



EFEKTIVITAS MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU (DPMPTSP) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANDUNG

Widdy Yuspita Widiyaningrum

Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung, Jawa Barat Indonesia

widdyuspita12@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Secara ideal, pelayanan akan efektif apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Sementara Efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sendiri adalah dimana ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik. Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan public atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah , serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Tujuan diselenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP) ini untuk mewujudkan Gerakan Indonesia Melayani.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, dan Mal Pelayanan Publik (MPP)

PENDAHULUAN

Pelayanan public cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi public, pelayanan public semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan public. Mendefinisikan pelayanan public tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat Lembaga penyelenggaranya, yaitu pemerintah.

Pelayanan public harus dilihat dari karakteristik Lembaga penyelenggaraanya atau sumber pembiayaan semata. Kriteria yang selama ini secara pelayanan privat tidak lagi dapat digunakan dengan mudah untuk mendefinisikan pelayanan public.

Pertanyaannya adalah, apa yang kemudian dapat digunakan untuk menentukan suatu pelayanan itu kehilangan sifatnya sebagai pelayanan public atau bukan. **Kriteria pertama**, sifat dari barang dan jasa itu sendiri. Barang dan jasa termasuk dalam kategori barang public atau diserahkan kepada pasar, karena mereka tidak mengontrol siapa yang mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Sementara barang dan jasa sangat penting bagi kehidupan warga dan masyarakat luas. Misalnya, Pendidikan dasar,

pelayanan Kesehatan preventif dan dasar, pertahanan negara, pembersihan pencemaran udara, dan pembangunan jalan umum. Semua pelayanan tersebut adalah pelayanan yang sangat penting dan harus disediakan oleh negara sehingga pelayanan tersebut seharusnya menjadi bagian dari pelayanan public.

Kriteria kedua, tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi negara, walaupun barang dan jasa itu bersifat privat dapat dikatakan sebagai pelayanan public. Tujuan dan misi negara biasanya diatur dalam konstitusi atau peraturan perundangan lainnya. Contoh pelayanan untuk memenuhi tujuan dan misi negara adalah pelayanan Pendidikan, Kesehatan, dan jaminan social.

Semua pelayanan yang memenuhi salah satu dari kedua kriteria di atas, yaitu merupakan jenis barang atau jasa yang memiliki eksternalitas tinggi dan sangat diperlukan masyarakat serta penyediaanya untuk mencapai tujuan dan misi negara baik dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga, mencapai tujuan strategis pemerintah, dan memenuhi komitmen dunia internasional, seharusnya dikategorikan sebagai pelayanan public.

Pada sisi penyelenggaraan pelayanan, keterlibatan warga dalam perumusan kontrak pelayanan juga memberikan manfaat yang besar bagi

penyelenggara. **Pertama**, manajemen pelayanan berbasis kontrak dapat meningkatkan *sense of citizenship*. Warga menjadi lebih peduli terhadap penyelenggaraan layanan public dan menganggap pelayanan public bukan hanya urusan pemerintah tetapi juga tanggungjawabnya sebagai warga negara. **Kedua**, warga menjadi lebih empati terhadap kesulitan yang dihadapi rezim penyelenggara dalam melayani warganya. Dialog antar warga dengan penyelenggara layanan memungkinkan bagi warga untuk lebih memahami kesulitan dan kendala yang dihadapi oleh penyelenggara dalam mewujudkan pelayanan public seperti yang diharapkannya. Kebayakan yang terjadi selama ini warga menuntut terlalu banyak kepada penyelenggara dan mereka kurang menyadari bahwa sumber daya yang dialokasikan oleh pemerintah kepada penyelenggara layanan seringkali sangat terbatas. Melalui proses dialog yang intensif dalam perumusan kontrak pelayanan, warga dapat lebih mengetahui bahwa penyelenggara memiliki banyak keterbatasan untuk mewujudkan tantangannya. **Ketiga**, manajemen pelayanan berbasis kontrak dapat meningkatkan kepercayaan warga terhadap birokrasi pelayanan public. Ketika interaksi antara warga dengan penyelenggara menjadi semakin intensif dan

pelayanan public menjadi semakin terbuka, maka kepercayaan terhadap birokrasi pelayanan akan terwujud dengan sendirinya.

Salah satu pelayanan yang dilakukan di Kabupaten Bandung melalui Mal Pelayanan Publik, di mana untuk mewujudkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public yang menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel tersebut, maka dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai terobosan dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP merupakan tempat terlaksananya kegiatan penyelenggara layanan publik baik barang ataupun jasa pada suatu tempat dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel.

Pada awalnya bentuk layanan terpadu pertama di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian berubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kehadiran MPP sebagai pelayanan versi berikutnya dapat mewadahi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran PTSP justru

diperluas sebagai motor penggerak MPP.

Kini, Kabupaten Bandung memiliki Mal Pelayanan Publik (MPP) yang terintegrasi. MPP tersebut menempati lantai 2 dan 3 Menara Sabilulungan 99 tak jauh dari Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bandung di Soreang Kabupaten Bandung.

Beberapa instansi telah bergabung ke dalam MPP dan siap melayani publik, di antaranya DPMPTSP Kabupaten Bandung, DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, Polresta Bandung, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Agama, BJB, BPJS, KPP Pratama, PDAM Tirta Raharja, Disdukcapil, Bagian Hukum, Samsat, Ikatan Notaris Indonesia, BPOM, Kantor Imigrasi, Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia, dan BNN.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Untuk itu, berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik mengambil penelitian efektivitas mengenai pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bandung.

Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik pada permasalahan “Bagaimana efektivitas pelayanan public melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Bandung?”

KERANGKA PEMIKIRAN

A. Efektivitas

Konsep efesiensi dan efektifitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efesiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengerbonan yang dikeluarkan.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur. Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 1989:149).

Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat dalam Lopes (2:2022) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. “Gie dalam Lopes berpendapat “Efektivitas merupakan keadaan yang

mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki."

Efektifitas umumnya di pandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pada dasarnya efektifitas adalah tingkat pencapaian tugas sasaran organisasi yang di tetapkan. Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang di lakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat di artikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya. Sedangkan efektifitas pelaksanaan kebijakan otonomi daerah adalah sejauh mana kegiatan pemerintah daerah dapat melaksanakan, mewujudkan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pengambilan keputusan partisipasi masyarakat. Pelaksanaan pembangunan dan juga penyelesaian berbagai permasalahan dalam pelaksanaan otonomi daerah.

Model proses efektifitas merupakan model yang menekankan proses-proses pokok yang berhubungan dengan efektifitas dan tidak memandang

efektifitas sebagai keadaan terakhir. Dengan demikian model ini mengakui bahwa baik organisasi maupun lingkungannya terus berubah. Model ini mengimplikasikan bahwa peranan penting dari manajemen adalah memahami bagaimana saling hubungan ini dapat memperbesar kemungkinan berhasilnya organisasi. Tiga dimensi utama dari model ini yang dijelaskan oleh Richards M. Steers (1980:193) yaitu:

1. Optimisasi tujuan. Penggunaan ancahan optimisasi tujuan terhadap efektifitas organisasi memungkinkan diakuinya secara eksplisit bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasilnya dengan tujuan organisasi dan bukan dengan pertimbangan si peniliti.
2. Perspektif system. Aspek kedua dari ancahan multidimensi pada analisis efektifitas organisasi adalah penggunaan teori sistem terbuka. Penggunaan perspektif system menekankan pentingnya arti interaksi organisasi lingkungan. Perspektif ini memusatkan perhatian pada

- hubungan antara komponen-komponen baik yang terdapat di dalam maupun diluar organisasi, sementara komponen-komponennini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi.'
3. Tekanan tingkah laku. Aspek terakhir dari ancaman yang disarankan disini adalah tekanan pada pengertian mengenai tekanan tingkah laku manusia dengan pengaruhnya pada prestasi organisasi.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan dalam Lopes (6:2022) " Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan

tata cara yang telah ditetapkan" Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Pendapat lain Seperti yang dijelaskan Kotler dalam Lopes (6:2022), Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pedoman

Penganugerahan Piala
Abdisatyabakti bagi Unit
Kerja/Kantor Pelayanan
Percontohan, Kriteria pelayanan
masyarakat sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian. Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
3. Keamanan. Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan. Kriteria ini mengandung artibahwa

prosedur, tata cara,
persyaratan, satuan
kerja/pejabat
penanggungjawaban pemberi
pelayanan, waktu
penyelesaian, rincian
biaya/tarif serta hal-hal lain
yang berkaitan dengan proses
pelayanan wajib
diinformasikan secara terbuka
agar mudah diketahui dan
dipahami oleh masyarakat
baik diminta maupun tidak
diminta.

5. Efisien. Kriteria ini mengandung arti
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mewajibkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis. Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan

- harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan
- a. Nilai barang dan/atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7. Keadilan dan merata. Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
 8. Ketepatan waktu. Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan.

C. Mal Pelayanan Publik (MPP)

Menurut Peraturan Bupati Bandung Nomor 45 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan public atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan

Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Penyelenggaraan MPP dilaksanakan untuk mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi Pusat, Daerah, BUMN, BUMD, Swasta dan unit layanan pendukung lainnya dalam satu tempat dan/atau gedung yang sama.

Penyelenggaraan MPP memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan public dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha.

MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP. Pelayanan MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta pelayanan BUMN dan/atau BUMD dan/atau swasta.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Daerah.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, hakikat dari penelitian deskriptif adalah bentuk

pemecahan masalah dengan jalan memberikan gambaran yang jelas tentang situasi social. Pendekatan kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud melukiskan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan yang dikemukakan di awal bahwasannya penelitian ini berfokus pada penelitian bagaimana efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung. Untuk itu, melalui dimensi utama dari efektivitas, maka pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Optimisasi tujuan. Keberhasilan para pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ditentukan berdasarkan hasil dan tujuan pelayanan. Apakah pelayanan tersebut tepat sasaran kepada masyarakat ataukah tidak. Namun, sarana pendukung pelayanan masih belum sepenuhnya sempurna dan ada beberapa yang harus dilengkapi, dikarenakan:

Pertama, koordinasi Pelayanan; **Kedua,** Pengaturan Mekanisme Kerja; **Ketiga,** Penyiapan Sarana dan Prasarana serta Keempat, Penyiapan SDM Pelayanan. Untuk itu, regulasi teknis di daerah yang perlu di breakdown dari Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Hal ini diperlukan guna memastikan prosedur dan produk layanan di Mal Pelayanan Publik tidak menjadi prematur.

2. Perspektif system, melalui Mal Pelayanan Publik adanya keterikatan antara birokrasi selaku pemberi pelayanan dan masyarakat selaku penerima pelayanan, di mana sama-sama memusatkan pada permasalahan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur sehingga akan mempengaruhi keberhasilan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Perspektif ini, pelayanan semua masih dioperasikan di Dinas masing-masing. Beberapa produk layanan yang dipantau Ombudsman dari yang tertera pada loket layanan di Mal Pelayanan Publik diantaranya: Pelayanan PBB pada Badan Keuangan Daerah; Pelayanan Pemenuhan Komitmen OSS, Fasilitasi OSS dan Perizinan

- Online, Pendaftaran dan Penerbitan Perizinan Berusaha serta Konsultasi Perizinan pada DPMTSP; Pelayanan Akta Kelahiran, Perekaman dan Pencetakan KTP Elektronik, Pencetakan Kartu Keluarga, serta Legalisir KTP Elektronik dan KK pada Disdukcapil.
3. Tekanan tingkah laku, DPMTSP selaku pelaksana dari pelayanan memberikan pelayanan yang optimal sehingga akan berpengaruh pada kredibilitas dari organisasi itu sendiri. Seperti halnya dalam contoh, "Tadi saya sempatkan bayar pajak kendaraan, kebetulan sudah jatuh tempo. Tidak sampai 15 menit semuanya selesai. Banyak keperluan administrasi kita yang bisa dipenuhi di mal ini. Dengan berbagai macam layanan berkumpul di satu titik, tentunya akan menghemat waktu dan tenaga kita". Contoh tersebut menandakan kalau DPMTSP sedang dan telah melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan ke masyarakat. Namun, beberapa layanan yang diselenggarakan Disdukcapil, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) dan Badan Keuangan Daerah belum dioperasikan, dengan alasan masih terpusat di Dinas masing-masing.

Penyelenggaraan MPP memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan public, dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha.

Untuk kelancaran penyelenggaraan pada Mal Pelayanan Publik (MPP), Bupati dapat membentuk Tim Koordinasi Penyelenggara MPP yang beranggotakan unsur organisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada MPP yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Efektivitas sebuah pelayanan dapat ditinjau dari ujian dari pelayanan public itu sendiri adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan public.

KESIMPULAN

Dengan demikian, efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) melalui Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sendiri diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yaitu secara transparan dan akuntabel sehingga pelayanan yang diberikan akan optimal. **Pertama**, dimensi kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan apa yang dilakukan dengan cara-cara yang terbuka (transparan) dan menunjukkan apa yang dilakukan dalam bentuk laporan atau penjelasan yang semuanya merupakan kewajiban untuk memenuhi hak rakyat. **Kedua**, berupa hak rakyat untuk memperoleh informasi berupa pertanggungjawaban terhadap apa yang dilakukan para pejabat pemerintah dan merasa puas terhadap semua kebijakan pemerintah karena setiap tahapan proses-proses pengelolaan pemerintah selalu menginformasikannya kepada masyarakat dan sebaliknya masyarakat memiliki pula hak untuk melakukankontrol terhadap setiap proses.

SARAN

Ada beberapa factor keberhasilan dari efektivitas dalam pelayanan public salah satunya melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yaitu:

Pertama, Karakteristik Organisasi, karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur adalah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi. Dengan demikian pengertian struktur meliputi faktor-faktor seperti luasnya desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi dan seterusnya. Sedangkan teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.

Kedua, Karakteristik lingkungan, karakteristik lingkungan terdiri dari dua aspek, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja misalnya orientasi pada prestasi dan pekerja sentris. Sedangkan lingkungan eksternal adalah kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi. Ketiga,

Karakteristik pekerja, karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling penting atas efektivitas organisasi, karena perilaku mereka inilah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau memperlambat tujuan organisasi. Keempat, Kebijakan dan praktek manajemen, kriteria kebijakan dan paraktek menejemen terdiri dari penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta adaptasi dan inovasi organisasi.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik Edisi Kedua: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Santosa, Pandji. 2008. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2015. Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah lebih Transparan, Partisipatif, Responsif, dan Akuntabel. Jatinangor: IPDN Press.
- Steers, Richard. 1980. Efektivitas Organisasi. Bandung: Erlangga.