

# **EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MELAKSANAKAN POLA PELAYANAN TERPADU DI KABUPATEN JEPARA**

**Niken Putri Mia Septiana, Aufarul Marom, & Herbasuki Nurcahyanto**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jln. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

## **ABSTRAK**

Mal Pelayanan Publik merupakan penyelenggaraan layanan yang menyediakan berbagai jenis layanan publik dalam satu lokasi. MPP memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan publik, namun dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara masih terdapat beberapa permasalahan yang mengindikasikan kurang efektifnya MPP Kabupaten Jepara dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan *non* perizinan di Kabupaten Jepara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara serta faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta menggunakan analisis model Miles *and* Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Jepara dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan *non* perizinan terdapat indikator yang telah tercapai dan terdapat indikator yang masih terdapat permasalahan. Hal ini berdasarkan indikator efektivitas organisasi menurut Duncan yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Sedangkan faktor pendorong dan penghambat efektivitas tersebut dianalisis berdasarkan karakteristik yang menentukan efektivitas organisasi menurut Steers yaitu karakteristik organisasi, lingkungan, dan pegawai, serta kebijakan dan praktek manajemen. Saran yang diberikan adalah menentukan waktu yang tepat untuk memperbaiki sistem pelayanan, penyesuaian regulasi SOP yang mengatur terkait waktu perizinan dan non perizinan, melakukan sosialisasi tentang keberadaan MPP secara masif baik langsung maupun melalui sosial media, memberikan identitas bangunan MPP, lebih memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada seperti mesin antrian, serta menegaskan regulasi khususnya kepada OPD-OPD teknis agar terwujud keterpaduan terkait penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Mal Pelayanan Publik.**

## **ABSTRACT**

*Public Service Mall is the provision of services that provide various types of public services in one location. Public Service Mall aims to provide convenience, speed, affordability, security, and comfort to the public in receiving public services, but in the implementation of Public Service Mall in Jepara Regency, there are still several issues indicating the ineffectiveness of Public Service Mall in the provision of licensing and non-licensing services in Jepara Regency. This study aims to analyze the effectiveness of Public Service Mall in implementing integrated service patterns in Jepara Regency as well as the driving factors and inhibiting factors of this effectiveness. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation, and uses the Miles and Huberman model analysis. The research results show that the Public Service Mall of Jepara Regency in the implementation of licensing and non-licensing services have indicators that have been achieved and there are indicators where problems still exist. This is based on organizational effectiveness indicators according to Duncan, namely goal achievement, integration, and adaptation. Meanwhile, the supporting and inhibiting factors of this effectiveness are analyzed based on the characteristics that determine organizational effectiveness according to Steers, namely organizational characteristics, environment, and employees, as well as management policies and practices. Suggestions given are to determine the right time to improve service systems, adjust SOP regulations that regulate licensing and non-licensing time, conduct massive socialization about the existence of Public Service Mall both directly and through social media, provide Public Service Mall building identity, utilize existing facilities and infrastructure such as queue machines more, appoint permanent security officers, and emphasize regulations especially to technical OPDs to achieve integration related to the implementation of Public Service Mall in Jepara Regency.*

**Keywords:** *Effectiveness, Services, Public Service Mall.*

## **PENDAHULUAN**

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. Melalui mal pelayanan publik sebagai upaya 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, 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.

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. 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. 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. 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. Gerai Pelayanan MPP Kabupaten Jepara**



Sumber: Penulis, 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. Dalam penelitian ini, fokus peneliti akan ditujukan 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”.

## **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?

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara.

## **KERANGKA TEORI**

### **Administrasi Publik**

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 Revidadkk, 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.

### **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 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). 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.

### **Efektivitas Organisasi**

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). Efektivitas organisasi dapat diartikan juga sebagai tolak ukur untuk melihat sejauh mana tujuan organisasi dapat terwujud. Efektivitas organisasi dapat dilihat menurut Duncan dalam Steers (1985:53) antara lain: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Adapun faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas organisasi dilihat menurut Steers (1985:53) yaitu :  
Karakteristik Organisasi, Karakteristik

Lingkungan, Karakteristik Pekerja, serta Kebijakan dan Praktik Manajemen.

## **METODE 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). 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.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Efektivitas MPP dalam Pelaksanaan Pola Pelayanan Terpadu di MPP Kabupaten Jepara**

Efektivitas Mal Pelayanan Publik merupakan suatu konsep mengenai cara mengukur kinerja organisasi yang disesuaikan dengan tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai keberhasilannya.

### **1. Pencapaian Tujuan**

Analisis efektivitas MPP pada indikator pencapaian tujuan dilihat berdasarkan tujuan pembentukan MPP Kabupaten Jepara yang dijelaskan pada Peraturan Bupati Jepara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yaitu untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan pelayanan.

Pada sub indikator kemudahan, MPP Kabupaten telah menyediakan kemudahan pelayanan mulai dari prosedur pelayanan yang dapat diakses melalui Online Single Submission (OSS) dan Jepara Online Smart Service (JOSS). Untuk OSS dapat diakses melalui <https://oss.go.id> sebagai layanan perizinan berusaha dan untuk JOSS dapat diakses melalui <https://joss.jepara.go.id> sebagai pelayanan perizinan regional Kabupaten Jepara, sehingga masyarakat dapat mengakses dari manapun dengan mudah. Selanjutnya, persyaratan pelayanan perizinan dan non perizinan berbeda untuk setiap jenisnya. Persyaratan pelayanan yang diberikan tertera jelas dan tidak memberatkan masyarakat, Selain itu, MPP Kabupaten Jepara juga memberikan sarana pendampingan pada bagian front office untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Sub indikator kecepatan, dalam penyelenggaraan pelayanan MPP Kabupaten Jepara masih ditemukan permasalahan kecepatan dalam memberikan pelayanan, yaitu sistem pada layanan 118 OSS terkadang mengalami down system sehingga dapat mengganggu proses pelayanan izin berusaha. Selain itu, masih terdapat pelayanan perizinan dari DKK dalam memberikan rekomendasi masih kurang cepat dan melebihi batas waktu di SOP. Durasi waktu izin yang tertera di SOP yaitu 21 hari dengan rincian 18 hari di dinas teknis dan 3 hari di MPP, namun berdasarkan pengakuan petugas penyelenggara layanan dari DKK dan DPMPTSP, serta masyarakat bahwa durasi waktu tersebut tidak sesuai dengan realisasinya.

Sub indikator keterjangkauan, dalam penyelenggaraan pelayanan MPP Kabupaten Jepara masih ditemukan permasalahan keterjangkauan pelayanan, yaitu pengelolaan akun sosial media MPP Kabupaten Jepara belum terlalu masif sehingga informasi-informasi tersebut tidak sampai ke masyarakat desa. Selanjutnya, terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan bangunan MPP Kabupaten Jepara karena tidak terdapat identitas dari bangunan tersebut. Berikut merupakan

dokumentasi foto bangunan MPP Kabupaten Jepara.

### **Gambar 2. Bangunan MPP Kabupaten Jepara**



Sumber: Penulis, 30 November 2023

Permasalahan berikutnya yaitu, berdasarkan hasil pengamatan peneliti, di MPP Kabupaten Jepara terdapat mesin antrian tetapi tidak dioperasikan karena tidak ada 122 petugas yang mengarahkan.

Sub indikator keamanan, Keamanan lingkungan MPP Kabupaten Jepara diwujudkan dengan penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara yang berlangsung tertib dan kondusif. Terdapat petugas keamanan dalam (PKD) dan juga terdapat kamera CCTV di beberapa sudut MPP Kabupaten Jepara. Terkait dengan keamanan data dan informasi pengguna, OSS dan JOSS memiliki fitur hak akses berarti hanya akun-akun yang memiliki Hak Akses (pengelola dan pemilik akun) yang dapat login untuk mengakses OSS dan JOSS. Hal tersebut menjadi tanggung jawab dari MPP

Kabupaten Jepara dan data serta informasi tersebut akan digunakan sesuai dengan kebutuhan yang semestinya dan tidak akan disalahgunakan untuk kepentingan selain kebutuhan pelayanan publik.

Sub indikator kenyamanan, Masyarakat merasa nyaman saat mengajukan permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui MPP Kabupaten Jepara. MPP Kabupaten Jepara berupaya untuk memberikan kenyamanan melalui tersedianya kelengkapan fasilitas dan sarana prasarana serta tempat yang bersih, rapi, dan tertata. Fasilitas yang tersedia antara lain seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan, tempat duduk yang nyaman, kemudian juga terdapat fasilitas-fasilitas yang untuk penyandang disabilitas seperti kursi duduk prioritas, toilet khusus, dan kursi roda untuk orang rentan dan berkebutuhan khusus, serta fasilitas penunjang lainnya.

## **2. Integrasi**

Terdapat permasalahan terkait sosialisasi Dalam penyelenggaraan pelayanan MPP Kabupaten Jepara masih ditemukan permasalahan terkait sosialisasi yaitu selain belum dilakukannya sosialisasi langsung kepada masyarakat, sosialisasi yang dilakukan di media sosial juga kurang masif.

Sehingga, hal tersebut harus segera diperbaiki karena sebagai platform untuk kegiatan sosialisasi maka harus informatif.

## **3. Adaptasi**

Dalam penyelenggaraan pelayanan MPP Kabupaten Jepara masih ditemukan permasalahan terkait adaptasi yaitu OPD teknis belum sepenuhnya menjalankan kewenangan yang diberikan oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara untuk mengirimkan pegawainya sebagai petugas pelayanan di gerai pelayanan MPP Kabupaten Jepara. OPD yang tidak menjalankan kewenangannya tersebut karena SDM dari OPD terkait masih terbatas dan lebih difokuskan untuk memberikan pelayanan di kantor OPD/ instansi terkait, sehingga masih terdapat gerai-gerai pelayanan di MPP Kabupaten Jepara yang tidak beroperasi.

## **B. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Efektivitas MPP dalam Pelaksanaan Pola Pelayanan Terpadu di MPP Kabupaten Jepara**

### **1. Karakteristik Organisasi**

Karakteristik organisasi adalah tatanan dalam organisasi, seperti desentralisasi, spesialisasi, dan penggunaan teknologi. Berikut merupakan hasil analisis

karakteristik organisasi MPP Kabupaten Jepara:

- a) **Desentralisasi**, desentralisasi yang dilakukan oleh koordinator MPP Kabupaten Jepara menjadikan penyelenggaraan MPP dapat berjalan dengan efektif dan efisien karena adanya pembagian kewenangan dan tupoksi yang jelas sesuai dengan yang telah ditetapkan sehingga semua pihak dapat bekerja sesuai dengan pembagian tupoksi masing-masing tanpa adanya tumpang tindih.
- b) **Spesialisasi**, terdapat kekurangan pada penempatan pegawai/spesialisasi di MPP Kabupaten Jepara karena regulasi pelayanan dari setiap instansi atau OPD penyelenggara layanan di MPP Kabupaten Jepara masih menjadi tanggung jawab dari masing-masing instansi atau OPD.
- c) **Penggunaan Teknologi**, terdapat permasalahan terkait penggunaan teknologi seperti pada sistem perizinan online melalui OSS yang sesekali mengalami gangguan atau server down karena adanya kegiatan pemeliharaan sehingga tidak dapat diakses oleh masyarakat.

## 2. Karakteristik Lingkungan

Pada karakteristik lingkungan, fenomena penelitian dilihat berdasarkan lingkungan kerja, komunikasi, serta kekuatan dari luar yang mempengaruhi pelaksanaan pola pelayanan terpadu di MPP Kabupaten Jepara.

- a) **Lingkungan Kerja**, Pada lingkungan kerja MPP Kabupaten Jepara masih terdapat permasalahan yaitu antar petugas penyelenggara layanan tidak saling mengenal karena banyaknya pegawai dan adanya sistem rolling yang dilakukan oleh OPD terkait dalam penempatan petugas penyelenggara layanan. Selain itu, pada proses verifikasi administrasi pada dinas teknis DKK terkait perizinan masih kurang cepat karena penyelenggaraan pelayanan masih menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan masing-masing OPD atau dinas teknis yang ada di MPP Kabupaten Jepara.
- b) **Komunikasi**, komunikasi dilakukan kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara, salah satunya yaitu dilakukan dengan rapat koordinasi untuk menyampaikan

informasi terkait penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara.

- c) **Kekuatan dari Luar**, salah satu bentuk kekuatan dari luar yang mempengaruhi penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara adalah adanya perkembangan teknologi di era digital. MPP Kabupaten Jepara telah menggunakan pelayanan online melalui sistem OSS dan JOSS, atau dengan memanfaatkan media sosial seperti instagram MPP Kabupaten Jepara di @mppjepara atau instagram DPMPTSP Kabupaten Jepara di @dpmptspjepara.

### 3. Karakteristik Pegawai

Karakteristik pekerja seperti keterikatan pegawai, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai. Berikut merupakan hasil analisis karakteristik pekerja MPP Kabupaten Jepara:

- a) **Keterikatan Pegawai**, keterikatan pegawai yang kuat dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara membuat kinerja pegawai semakin meningkat sehingga dapat mendukung keberhasilan MPP Kabupaten Jepara dalam mencapai keberhasilannya. Pegawai di MPP Kabupaten Jepara juga memiliki keterikatan dengan organisasi

sehingga mereka memiliki komitmen penuh dalam menjalankan tugas di organisasi, seperti halnya petugas front office bahwa mereka merupakan pegawai outsourcing yang memiliki komitmen tinggi karena memiliki kontrak dengan organisasi.

- b) **Kinerja Pegawai**, Penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara telah berjalan dengan lancar, salah satunya karena didukung oleh pegawai MPP Kabupaten Jepara yang memiliki kinerja baik. Kinerja pegawai di MPP Kabupaten Jepara sudah bagus dan cepat tanggap untuk setiap masyarakat pengguna layanan yang datang langsung diarahkan untuk dilayani, karena memang mereka mendapatkan pelatihan untuk menjadi pelayan publik. Pegawai MPP Kabupaten Jepara memiliki kinerja yang baik sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
- c) **Kompetensi Pegawai**, terdapat permasalahan terkait kompetensi pegawai yang dimiliki oleh MPP Kabupaten Jepara yaitu belum adanya staf atau pegawai khusus yang berkompeten di bidang pengelolaan media, sehingga

menghambat pengembangan informasi dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara.

#### **4. Kebijakan dan Praktik Manajemen**

Kebijakan dan praktik manajemen yaitu seperti tujuan strategis, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta sistem pengawasan pada lingkungan MPP Kabupaten Jepara. Berikut merupakan hasil analisis Kebijakan dan praktik manajemen MPP Kabupaten Jepara:

a) **Tujuan Strategis,** terdapat permasalahan terkait tujuan strategis yaitu penetapan tujuan strategis untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan MPP belum diimbangi dengan upaya yang tepat sehingga menghambat pencapaian tersebut. Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang MPP. Selain itu, target kinerja dalam hal jumlah layanan perizinan dan non perizinan belum tercapai.

b) **Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan,** Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara memiliki selaku pemimpin memiliki peran dan fungsi sebagai koordinator MPP Kabupaten Jepara yang memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dan kebijakan dalam rangka mewujudkan

tujuan penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara. Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara yang berperan sebagai koordinator MPP dan pembuat kebijakan yang tegak lurus dengan kebijakan yang dibentuk oleh DPMPTSP seperti jam pelayanan atau yang lainnya.

c) **Sistem Pengawasan,** Sistem pengawasan di MPP Kabupaten Jepara sudah berjalan dengan baik. Hal ini karena meskipun pengawasan tidak langsung dilakukan oleh pimpinan tetapi terdapat petugas dari DPMPTSP yang ditugaskan untuk mengawasi penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara. Hasil dari pengawasan tersebut kemudian akan dibahas ketika monev atau jika terdapat permasalahan dari hasil pengawasan tersebut maka akan dilaporkan kepada pimpinan.

#### **KESIMPULAN**

Efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara dilihat berdasarkan tiga indikator efektivitas organisasi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berdasarkan hasil temuan lapangan yang telah diuraikan dan dianalisis, maka pada indikator pencapaian

tujuan dapat disimpulkan bahwa MPP Kabupaten Jepara yaitu memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan maupun non perizinan, namun masih terdapat permasalahan pada kecepatan dan keterjangkauan pelayanan. Pada indikator integrasi, MPP Kabupaten Jepara mengintegrasikan sumber daya yang ada melalui kegiatan sosialisasi untuk pelaksanaan pelayanan perizinan maupun non perizinan namun masih terdapat permasalahan yaitu pelaksanaan sosialisasi masih kurang masif. Pada indikator adaptasi, MPP Kabupaten Jepara memiliki permasalahan dalam beradaptasi dengan lingkungan baru yaitu masih terdapat beberapa OPD yang tidak memberikan layanan di MPP Kabupaten Jepara secara full time.

Faktor pendorong pelaksanaan MPP di Kabupaten Jepara antara lain, pembagian tupoksi yang jelas, pegawai yang memiliki dedikasi tinggi dalam bekerja, serta kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan pengawasan yang baik

Adapun faktor penghambat pelaksanaan MPP di Kabupaten Jepara yaitu, Sejumlah dinas teknis belum memberikan pelayanan sepenuhnya di MPP Kabupaten Jepara,

sistem pelayanan sesekali mengalami gangguan (OSS mengalami sistem down), adanya sistem rolling petugas penyelenggara layanan dari OPD terkait sehingga para pegawai kurang harmonis, proses verifikasi/penerbitan rekomendasi masih kurang cepat, belum adanya pegawai khusus yang berkompeten dalam bidang pengelolaan media sosial, penetapan tujuan strategis belum diimbangi dengan upaya yang tepat.

## **SARAN**

Terdapat beberapa saran yang diajukan oleh peneliti diantaranya yaitu:

- 1) Melakukan perbaikan sistem online dapat dilakukan saat tidak jam operasional sistem bekerja.
- 2) Melakukan peningkatan kecepatan proses verifikasi administrasi perizinan terkhusus untuk menerbitkan surat rekomendasi.
- 3) Melakukan penyesuaian regulasi SOP yang mengatur terkait waktu perizinan dan *non* perizinan.
- 4) Mengelola akun sosial media secara masif agar informasi-informasi yang ingin disampaikan sampai kepada masyarakat atau dapat melakukan kerjasama dengan pihak swasta.
- 5) Memberikan identitas bangunan MPP Kabupaten Jepara dengan menambahkan

tulisan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jepara pada bagian depan gedung.

- 6) Menetapkan salah satu petugas untuk mengarahkan masyarakat ke mesin antrian.
- 7) Menciptakan kebijakan atau program sosialisasi yang masif untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait keberadaan MPP Kabupaten Jepara khususnya kepada desa-desa.
- 8) Menegaskan regulasi terkait penyelenggaraan MPP khususnya kepada OPD-OPD teknis untuk mencapai keterpaduan dan integrasi menyeluruh dalam menyelenggarakan MPP Kabupaten Jepara.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih tidak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel jurnal penelitian ini kepada:

1. Segenap dosen S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
2. Drs. Aufarul Marom, M.Si. dan Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si. selaku ketua dosen penguji.

4. Serta dari pihak-pihak yang memberikan dukungan moral dan finansial sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dian. (2020). Mal Pelayanan Publik Jepara Diresmikan. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/mal-pelayanan-publik-jepara-diresmikan/>. Diakses pada 20 September 2023.
- DPMPTSP Jepara. (2023). Profil DPMPTSP Kabupaten Jepara. <https://dpmptsp.jepara.go.id/profil/>. Diakses pada 20 September 2023.
- JEPARA ONLINE SMART SERVICE. <https://oss.go.id/>. Diakses pada 13 Desember 2023.
- Keban, Y. T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Concept, Theory, and Issue). Gava Media. Yogyakarta.
- Kementerian Investasi. 2023. Online Single Submission. <https://oss.go.id/>. Diakses pada 13 Desember 2023.
- Mahardika, C. W. (2020). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada DPMPTSP Kota Palangkaraya. (Tesis, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya)
- Moleong, L. J. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. PT Remaja R.
- Pasolong, H. (2014). Teori Administrasi Publik. Alfabeta Bandung.
- Peraturan Bupati Jepara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017

tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Revida, E. Dkk. (2020). Teori Administrasi Publik. Yayasan Kita Menulis.

Siagian, S. P., (2008). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gunung Agung.

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

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif , dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Yudhiantara, I. M. (2021). Teori Manajemen Publik.