

**EFEKTIVITAS PELAYANAN
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN INDRAMAYU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Sarjana (S-1) Program Studi
Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wiralodra

Oleh
Evah Ridzana
NPM. 652010120012



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIRALODRA INDRAMAYU
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN INDRAMAYU**

SKRIPSI

Peneliti

Oleh :

EVAH RIDZANA

NPM : 652010120012

Disetujui Pembimbing

Indramayu, 5 September 2024


Pembimbing I



(Luthfi Faisal Natsir,S.IP.,M.Si)

0412068905

Pembimbing II



(Soleh,S.S.,M.Si)

0413036807



(Luthfi Faisal Natsir,S.IP.,M.Si)

0412068905

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN/ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun adalah benar-benar hasil pemikiran sendiri tanpa menjiplak atau meniru karya tulis orang lain. Manakala dikemudian hari ternyata skripsi ini adalah jiplakan/tiruan, maka saya bersedia gelar dicabut dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Indramayu, 5 September 2024



Evah Ridzana

NPM.652010120012

EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN INDRAMAYU

Abstrak

Negara tentunya memiliki suatu kewajiban untuk melayani setiap warga negaranya dalam memenuhi segala hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang telah diatur oleh undang-undang dasar negara 1945. Dalam hal ini untuk dapat mewujudkan hal tersebut maka diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam 1 (satu) tempat yang sama atau satu gedung yang sama yang berupa Mal Pelayanan Publik. dan yang menjadi rujukan dari penyelenggaraan Mal Pelayanan dan pada peraturan presiden nomor 89 tahun 2021 menjelaskan mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. maka sesuai dengan peraturan diatas untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dengan ini kabupaten indramayu telah mendirikan Mal Pelayanan Publik guna dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, cepat, dan nyaman. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu. metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada mal pelayanan publik kabupaten indramayu berdasarkan teori P.Sondang Siagian (2001:24) yaitu 1.SDM, bahwa dalam hal ini SDM yang diberikan sudah baik dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang ada. 2.sarana, dalam hal ini yang dimiliki pada mal pelayanan publik kabupaten indramayu memiliki kondisi yang nyaman, dan aman. 3.prasarana, prasarana yang diberikan sudah cukup baik. dalam hal ini bahwa efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu sudah berjalan dengan cukup baik. serta perlu adanya suatu inovasi-inovasi baru agar dapat lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan serta penambahan sarana dan prasarana yang ada guna untuk lebih membuat pelayanan yang berjalan bisa lebih baik dari yang sebelumnya.

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

**SERVICE EFFECTIVENESS
AT PUBLIC SERVICE MALLS
INDRAMAYU REGENCY**

Abstract

The state certainly has an obligation to serve every citizen in fulfilling all his basic rights and needs in the context of public services that have been regulated by the 1945 state constitution. In this case, to be able to realize this, it is necessary to manage public services in an integrated and integrated manner between local governments and ministries, institutions, regional-owned enterprises, and the private sector in 1 (one) place or the same building in the form of a Public Service Mall. and which is a reference for the implementation of Service Malls and in Presidential Regulation number 89 of 2021 explains the implementation of Public Service Malls. Therefore, in accordance with the above regulations to realize good public services, Indramayu Regency has established a Public Service Mall to be able to provide more effective, efficient, fast, and comfortable services. This study aims to determine the effectiveness of services in Indramayu Regency Public Service Malls. The method used by Yairu is qualitative descriptive with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the effectiveness of services in the public service mall of Indramayu Regency is based on the theory of P. Sondang Siagian (2001:24), namely 1. Human resources, that in this case the human resources provided are good and the services provided are in accordance with the existing SOPs.2. facilities, in this case those owned in the public service mall of Indramayu Regency have comfortable and safe conditions. The infrastructure provided is quite good. in this case, the effectiveness of services at the Indramayu Regency Public Service Mall has been running quite well. and the need for new innovations to make it easier for the community to carry out services and add existing facilities and infrastructure in order to make the services that run better than the previous ones.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Public Service Malls (MPP)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan usulan penelitian ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr.Ismanudin,M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra yang telah memberikan izin dalam penulisan skripsi ini.
2. Luthfi Faisal Natsir,S.IP.,M.Si Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra dan Pembimbing Akademik Pertama yang telah memberikan kelancaran pelayanan dan urusan Akademik, serta membimbing peneliti dalam menggarap tugas akhir.
3. Soleh,S.S.,M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik Kedua yang telah memberikan dorongan dan bimbingan dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra yang telah membantu pelayanan terbaik selama perkuliahan kepada penulis.

6. Kedua orang tua, alm.Karsudi dan Suntiah untuk beliau berdualah skripsi ini saya sembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam mendidik dan membimbing penulis selama ini, untuk alm. Ayah terimakasih atas jerih payah dan perjuangan serta tetesan keringan yang selama ini dalam memberikan yang terbaik bagi penulis juga ibu yang sudah kuat selama ini dalam membersarkan dan memberikan kasih sayang yang tulus, sehingga dalam hal ini penulis dapat terus berjuang dalam meraih cita-citanya. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah kerena dan untuk kalian berdua.
7. Keluarga penulis yang selama ini salalu memberikan dukungan dan hal baik dalam meraih cita-cita dan harapan penulis.
8. Bapak Tofan Hidayat,S.IP.,M.AP terimakasih atas segala hal serta suport yang diberikan, terimakasih atas waktu, tenaga, dan ketulusan dalam memberikan suportnya selama ini, skripsi ini penulis mempersebahkan juga untuk bapak Tofan Hidayat.
9. Untuk teman dan sahabat penulis, Tina, Dissty yang selama ini selalu memberikan saran masukan dan memberikan semangat setiap kali mengerjakan sekripsi bersama, terimakasih sudah menemani sampe dititik ini.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Indramayu,5 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN/ORIGINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	16
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	22
2.1.3 Pengertian Mal Pelayanan Publik.....	34
2.1.4 Penelitian Terdahulu	40
2.2 Kerangka Pemikiran	41
2.3 Asumsi (Anggapan Dasar)	44
2.4 Oprasionalisasi Variabel	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Tipe Penelitian.....	46
3.2 Instrumen Penelitian.....	46
3.3 Unit Analisi Dan <i>Key Informan</i>	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Teknik Analisis Data	49
3.6 Rencana Pengajuan Keabsahan Data	50
3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	50
3.7.1 Lokasi Penelitian	50

3.7.2	Jadwal Penelitian	51
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN		52
4.1	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1	Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Indramayu	52
4.1.2	Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu	54
4.2	Pembahasan	59
4.2.1	Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.....	59
4.2.2	Faktor/Kendala Dalam Efektifitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu	80
4.2.3	Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Faktor/Kendala Pada Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.....	84
BAB V PENUTUP		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		
DAFTAR TABEL		
DAFTAR GAMBAR		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 2.2	Oprasionalisasi Variabel teori P. Sondang Siagian (2001:24)	43
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4.1	Letak geografis Kabupaten Indramayu.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu 2024	55
Gambar 4.2	Grafik data antrian MPP 2024 _____	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Negara tentunya memiliki suatu kewajiban untuk melayani setiap warga negaranya dalam memenuhi segala hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara 1945. Oleh karenanya, pemerintah sendiri sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan karena masyarakat sendiri berhak untuk mendapatkan pelayanan publik sebagaimana yang telah tercantum pada undang-undang, yang di mana mereka memiliki hak yang telah dijamin oleh konstitusi. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik sendiri merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada (dalam Oktavia Windi Asih 2023).

Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik secara ringkas juga dapat di artikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya baik itu secara langsung ataupun tidak langsung. Mengacu pada beberapa hal diatas bahwa itu menjadikan bukti jika

pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dari layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakatnya. Secara teoritis ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatnya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*publik service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). Dalam hal ini yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat menjalankan atau mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi diatas yang artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan yang diberikan tidak boleh memandang status pangkat, golongan, dari masyarakat dan semua memandang masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam herdianyah (2016:21).

Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh Undang Undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) dirumuskan mengenai pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau

pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik / dengan kata lain publik sama dengan umum dalam herdiansyah (2016:23).

Namun dalam kondisi seperti ini umumnya yang terjadi diantaranya adalah ketidakmampuan dari mereka dalam memberikan suatu layanan yang disebabkan karena kompetensi yang rendah serta kurang sesuai dengan pekerjaan untuk menyediakan pelayanan yang baik, masih ada dari mereka penyedia layanan yang bersikap kurang ramah, kurang sopan atau tidak jelas dalam berbicara, memberitahukan suatu informasi dengan tidak ramah atau santun serta masih banyak dari mereka yang terkadang menyalahgunakan wewenang mereka sebagai pelaku pelayanan. Selain itu juga masih banyak dari penyedia layanan yang masih belum menggunakan sarana prasarana yang layak serta sesuai kebutuhan konsumen, misalnya sarana khusus bagi difabel, ruang laktasi, antrian khusus bagi lansia, dan sistem konektivitas jaringan komputer, internet sehingga pada saat pengurusan layanan yang membutuhkan koneksi server pusat, layanan tidak dapat diberikan karena tidak ada koneksi jaringan. Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Namun selain realitas yang ada menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini

selain yang diatas juga bahwa masih belum memadai karena masih banyak juga keluhan yang dirasakan oleh masyarakat baik itu secara langsung atau tidak langsung misalnya melalui media massa. Keluhan tersebut seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan,dan lain sebagainya sehingga dalam hal ini menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah dalam herdianyah (2016:100)

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang baik telah dicantumkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2016 perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2013 mengenai Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Yang menerangkan bahwa peraturan itu adalah suatu panduan dalam pelaksanaan standar pelayanan umum pada instansi pemerintah. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Keefektifan dalam suatu pelayanan publik sendiri dapat dilihat dari beberapa hal yang melatarabelakangi hal tersebut, seperti bagaimana yang terdapat pada peraturannya, aparaturnya, prosedur pelaksanaannya atau fasilitas yang di berikan, serta bagaimana masyarakat menyikapi dan memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga pengguna layanan dapat merasakan kemudahan dari sistem layanan yang ada saat ini (dalam Laily and

Yuliani 2023). Dalam mewujudkan suatu pelayanan publik yang baik maka di Kabupaten Indramayu sendiri mendirikan Mal Pelayanan Publik guna menunjang suatu kualitas pelayanan yang baik. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu menjadi suatu upaya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik juga memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat di Indramayu. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Agar dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka perlu meningkatkan juga kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman dan aman(dalam Afrizal et al. 2023).

Untuk dapat mewujudkan hal tersebut maka diperlukannya pengelolaan Pelayanan Publik secara terpadu dan terintegrasi antara Pemerintah Daerah dengan Kementerian, Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan swasta dalam I (satu) tempat yang sama atau satu Gedung yang sama yang berupa Mal Pelayanan Publik. Dan yang menjadi rujukan dari penyelenggaraan Mal Pelayanan Dan pada Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 menjelaskan mengenai Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik(dalam Afrizal et al. 2023).

Dengan hal tersebut sebagaimana yang telah dijlaskan di atas bahwa untuk memenuhi pelayanan publik yang baik, cepat, nyaman, dan efisien,

Bupati Indramayu mendirikan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat Indramayu dalam mendapatkan suatu pelayanan. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa selama ini masih banyak kekurangan dari penyediaan layanan publik yang dimana terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik. Diantaranya masih sedikit instansi yang memberikan layanan sesuai dengan berstandar operasional prosedur (SOP), dan adanya kejelasan. Masih ada juga beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan(dalam Sembiring and Sembiring 2021). Dilihat dari aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses suatu pelayanan.

Oleh karena itu menurut peraturan yang telah ada bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) telah di resmikan di Kabupaten Indramayu dan telah beroperasi pada kamis 28 Desember 2023 lalu hal tersebut di sampaikan oleh Bupati Indramayu Nina Agsutina pada acara *soft launching* yang diselenggarakan di halaman Mal Pelayanan Publik (MPP). Dengan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) juga menjadi salah satu upaya dalam mentransformasi mental birokrasi priyayi menjadi birokrasi melayani juga menjadi tempat pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Indramayu.

Mal Pelayanan Publik ini memberikan kemudahan bagi para masyarakat dalam melakukan pelayanan publik yang lebih baik juga meningkatkan

pelayanan publik di Kabupaten Indramayu. Dikutip dari website resmi (bkpsdm.indramayukab.go.id).

Dalam hal ini terdapat 32 Loker Pelayanan, seperti:

1. Badan Keuangan Daerah (BKD)
2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Indramayu
3. Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat (PUPR)
4. Kementerian Agama (KEMENAG) Indramayu
5. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) JABAR
6. Dinas Kesehatan (DINKES)
7. PENGADILAN NEGERI INDRAMAYU
8. POLRES INDRAMAYU
9. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan
10. Badan Pertanahan Nasional (BPN)
11. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL)
12. PLN
13. Bank Jabar Banten (BJB)
14. Dinas Sosial (DINSOS)
15. Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan (DIKBUD)
16. PENGADILAN AGAMA INDRAMAYU
17. Dinas Perhubungan (DISHUB)
18. Perumdam Tirta Dharma Ayu
19. Dinas Lingkungan Hidup (DLH)
20. Tabungan Simpanan Pensiun (TASPEN)

21. Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO)
22. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian (DKPP)
23. Dinas Koperasi UKM, Perdagangan dan Perindustrian (DISKOPDAGIN)
24. Kejaksaan Negeri (KEJARI) Indramayu
25. Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER)
26. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Tenaga Kerja
27. Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat
28. Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Indramayu
29. Dinas Perumahan kawasan Permukiman (DISKIMRUM)
30. Dinas Pemuda dan Pariwisata (DISPARA)
31. PDAM
32. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Cirebon

Dari ke 32 loket pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik yang berada di Indramayu, beberapa pelayanan yang jarang dikunjungi oleh masyarakat Indramayu seperti :

1. Bank Jabar Banten
2. Dinas Komunikasi dan informasi
3. Kantor pelayanan pajak pratama
4. Pengadilan Agama
5. POLRES
6. Badan Pendapatan Daerah
7. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Cirebon dan
8. DISKIMRUM

Serta terdapat juga 3 jenis pelayanan yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat Indramayu untuk mendapatkan pelayanan seperti pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disducapil) salah satunya dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Sosial (Dinsos) dengan pelayanan mengenai konsultasi Bantuan Sosial (BANSOS) / Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dan juga Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) dengan salah satu pelayanannya yaitu mengenai pelayanan pembuatan AK1 atau kartu kuning untuk memenuhi kebutuhan dalam mencari pekerjaan atau melamar pekerjaan.

Banyak diantara mereka yang melakukan pelayanan yang diberikan oleh 3 pelayan tersebut dalam memenuhi kebutuhan hak administrasi dari setiap warga negara atau masyarakat.

Hal tersebut di sebabkan karena untuk memenuhi setiap kebutuhan-kebutuhan dari masyarakat entah itu kebutuhan administrasi atau kebutuhan lainnya yang memang di perlukan oleh masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan tersebut membuat masyarakat harus mendatangi instansi-instansi yang di butuhkan dalam melakukan suatu pelayanan.

Namun dalam segi pelayanan yang di berikan masih banyak pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat Indramayu, masih banyak diantara mereka yang mengeluhkan mengenai jangka waktu yang cukup lama seperti misalnya dari proses pembuatan hingga jadi harus menunggu waktu sekitar 7 hari kerja atau sebagainya , jarak yang jauh seperti antara jarak instansi tersebut dengan rumah atau jarak yang jauh antara satu instansi satu dengan

instansi lainnya dalam memenuhi kebutuhan administrasi atau lain sebagainya, bahkan masih banyak di antara mereka yang masih memiliki sifat sopan santun yang kurang dalam melakukan suatu pelayanan.

Dalam hal ini sejak di resmikannya Mal Pelayanan Publik yang berada di Kabupaten Indramaya atau sejak di launchingkannya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu oleh Bupati Indramayu tercatat sudah ada sekitar 41.550 dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni masyarakat Indramayu yang telah mengunjungi Mal Pelayanan Publik untuk melakukan pelayanan pengadministrasian kependudukan atau yang lainnya. Oleh karenanya dengan keberadaan dari berdirinya Mal Pelayanan Publik yang ada di Indramayu diharapkan dapat memperbaiki dalam hal pelayanan dan menepis isu pro dan kontra di masyarakat perihal pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam hal ini juga dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu dengan 32 tenant pelayanan serta terdapat 160 layanan yang diberikan oleh setiap Dinas, instansi/kemitraan yang ada bahwa yang kita ketahui sesuai dengan peraturan yang ada dan segala jenis pelayanan dipindahkan pada pelayanan satu pintu atau dalam gedung yang sama yakni Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

Oleh karena itu pelayanan yang diberikan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini dilakukan sesuai dengan SOP yang ada, seperti adanya transparansi, akuntabel, aman, nyaman, efektif serta efisien dengan menyederhanakan segala persyaratan mengenai pengadministrasiannya.

Dan dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini untuk setiap Dinas, Instansi/ Kemitraan yang ada di himbau untuk memindahkan segala jenis pelayanan yang ada ke pada suatu gedung yang sama yakni Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu, dan hampir semua dinas juga sudah memindahkan pelayanannya pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu serta Instansi/Kementrian juga sudah ada yang memindahkan pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu dan untuk setiap dinas sendiri sudah tidak membuka pelayanan pada Dinas Induk atau dinas yang terkait, serta untuk Instansi/Kementrian yang ada pada Kabupaten Indramayu ini juga sudah memindahkan segala jenis pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini, namun masih ada beberapa instansi/kemitraan sendiri yang memang masih membuka pelayanan pada kantor induk karena memang ada beberapa hal dalam adminitrasinya yang harus di selsaikan pada instansi/kemitraan yang terkait.

Maka dari itu mengapa banyak masyarakat yang mendatangi diantaranya 3 pelayanan diatas yaitu untuk memenuhi kebutuhan pengadmitrasiaan seperti dalam pembuatan KTP atau lainnya pada pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL), pembuatan AK1 kartu kuning untuk kebutuhan dalam mencari kerja pada pelayanan Dinas Ketenaga Kerjaan (DISNAKER), atau mendatangi layanan pada Dinas Sosial (DINSOS) untuk mendapatkan pelayanan konsultasi perihal Bantuan Sosial (BANNSOS) / Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang di mana dalam hal ini itu menjadi suatu kebutuhan primer dari

masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dalam hidupnya, dan dari penjelasan diatas tersebut maka penulis akan memfokuskan pada 3 pelayanan tersebut ,mengenai bagaimana upaya dari 3 pelayanan tersebut pada Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam upaya pemenuhan dari hak-hak pada masyarakat dalam pemenuhan hak adminitrasi dalam hal pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas bahwa dapat diidentifikasi fokus masalah tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka perlu juga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman dan aman. Dalam hal ini bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pada 3 pelayanan diatas seperti yang kita ketahui bahwa diantara pelayanan yang lainnya ada 3 pelayanan yang sering di kunjungi oleh masyarakat seperti :

1. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL)
2. Dinas Sosial (DINSOS)
3. Dan Dinas Ketenaga Kerjaan (DISNAKER)

yang berada di Mal Pelayanan Publik, dalam hal ini bagaimana dari ke 3 pelayanan tersebut dalam memberikan pemenuhan hak kepada masyarakat dalam hak administrasi dalam pelayanannya.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan Mal Pelayanan Publik Indramayu sudah berjalan efektif?
2. Apa faktor kendala dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Indramayu ?
3. Bagaimana upaya dalam mengatasi faktor kendala di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu (MPP)

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan dari Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang di hadapi dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya dalam mengatasi faktor kendala pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna dan memberikan kontribusi dari pengembangan ilmu pemerintahan khususnya memberikan kontribusi dalam pengetahuan pengembangan mengenai keefektivan dalam suatu pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan yang efisien ,memiliki kejelasan dalam hal waktu atau yang lain sebagainya dalam setiap proses yang di berikan dari suatu pelayan publik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sitematika penulisan dalam penelitian disusun sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka Dan Kerangka Pemikiran. Dalam Tinjauan Pustaka di uraikan mengenai pengertian efektivitas dan pelayanan publik .

Bab III : Metode Penelitian. Yang menguraikan bentuk penelitian, instrumen penelitian, unit analisis dan key informan, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, dan rancangan pengujian keabsahan data serta lokasi dan jadwal pelaksanaan penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan. Dalam bab ini berisi tentang deskripsi data temuan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Kesimpulan Dan Saran. Dalam bab ini berisi tentang uraian kesimpulan dan saran penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif sejatinya berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective*, yang artinya berhasil, dimana itu berarti adalah sesuatu yang berhasil dilakukan. Konsep dari efektivitas itu sendiri adalah konsep luas yang mencakup beberapa faktor internal dan eksternal organisasi. Efektivitas adalah hubungan antara usaha yang dikeluarkan dan mencapai tujuan. Efektivitas juga bisa dikatakan kemampuan untuk memilih suatu tujuan yang tepat dan dapat mencapainya. Dengan demikian, efektivitas adalah mengacu pada hubungan antara keluaran atau hasil dari yang telah dicapai atau yang benar-benar dicapai antara tujuan atau hasil yang ditetapkan atau diharapkan dalam suatu rencana. Keefektifan dalam suatu pelayanan publik sendiri dapat dilihat dari beberapa hal yang melatarbelakangi hal tersebut, seperti bagaimana peraturannya, aparaturnya, prosedur pelaksanaannya atau fasilitas yang di berikan, serta bagaimana masyarakat menyikapi dan memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga pengguna layanan dapat merasakan kemudahan dari sistem layanan yang ada saat ini.

Efektivitas merupakan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat dikatakan tercapai atau dengan kata lain sasarannya tercapai karena

adanya suatu proses kegiatan. Kata efektivitas sendiri juga tidak bisa disamakan dengan kata efisiensi, karena keduanya memiliki sebuah arti yang berbeda walaupun memang dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efektif

merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, ialah mengarah pada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang kaitannya dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Robbins memberikan definisi bahwa efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang (Tika P. 2008:129) Efektivitas merupakan penyelesaian dari pekerjaan tidak hanya saja dipandang dalam segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dalam segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut.(dalam Nirmala, Usman, and Ma'ruf2020)

Menurut Sondang P. Siagian (2001:24) bahwa “efektivitas adalah suatu penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk bisa menghasilkan beberapa barang atas jasa yang diberikannya”. Kinerja menunjukkan suatu keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya suatu tujuan. Jika hasil kegiatan mendekati tujuan, ini berarti efisiensi yang lebih besar. Ketika seseorang berbicara tentang efektivitas sebagai manajemen kerja, berarti fokusnya adalah pada pencapaian berbagai tujuan, yang ditentukan oleh penggunaan tepat waktu dari sumber daya tertentu yang tersedia, harus ditentukan terlebih dahulu, dan hasil yang dicapai dengan menggunakan

sumber daya tersebut. Maka hasil harus dicapai dalam waktu yang ditentukan (dalam Faradiba, Muchsin, and Hayat 2021).

Dalam hal ini sebagai langkah untuk bisa mengoptimalkan suatu efektivitas dalam kinerja pegawai dalam meningkatkan suatu pelayanan, maka dibutuhkan pula tolak ukur dalam pencapaian tujuan efektif atau tidak yang dikemukakan oleh Gibson dalam Sondang P. Siagian (2001:33), antara lain :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang cepat dicapai
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik(dalam Faradiba, Muchsin, and Hayat 2021).

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian 2003:27). Dalam hal ini Adapun kriteria pengukuran efektivitas dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut Siagian, diantaranya:

1. Faktor waktu

Faktor waktu dalam hal ini menjelaskan yaitu ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan ini dimaksudkan untuk dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat dari efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan, faktor dari kecermatan ini ialah di lihat dari ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

3. Faktor Gaya Pemberi Pelayanan

Hal ini merupakan salah satu ukuran lain yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas, yang dimaksud diatas dengan gaya disini adalah cara dan juga kebiasaan dari pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat atau pelanggan (dalam David Eko Prasetyo, Slamet Muchsin 2022) .

Stoner, dalam Kurniawan (2005:106) menekankan bahwa pentingnya suatu efektivitas dalam organisasi untuk pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan dalam suatu organisasi. Efektivitas sendiri dalam orientasi kerja menyoroti 4 hal :

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh perusahaan yang jumlahnya telah ditentukan sebelumnya atau dibatasi.

2. Jumlah dan mutu dari pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang akan dicapai.
3. Batas waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.
4. Tata cara yang ditempuh dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan (Siagian 2003:17) Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. (dalam Faradiba, Muchsin, and Hayat 2021).

Efektivitas sendiri adalah hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang akan dicapai. Pengertian efektivitas tersebut pada dasarnya berhubungan dengan bagaimana pencapaian tujuan atau target dari kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses dari kegiatan tersebut telah mencapai atau sudah mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.

Menurut Subagyo (2000) efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Jika seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya (Gie, 1997) dalam (Ukrimatul Umam, Adianto 2020).

Efektivitas berhubungan dengan bagaimana tingkat keberhasilan dari suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan tersebut dikatakan efektif jika kegiatan tersebut memiliki pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan layanan masyarakat yang merupakan sasaran yang sudah ditentukan.

Menurut pendapat Ricard M.Streers (dalam Nadia Azlin,2013:18) mengatakan beberapa ukuran dari efektivitas,yaitu:

1. Kualitas artinya kualita yang dihasilkan oleh organisasi
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang telah dihasilkan
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh yang sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik
4. Efisiensi merupakan perbandingan dari beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut
5. Penghasilan yaitu jumlah dari sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban telah terpenuhi
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi
7. Stabilitas adalah pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu
9. Semangat kerja yaitu adanya perasaan yang terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki

10. Motivasi adalah adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk suatu mencapai tujuan
11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik,berkomunikasi dan mengkoordinasikan
12. Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya yang tujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.(dalam Roos 2021)

Berdasarkan pendapat para ahli dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah suatu kebutuhan dari setiap manusia atau dalam kata lain bahwa dasarnya setiap manusia membutuhkan suatu pelayanan, bahkan secara ekstrim juga dapat dijelaskan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat memberikan keuntungan di suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun dapat hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik(dalam Nurjihan 2016).

Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau individu kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen dalam hal ini ialah masyarakat yang mendapatkan manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi yang memberikan suatu pelayanan (dalam Waruwu 2016). Sedangkan menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan yang diberikan kepada masyarakat dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (dalam Waruwu 2016).

Penerima pelayanan ialah masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik merupakan pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat yang berbentuk usaha yang dijalankan dan pelayanan tersebut diberikan dengan memegang teguh dari syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis juga manajemen yang baik dalam membrikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Lukman, 2006 : 82) dalam (Waruwu 2016). Sedangkan pelayanan yang terkait dengan tugas-tugas dari aparatur pemerintah menurut Ratminto dan Winarsih (2005:5) yaitu Segala bentuk dari pelayanan, baik dalam bentuk barang ataupun jasa yang pada prinsipnya menjadi suatu tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pemerintah pusat maupun daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya dari pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam (Waruwu 2016).

Pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan pengadministrasian kependudukan atau perizinan yang di sediakan oleh pemerintah. Sejatinya masyarakat terkadang selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, walaupun tuntutan yang diberikan sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris suatu pelayanan publik yang terjadi selama ini masih memberikan pelayanan yang terkadang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Serta dalam pelayanan publik atau dalam menyelenggarakan pelayanan itu sendiri memiliki fase baik atau buruk dalam memberikan pelayanan karena untuk memperoleh suatu pelayanan masyarakat harus melakukannya dari pintu ke pintu lainnya dan harus dilakukan satu demi satu dengan jarak tempat pelayan yang berbeda-beda. Dari keseluruhan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan kepada publik oleh suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat. Atau pada hakekatnya suatu pelayanan publik adalah memberikan suatu pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi suatu

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini pada Undang-Undang di atas menjelaskan bahwa Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni :

1. Kepentingan umum, memberikan pelayanan tidak boleh mengutamakan atas kepentingan pribadi dan golongan.
2. Kepastian hukum Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan.
3. Kesamaan hak Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
5. Keprofesionalan Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas Proses penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau (dalam Waruwu 2016).

Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut juga dengan pelayanan publik. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya sebuah pemerintahan memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik. Dalam suatu pelayanan publik memiliki Standar pelayanan minimum yang dimana dalam standar pelayanan tersebut harus dipenuhi oleh instansi pemerintah. Standar ini meliputi waktu pelayanan, kualitas pelayanan, biaya pelayanan, dan tata cara pelayanan. Dengan begitu penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Prinsip pelayanan publik di dasarkan pada keputusan MENPAN No.63/KEP/M PAN/7/2003 yang memuat beberapa prinsip pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Dalam prinsip ini menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kesederhanaan, maksud dari kata kesederhanaan ialah bahwa pelayanan yang di berikan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan dan mudah dipahami oleh masyarakat.

2. Kejelasan

Dalam hal ini di jelaskan bahwa ini memiliki unsur kejelasan, baik itu jelas secara teknis ataupun jenis secara administratif. Jadi jika suatu pelayanan publik kurang jelas dan prosesnya berputar-putar perlu dipertanyakan.

3. Kepastian waktu

Prinsip ini dimana segala aktivitas dan kegiatan waktunya sudah ditentukan.

4. Aktual

Prinsip kerja dari pelayanan publik berfokus pada akurasi, jadi yang dimaksud pada akurasi ini adalah bekerja berdasarkan prosedur dan syarat serta produk pelayanan publik yang diterima dengan tepat, benar dan sah.

5. Keamanan

Dalam hal ini dalam segi keamanan prinsip kerjanya memberikan kepastian hukum, sehingga masyarakat pun merasa aman.

6. Tanggung jawab

Bekerja dengan rasa tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan tanpa mengeluh dan siap membantu masyarakat untuk kepentingan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Masyarakat dituntut untuk memperlihatkan kelengkapan berkas atau surat yang dibutuhkan oleh tim pekerja pelayanan publik.

8. Kemudahan akses

Prinsip ini di gunakan untuk mengetahui apakah pelayanan yang dijalankan memadai dan terjangkau untuk masyarakat.

9. 3K (kedisiplinan, kesopanan dan keramahan)

Orang yang bekerja sebagai pelayanan publik dituntut untuk bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki berbagai macam karakter.

10. Kenyamanan

Prinsip ini memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Termasuk juga memberikan kenyamanan dalam kebersihan, tata ruang, fasilitas dan lingkungan (dalam Waruwu 2016).

Dalam hal ini penyelenggara dari suatu pelayanan harus dapat menerapkan prinsip-prinsip diatas untuk menunjang pelayanan yang prima dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pasal 34 Undang-Undang No.25/2009 disebutkan bahwa dalam pelaksanaan suatu penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Professional
5. Tidak mempersulit
6. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
7. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara
8. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
9. Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
10. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
11. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat

12. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki
13. Sesuai dengan kepantasan dan
14. Tidak menyimpang dari prosedur dalam Hardiansya (2016 :35-36)

Sedangkan Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik terbagi menjadi 3 jenis kelompok pelayanan yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administrasi Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh pulik (dalam Waruwu 2016).

Pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik apabila dapat didukung dengan indikator seperti, kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan , sarana dari suatu pelayanan. Adapun fungsi dari pelayanan publik itu sendiri yaitu untuk memberikan kemudahan atau bantuan kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dari mereka. Agung kurniawan (2005:6), mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan kepada orang lain atau masyarakat yang mempunyai suatu kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan sebelumnya(dalam Komar, Dawud, and Gedeona 2023).

Rutminto (2005) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebagai bentuk jasa pelayanan yang diberikan baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi sebuah tanggung jawab yang diberikan oleh instansi pemerintah Pusat, Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (dalam Komar,Dawud, and Gedeona 2023).

Selanjutnya dikekaskan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa definisi dari pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan atau dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai dari upaya dalam pemenuhan kebutuhan dari penerima pelayanan maupun dari pelaksanaan kebutuhan dari perundang-undangan.

Menurut L.P. Sinamebela ,didalam bukunya yaitu “*reformasi pelayanan publik Teori ,kebijakan dan implementasi*” (2006:6), tujuan dari pelayanan public sendiri pada dasarnya adalah untuk memberikan kepuasan bagi orang lain atau masyarakat. Dalam mencapai kepuasan itu sendiri dituntut dari kualitas pelayanan yang prima yaitu:

1. Adanyara transparasi dalam hal ini pelayanan bersifat terbuka, mudah dan tentunya dapat di akses oleh semua pihak.
2. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan dari perundang-undangan yang ada.

3. Kondisional yakni pelayanan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima suatu pelayanan.
4. Partisipasi yakni pelayanan yang dapat mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, contohnya seperti suku, ras, agama, dll.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yakni adanya suatu pertimbangan dalam aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (dalam Nirmala, Jaelani usman, Adnan Ma'ruf 2020).

Sedangkan menurut pasal 4 Undang-Undang No.25/2009 penyelenggaraan pelayanan public berasaskan:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipasif
7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
11. Ketepatan Waktu Dan

12. Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan dalam Hardiansyah (2016:32-33)

Menurut Mohamad (2003) permasalahan utama dalam pelayanan public dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola dari penyelenggaraannya (tata laksana) ,dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan dalam herdiansyah (2016:100). Dalam hal ini Kualitas pelayanan publik menurut sedarmayanti (2004:207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas dari pelayanan publik secara umum meliputi :

1. Aspek kemampuan dari sumber daya manusia yang meliputi dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap hal ini diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal ini dapat mempengaruhi pelaksanaan dari tugasnya dan apabila pelaksanaan tersebut dilakukan secara lebih professional maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola dengan baik secara tepat, cepat, dan lengkap sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka hal ini akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik lagi.
3. Prosedur yang dilakukan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan dari prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dengan ini dapat meningkatkan pelayanan yang

lebih baik dari sebelumnya(dalam David Eko Prasetyo, Slamet Muchsin 2022).

2.1.3 Pengertian Mal Pelayanan Publik

Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu diundangkannya PERMENPAN RB Nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik atau MPP. Dengan adanya MPP, masyarakat tidak hanya sekedar mendapatkan pelayanan yang lebih nyaman dan terpuaskan tetapi juga dengan adanya kehadiran dari Mal Pelayanan Publik atau MPP menjadi solusi yang tepat untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketrjangkauan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Mal pelayanan Publik atau MPP pada dasarnya pengintergrasian pelayanan publik dari daerah dengan berbagai pelayanan publik instansi pemerintah pusat, pemerintah Daerah, BUMN/BUMD dan swasta. Mal Pelayanan Publik atau MPP merupakan model pelayanan terpadu generasi ketiga, yaitu :

1. Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yaitu layanan yang menyatukan berbagai unit didalam satu atap dan satu Gedung yang sama. Dimana dalam masing-masing unit teknis memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam hal ini tidak ada keterkaitan dan koordinasi antara unit teknis satu pintu dengan unit teknis yang lain.

2. Berevolusi menjadi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yaitu sistem layanan yang mana masyarakat hanya dilayani dan hanya berhubungan dengan customer service, tidak berhubungan dengan yang memproses perizinan (*back office*). Pada pelayanan satu pintu umumnya proses perizinan dan non perizinan transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus di penuhi.

Hadirnya MPP merupakan inovasi yang dapat memayungi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran dari PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak dari MPP. Konsep MPP sendiri terinspirasi dari *Publik Service Hall* (PSH) yang ada di Azerbaijan dan Georgia, yakni pusat pelayanan terpadu yang terintergrasi, baik antar kementerian maupun dengan pemerintah lokal (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2018) dalam dadang suwanda, H.wirman syafri, Tjahya supriatna, (2021:49-50).

Dalam hal ini terbentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) juga memiliki tujuan, prinsip, serta manfaatnya yakni:

1. Tujuan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)

Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) merupan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang saat ini sedang di gaungkan. Hal tersebut tentunya di perlukan untuk mempercepat pencapaian tujuan revormasi dan birokrasi, yakni untuk perbaikan kualitas dari pelayann publik itu sendir. Tujuan dari pembentukan MPP sendiri itu terdapat

pada PERMENPAN RB Nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.
3. Mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat dan daerah dalam satu lokasi atau satu Gedung yang sama.
4. Menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem.
5. Meningkatkan konsumen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggaraan layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik,
6. Memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan pada satu lokasi atau Gedung.
7. Mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi.
8. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

2. Prinsip Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)

1. Keterampilan.
2. Berdaya Guna.
3. Koordinasi.

4. Akuntabilitas.
5. Akseibilitas.
6. Kenyamanan.

3. Manfaat Mal Pelayanan Publik (MPP)

Dalam hal ini jika pelayanan pada penyelenggaraan MPP dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat tentu dari pelaku pelayanan akan mendapatkan pujian, kebanggan, kepercayaan dan lain sebagainya tetapi jika dalam penyelenggaraan MPP itu sendiri mengecewakan pelanggan atau masyarakat maka yang akan di dapat adalah teguran, peringatan, dan lain sebagainya. Oleh karena itu layanan yang terintegrasi dalam MPP akan membawa manfaat ganda, yaitu:

- a. Bagi pegawai yang melayani:
 - 1) Semakin percaya diri.
 - 2) Ada kebanggan, kepuasan pribadi.
 - 3) Menambah keterampilan dalam bekerja.
 - 4) Menumbuhkan semangat kerja.
 - 5) Pintu karir terbuka.
- b. Bagi pelanggan, yaitu:
 - 1) Kebutuhan terpenuhi.
 - 2) Mendapat kepuasan yang baik.
 - 3) Merasa dihargai atau diperhatikan kepentingannya.
 - 4) Merasa mendapatkan layanan yang professional.

c. Bagi organisasi/instansi, yaitu:

- 1) Citra organisasi semakin meningkat.
- 2) Citra pegawai semakin lebih professional.
- 3) Sebagai mitra kerja (bisnis) yang saling menguntungkan.
- 4) Eksistensi organisasi semakin mantap.
- 5) Memiliki peluang untuk berkembang pesat.
- 6) Memiliki daya saing yang berkompetensi.
- 7) Pendapatan organisasi meningkat.

Oleh karena itu sesuai dengan yang diatas bahwa manfaat dari penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik/MPP adalah untuk meberikan meudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha Dalam datang suwanda, H. wirman syarif, Tjahya supriatna, (2021:54-56).

Mal Pelayanan Publik juga di sebut sebagai MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan sebuah pelayanan publik atas barang, jasa 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 yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten indramayu secara terpadu dengan instansi yang terkait. Dalam hal tersebut menjadi salah satu upaya dari pemerintah

dalam memperbaiki kualitas pelayanan tidak pernah berhenti hingga di undangkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 yang berisi tentang : Bahwa Mal Pelayanan Publik adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN/D, serta swasta secara terpadu pada satu tempat yang sama sebagai upaya dalam meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan bagi masyarakat dalam mealukan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam menghadapi era modern yang penuh tantangan sekaligus peluang, sudah seharusnya pemerintah daerah juga menyadari bahwa ada hal yang perlu dibenahi dalam proses pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat. Oleh karenanya Mal Pelayanan Publik ini dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan dan lebih efeisien dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. MPP sendiri diselenggarakan oleh DPMPTSP.

Sesuai dengan latar belakang di atas untuk membahas keefektifan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik di Kabupeten Indramayu mengambil teori dari P. Sondang Siagian ,yang dimana pada teori-teori yang lain teori inilah yang sesuai denga apa yang akan diteliti.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Thn	Teori	Metode	Tujuan & Hasil
1.	Elsya Juniarti	EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DIKABUPATEN BARRU	2022	Efektivitas Teori Gibson (1973)	Deskriptif, Kualitatif	Bertujuan untuk mengetahui efektivitas suatu pelayanan yang diberikan oleh mal pelayanan publik di masa pandemic covid-19.
2.	Muhammad Husni Putra	EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA BIDANG PEMBANGUNAN DIKABUPATEN KARAWANG PROVINSI JAWA BARAT	2022	Efektivitas Duncan (dalam Steers, 1985)	Deskriptif, kualitatif	Bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada bidang pembangunan, kemudian mengetahui hambatan dan segala upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang mengakibatkan permasalahan dalam Mall Pelayanan Publik.
3.	Widdy Yuspita Widiyanti	EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU (DPMPTSP) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANDUNG	2022	Efektivitas (steers 2008:87)	Deskriptif, Kuantitatif	Bertujuan untuk mengetahui ke efektifan dari Mal Pelayanan Publik (MPP) melalui Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sehingga pelayanan yang diberikan optimal serta masyarakat juga berhak dalam mendapatkan haknya dalam segi pelayanan, adanya transparansi dalam memberikan informasi ke pada masyarakat sehingga dalam hal ini masyarakat dapat merasakan kepuasan yang diberikan oleh pemerintah dalam segi pelayanan.
4.	David Eko Prasetyo ,	EVEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM	2022	Efektivitas Miles, Huberman	Kualitatif deskriptif	Bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas

No.	Nama	Judul	Thn	Teori	Metode	Tujuan & Hasil
	Slamet Muchsin , Suyeno	PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BOJONEGORO		dan Saldana (2014:16)		elayanan pada mal pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan publik dikatakan efektif dilihat dari kriteria efektivitas namun biarpun dikatakan efektif tetapi masih ada beberapa kendala yang di haradapi pada pelayanan di mal pelayanan publik di kota bojonegoro
5.	Heri Saputra	EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI KOTA JAMBI	2022	Efektivitas Duncan	Kualitatif ,deskriptif	Bertujuan untuk mengetahui efektivitas mengenai peningkatan dalam pelayanan mal pelayanan administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dikota Jambi. Yang dimana dalam hal ini pelayanan yang diberikan pada mak pelayanan publik di kota jambi bisa dikatakan cukup baik dilihat dari segi indikator efektivitas dan pelyanan serta saranan dn prasaran yang ada di mal pelayanan publik kota jambi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pemerintah sejatinya selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam memberi suatu pelayanan ke pada masyarakatnya serta berusaha selalu membuat inovasi dalam hal pelayanan. Pelayanan sendiri pada dasarnya adalah cara bagaimana melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan atau kebutuhan dari masyarakat. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pada pemenuhan suatu hak. Seperti yang telah di kemukakan oleh Kurniawan dalam Lopes (6:2022) bahwa

pelayanan publik adalah suatu pemberian pelayanan atau dalam kata lain melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya, jadi bisa dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan dari masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah, serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat menikmati pelayanan tersebut (dalam Yuspita Widiyaningrum 2022).

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 juga dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian dari kegiatan dalam rangka pemenuhan dari suatu kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 juga menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian dari kegiatan dalam rangka pemenuhan dari suatu kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam pelayanan publik juga seharusnya memiliki pelayanan yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kata lain efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang telah dilakukan, sejauhmana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan apa yang diharapkan. Ini dapat diartikan juga bahwa apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga, dan lain sebagainya. Sedangkan efektivitas pelaksanaan dari kebijakan otonomi daerah adalah sejauh mana

kegiatan pemerintah daerah dapat melaksanakan, mewujudkan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, bagaimana dalam pengambilan keputusan dari partisipasi masyarakat.

Menurut Sondang P. Siagian (2001:24) bahwa “efektivitas adalah suatu penggunaan dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana sampai batas waktu tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk bisa menghasilkan beberapa barang atas jasa yang diberikannya”. Kinerja menunjukkan suatu keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya suatu tujuan.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif maka diperlukan inovasi dalam suatu pelayanan, seperti yang telah dilaksanakan pada instansi pemerintah 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 suatu ketentuan dari perundang-undangan. Dalam hal ini untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam hal pelayanan publik perlu juga dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan swasta dalam 1(satu) tempat yang berupa Mal Pelayanan publik (MPP).

Dasar hukum Mal Pelayanan Publik (MPP) diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi

nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dan yang menjadi rujukan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan terdapat Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian tersebut, guna mengukur efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP), penulis menggunakan teori efektivitas dari P. Siagan (2001:24) sebagai pisau analisis berkaitan dengan Mal Pelayanan Publik (MPP), bahwa keberhasilan dari efektivitas diukur adanya :

1. SDM
2. Sarana
3. Prasarana

2.3 Asumsi (Anggapan Dasar)

1. Bahwa yang kita ketahui efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan dari suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pelayanan publik bisa dikatakan juga suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan dari masyarakat dengan

waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan tersebut. Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 juga dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian dari kegiatan dalam rangka pemenuhan dari suatu kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah salah satu dari perwujudan pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, aman dan nyaman yang dilakukan atau dilaksanakan pada pelayanan satu pintu atau satu tempat yang sama untuk menunjang suatu pelayanan yang efektif.

2.4 Oprasionalisasi Variabel

Oprasionalisasi variable efektivitas pelayanan pada Mal pelayanan publik ialah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan suatu pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. Selanjtnya untuk memudahkan pelaksanaan dari penelitian maka hal tersebut diuraikan dalam indikator dari P.Sondang Siagian sebagai berikut :

Tabel 2.2 Oprasionalisasi Variabel teori P. Sondang Siagian (2001:24)

Variabel	Indikator	Subindikator
Efektivitas (P. Sondang Siagian (2001:24)	4. SDM 5. SARANA 6. PRASARANA	1. Kualitas kerja 2. Tanggung jawab 3. Ketepatan waktu 4. Kedisiplinan 5. Perlengkapan dasar 6. Bahan/peralatan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam hal ini yang digunakan adalah tipe penelitian Kualitatif deskriptif yang dimana dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis. Tipe deskriptif ini di dasarkan pada peristiwa-peristiwa yang terjadi pada saat peneliti melakukan suatu penelitian kemudian menganalisis dan membandingkan dengan kenyataan yang ada dengan teori dan selanjutnya menarik suatu kesimpulan dari apa yang telah diteliti sebelumnya.

3.2 Instrumen Penelitian

Dalam instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri. Kemudian dikembangkan dalam tahap selanjutnya, dapat dikembangkan instrumen penelitian sederhana yang berupa daftar pertanyaan yang diharapkan dapat melengkapi data dan informasi sesuai dengan kebutuhan dari penelitian tersebut. Untuk itu diperlukan instrumen penelitian berupa pertanyaan yang nantinya akan di kembangkan dari indikator yang telah di uraikan sebelumnya.

3.3 Unit Analisi Dan *Key Informan*

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pihak yang terkait langsung dengan penerapan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik, seperti Dinas Sosial (DINSOS), Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) juga Dinas Ketenagakerjaan (DISNAKER). Dalam hal ini unit analisis juga berupa satuan yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Hal tersebut bisa berbentuk individu, kelompok, organisasi dan lain sebagainya. Unit analisis yang dipergunakan dalam hal ini adalah para pegawai pegawai pada Mal pelayanan publik khususnya pelayanan Disdukcapil, Dinsos juga Dinaker.

Dalam penentuan objek yang dipilih sebagai *key informan* adalah digunakan Teknik purposive yaitu key informan yang dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Adapun key informan yang dihadapkan dapat diperolehnya data dan informasi dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kasubag/Kabid dari Dinas sosial bagian pelayanan
2. Kasubag/Kabid Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam bidang pengadministrasian kependudukan
3. Kasubag/Kabid Dinas Ketenagakerjaan dalam bidang pelayanan AK1 atau pembuatan kartu kuning
4. Staf pelayanan dari Dinas Sosial (DINSOS), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL), dan Dinas Ketenaga Kerjaan Kabupaten Indramayu (DISNAKER)

5. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP)
6. Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Teknik wawancara, observasi langsung dan dokumentasi, yang di uraikan sebagai berikut :

1. Teknik wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan tersebut adalah melakukan wawancara secara langsung dengan key informan, secara terbuka sebagai panduan dari wawancara. Sehingga dengan demikian penelitian tersebut memberikan kesempatan kepada key informan dalam mengungkap berbagai informasi maupun data yang mereka miliki secara leluasa.

2. Teknik Observasi Langsung

Teknik ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Hasil observasi tersebut di harapkan akan melengkapi dari data dan informasi yang belum bisa diperoleh melalui Teknik wawancara sebelumnya, sehingga menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena dan kejadian-kejadian terkait sesuai dimensi dan indikator yang diamati oleh peneliti.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mempelajari dan mencatat bahan-bahan dan data-data tertulis, , misalnya berupa peraturan perundang-undangan yang terkait dalm hal tersebut, system dan prosedir pelayanan yang di lakukan , laporan-laporan tertulis, dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

3.5 Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian tersebut dianalisis dengan Teknik deskriptif dengan pendekatan Teknik kualitatif. Dengan hal ini dalam penelitian tersebut dimana proses analisis dimulai dari menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber, yaitu hasil dari wawancara, pengamatan langsung (observasi), maupun dari dokumentasi. Data-data tesebut lalu kemudian direduksi dengan jalan membuat abstraksi. Selanjutnya dalam rangka penafsiran data , data-data yang dikumpulkan dianalisi dengan menerapkan prosedur menurut Glaser dan Straus (dalam Moleong,2000:198) sebagai berikut :

1. Analisis deskriptif dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan dari penelitian tersebut
2. Penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai dengan penelitian yang kta teliti(dalam Rizki Galuh Cintra Gumelar 2018).

3.6 Rencana Pengajuan Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data di perlukan Teknik Pengujian yang di dasarkan pada sejumlah Kriteria,yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keterlihatan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

Selanjutnya untuk pengujian kebasahan data dalam penelitian tersebut dilakukan dengan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan dari pengamatan dan kecukupan dari referensi.

3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian tersebut di lakukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu tepatnya berada di Jl. Gatot Subroto, Pekandangan, Kec. Indramayu, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat.

Call: +628112228300

Email: admptsp@dpmptsp.indramayukab.go.id

Web: <http://dpmptsp.indramayukab.go.id>

3.7.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Tahun 2024						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Studi Pendahuluan							
2.	Penyusunan Usulan Penelitian (UP)							
3.	Seminar Proposal							
4.	Pelaksanaan Penelitian							
5.	Pengolahan Dan Analisi Data							
6.	Penyusunan hasil penelitian							
7.	Bimbingan dan Konsultasi							
8.	Sidang Skripsi							

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Indramayu

1. kondisi geografis

Kabupaten Indramayu terletak pada posisi 107° 52' - 108° 36' Bujur Timur dan 6° 15' - 6° 40' Lintang Selatan dengan batas wilayah:

Tabel 4.1 Letak geografis Kabupaten Indramayu

BARAT	Kabupaten Subang.
TIMUR	Laut Jawa Dan Kabupaten Cirebon.
SELATAN	Kabupaten Majalengka, Kabupaten Sumedang, Dan Kabupaten Cirebon.
UTARA	Laut Jawa

Cakupan wilayah administrasi pemerintah Kabupaten Indramayu saat ini terdiri dari 31 kecamatan, 309 desa dan 8 kelurahan, dengan luas wilayah 204,011 ha atau 2.040.110 km dengan panjang garis pantai 147 km yang membentang sepanjang pantai utara antara Cirebon-subang dengan banyaknya desa pantai 36 desa dari 11 kecamatan. Pola penggunaan lahan menurut data GIS (geographic information system) Bapelitbangda Kabupaten Indramayu, wilayah seluas 204.011 Ha tersebut terdiri dari Tanah Sawah Irigasi 116.675 Ha, Tanah Kering 87.336 Ha dan Tanah Sawah Non Irigasi 92.795 Ha.

2. Demografi Kabupaten Indramayu

Pada tahun 2020 oleh BPS jumlah penduduk Kabupaten Indramayu mencapai 1.834.434 jiwa dan pada tahun 2021 berdasarkan

data proyeksi maka jumlah penduduknya naik menjadi 1.851.383 jiwa. Sementara itu kepadatan penduduk Kabupaten Indramayu pada Tahun 2021 mencapai 881.85 per kilometer persegi. Sedangkan pada tahun 2022 jumlah sebanyak 1.871.832 dari laki-laki sebanyak 940.803 dan perempuan sebanyak 931.029.

Dalam hal ini dengan jumlah masyarakat yang naik setiap tahunnya diharuskan juga pemerintah Kabupaten Indramayu ini untuk dapat meningkatkan pelayanan publik yang ada Kabupaten tersebut untuk dapat memenuhi segala hak administrasi dari masyarakat Indramayu.

3. Topografi

sacara topografinya bahwa ketinggian wilayah pada umumnya berkisar antara 0 - 18 m diatas permukaan laut dan wilayah dataran rendahnya berkisaran 0 - 6 m diatas permukaan laut berupa rawa, tambak, sawah, dan pekarangan. Kabupaten Indramayu Sebagian besar permukaan tanahnya berupa dataran dengan kemiringan antara 0% - 2% seluas 201.285 ha (96,03%) dari total wilayah. Keadaan ini terpengaruh terhadap drainase, bila curah hujan tinggi maka daerah-daerah tertentu akan terjadi genangan air dan bila musim kemarau akan mengakibatkan kekeringan.

4. Visi Misi Kabupaten Indramayu

Bersih, religius, maju, adil, makmur, dan hebat

Misi :

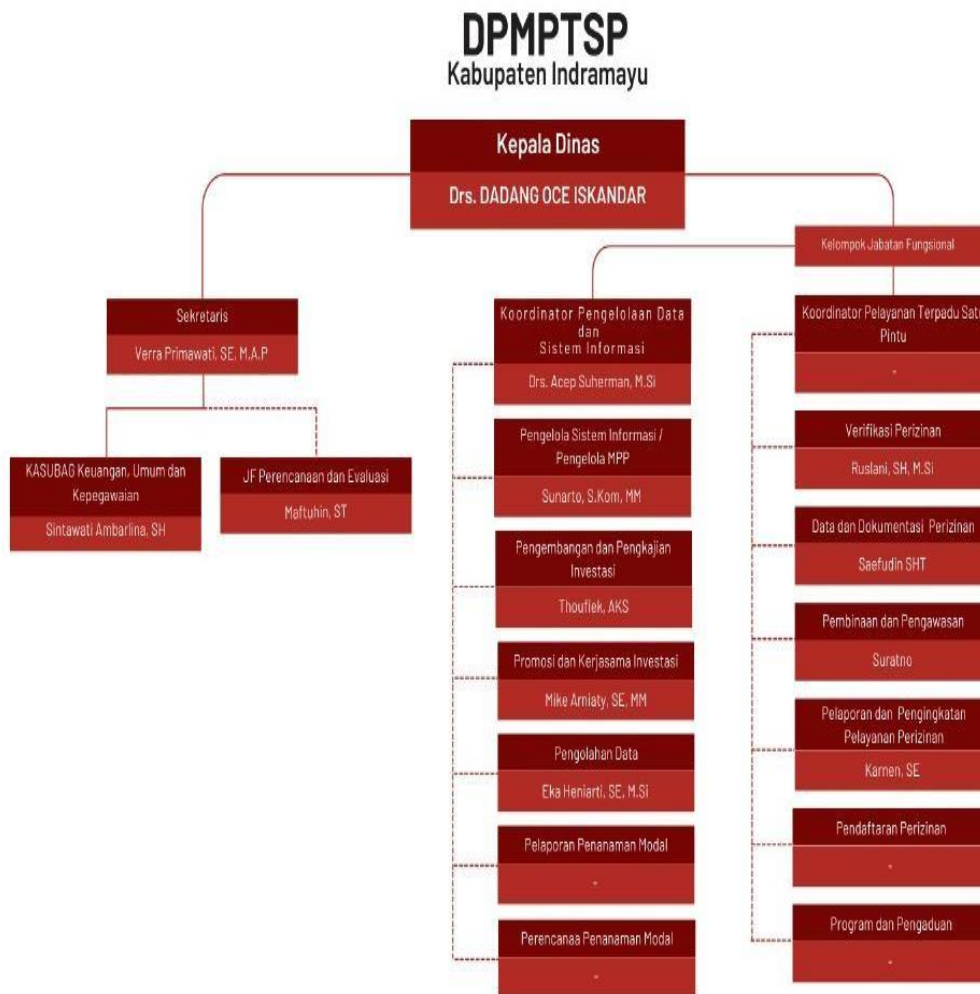
1. Mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang melayani, melindungi, bersih, bebas korupsi, kolusi, nepotisme, transparan, akuntabel, dan professional demokratis.
2. Peningkatan pelayanan kehidupan beragama, kepercayaan, pemahaman dan pengalaman agama serta kerukunan hidup antar umat beragama dan budaya dalam Bhineka Tunggal Ika.
3. Terpenuhi kebutuhan sandang, pangan dan papan dalam jumlah dan kualitas yang memadai dan merata.
4. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang layak sebagai upaya penanggulangan kemiskinan melalui peningkatan sumber daya sehinggampu berdikari.
5. Peningkatan pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan pertumbuhan ekonomi.
6. Peningkatan pelaksanaan pembangunan disegala bidang sehingga terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara adil dan merata
7. Mewujudkan Indramayu sebagai daerah yang unggul dan memiliki daya saing melalui kemandirian ekonomi berbasis sumber daya alam dan pengembangan industri pertanian, perikanan dan migas.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu

Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu diundangkannya PERMENPAN RB Nomor 23 tahun 2017 tentang

penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik atau MPP. Dalam hal ini dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik ,efektif dan efisien maka pemerintah menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik yang ada diKabupaten Indramayu.

4.1 Gambar Struktur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu 2024



Sumber : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu

Mal Pelayanan Publik ini adalah tempat berlangsungnya suatu pelayanan publik dalam satu tempat atau satu Gedung yang sama. Mal Pelayanan Publik ini dibawah koordinator dari DPMPTSP (Dinas Penanam Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dengan 32 gerai dan sekitar 160 layanan yang berada di Mal Pelayanan Kabupaten Indramayu yang telah diresmikan pada tahun 2023 lalu yang terletak di Jl.Gatot Subroto,Pekandangan,Kec. Indramayu, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat.

Call: +628112228300

Email: admptsp@dpmptsp.indramayukab.go.id

Web: <http://dpmptsp.indramayukab.go.id>, dan sudah berjalan kurang lebih 6 bulan sampai saat ini.

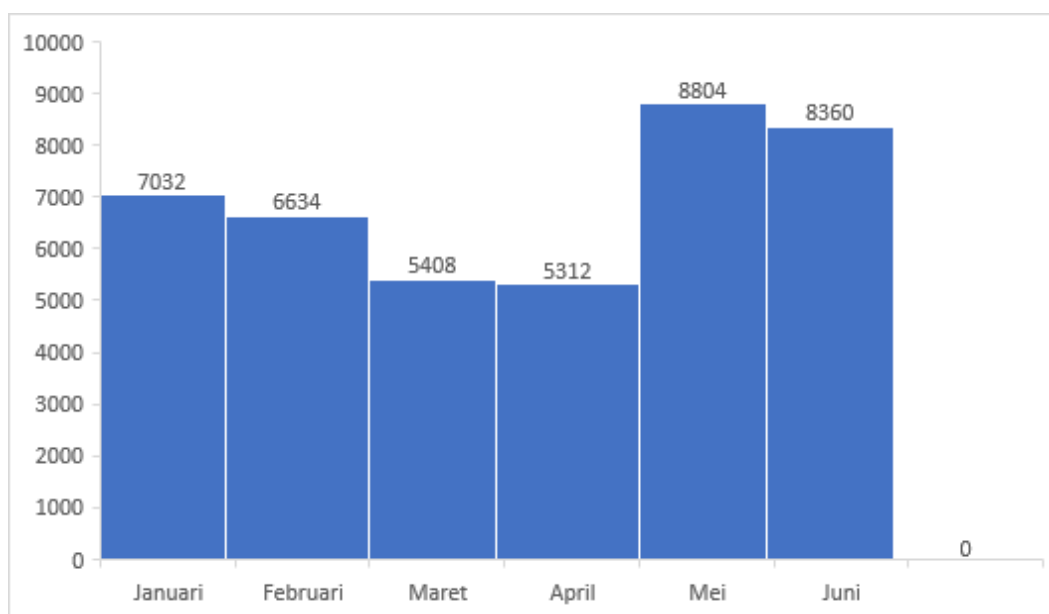
Sebelum menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik diKabupaten Indramayu Bupati Indramayu yakni itu ibu Nina Agustina,S.H.,M.H.,C.R.A telah melakukan beberapa studybanding ke kota-kota lain untuk melihat perkembangan dan seperti apa pelayanan pada Mal Pelayanan Publik tersebut dari situlah melihat pelayanannya dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini dalam segi pelayanan publik lebih baik,cepat,efektif dan efisien maka dari itu pemerintah Kabupaten Indramayu dengan segala pertimbangan yang ada dan melihat perkembangan pelayanan publik ini melalui Mal Pelayanan Publik maka terbentuklah Mal Pelayanan Publik ini diKabupaten Indramayu pada 28 Desember 2023 lalu dengan harapan untuk menjadikan pelayanan publik yang ada diKabupatrn Indramayu ini lebih baik,cepat,efektif dan efisien.

Dalam hal ini dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik yang berada di Kabupaten Indramayu ini seluruh pelayanan administrasi dari setiap dinas dialihkan pada Gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

Dengan berlangsungnya pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini yang sudah berjalan sekitar kurang lebih enam bulan ini dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli sudah sebanyak 41.550 masyarakat Indramayu yang telah melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui grafik dibawah ini :

4.2 Grafik data antrian MPP 2024



Sumber: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu

Data diatas dapat dikatakan bahwa dari bulan Januari sebanyak 7032 orang, Februari sebanyak 6634 orang, Maret sebanyak 5408 orang, April

sebanyak 5312 orang, Mei 8804 orang, dan juga pada bulan Juni sebanyak 8360 orang atau masyarakat yang telah melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

Dari data diatas bahwa dapat dijelaskan dari awal terbentuknya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini sudah banyak masyarakat yang telah melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ,dari beberapa pelayanan yang diberikan ada tiga dinas yang sering di kunjungi oleh masyarakat yakni Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL), Dinas Sosial (DINSOS), dan Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Indramayu (DISNAKER).

Bahwa dalam hal ini data yang didapat mulai dari bulan januari sampai dengan juni 2024 yakni DISDUKCAPIL sendiri sebanyak 17.215 orang lalu DISNAKER sebanyak 13.636 orang dan DINSOS sebanyak 4.128 orang atau masyarakat yang telah melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu dan dapat disimpulkan bahwa dari ketiga dinas diatas yang sering banyak di kunjungi yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) yakni sebanyak 17.215 masyarakat yang telah melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu

Efektivitas adalah salah satu yang menunjukkan sejauhmana rencana yang telah ditentukan apakah tercapai atau tidak. Semakin banyak rencana yang telah dicapai maka bisa dikatakan semakin efektif hal tersebut, namun ketika berbicara sebaliknya banyak suatu perencanaan yang telah di rencanakan sebelumnya yang belum tercapai maka bisa dikatakan hal tersebut belum efektif. Efektivitas juga bisa dikatakan sebagai tingkat keberhasilan dari suatu organisasi yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak akan dicapai. Efektivitas juga dilihat dari segi ketepatan waktu juga kedisiplinan dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat atau dalam bekerja, bagaimana respon dari pemeberi pelayanan kepada masyarakat sedang melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik , semakin baik pelayanan di berikan, semakin baik ketepatan waktu, kedisiplinan dalam bekerja serta respon yang baik kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan maka bisa dikatakan pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan efektif.

Efektivas juga bisa dikatakan bagaiman keterampilan yang dimiliki oleh SDM atau sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, seperti apa prosedur yang harus dilakukan dalam melaksanakan pelayanan apakah prosedurnya sesuai dengan peraturan yang ada, apakah dalam memberukan informasi ke pada masyarakat jelas jika secara SDM sudah baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di lihat bagaimana mereka memberikan informasi berinteraksi dengan masyarakat jika semua sudah sesuai dengan peraturan yang ada

keterampilan yang dimiliki sudah baik maka hal tersebut dapat dikatakan pelayanan yang diberikan efektif.

Berikut pada bab ini berisi tentang temuan penelitian efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu. Pembahasan ini berbasis data dan fakta yang diperoleh dari penelitian dilapangan, bahwa untuk terukurnya efektivitas menurut Sondang P.Siagian (2001:24) terdapat 3 Indikator dan 6 Sub Indikator :

1. SDM
 - a.kualitas Kerja
 - b. Tanggung Jawab
 - c. Ketepatan Waktu
 - d. Kedisiplinan
2. Sarana
 - a.Perengkapan Dasar
3. Prasarana
 - a.Bahan/Peralatan

1. Indikator

A. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik itu institusi maupun perusahaan. Pada dasarnya sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai perencana dan pelaksana sebagai penggerak untuk mencapai

tujuan organisasi tersebut. Maka dari itu sangat penting untuk diperhatikan dalam pengolahannya dengan baik, baik itu untuk ketersediaanya maupun kompetensi yang dimiliki serta kemampuan yang dimilikinya. Kompetensi atau kemampuan dari sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung ketercapainya dan saran dari organisasi dalam menghadapi derasnya perkembangan pada era teknologi atau era digitalisasi saat ini. Sejatinnya manusia adalah bagian dari sumber daya yang berperan penting dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi, hal tersebut karena pada hakekatnya ,apabila manusia tersebut turut dalam ambil adil dalam organisasi tersebut maka dengan ini tentunya hal tersebut dapat memberikan suatu pengalaman, pengetahuan, keahlian, maupun bakat tertentu guna tercapainya suatu tujuan.

Dalam hal ini untuk dapat meningkatkan sumber daya manusia yang ada dapat dilihat dari Pendidikan, karena bisa dikatakan Pendidikan adalah faktor terpenting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam hal ini tidak hanya mengenai pendidikannya saja tapi bagaimana dalam meningkatkan kualitas yang dimilikinya juga. Untuk itu Pendidikan menjadi hal yang sangat penting sebagai jalan kemajuan negeri juga dengan hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dimiliki karena mereka memiliki suatu pengalaman, pengetahuan juga ilmu dalam melakukan suatu pelayanan publik.

Untuk dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia sesuai dengan teori dari P.Sondang Siagian dengan Sub Indikator yakni :

a. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat dilihat atau diukur dengan efektifitas dan efisiensi dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia tersebut dalam pencapaian suatu tujuan atau sasarnya dengan baik dan berdaya guna. Dalam hal pada dasarnya untuk melihat sejauhmana peranan dari sumber daya ini dalam suatu perusahaan, instansi atau dinas dan lain sebagainya maka dilihat dari hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas atau dalam melakukakan pekerjaan tersebut.

Untuk itu dalam kualitas kerja dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu sendiri dapat dilihat dari seperti apa kemampuan yang dimiliki dalam berkomunikasi dengan masyarakat, bagaimana dalam menyampaikan informasi kepada masyarkat, bagaimana dalam menjalani tugas, menjaga hubungan sosial yang terpenting dalam suatu pelayanan ialah dilihat dari respon masyarakat apakah masyarakat merasakan kepuasan dalam melakukan pelayanan publik tersebut.

Menurut wawancara dengan sfat pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu khususnya pada ketiga dinas yakni , Dinas Sosial, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil juga dari Dinas Ketenaga Kerjaan yakni :

Wawancara dengan salah satu plt kasubag staf pelayanan dari Disdukcapil dalam menunjang pelayanan yang lebih baik maka dilakukan juga beberapa pelatihan juga pembinaan khususnya staf pelayanan itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar kepuasanlah yang didapat oleh masyarakat karena pelayanan yang kami berikan sesuai dengan apa yang mereka inginkan (25 juni 2024)”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu staf pelayanan Disnaker yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu menyebutkan bahwa:

dalam melakukan suatu pelayanan dalam hal ini kami diwajibkan untuk biasanya melakukan pelatihan-pelatihan dalam meningkatkan kualitas serta kuantitas, mungkin contohnya misalkan kualitas dan kuantitas kami dilihat dari Pendidikan dan lainnya dan rata-rata disini memang lulusan s1, dan dalam hal inipun untuk melakukan suatu pelayanan pada MPP ada suatu pembinaan atau pelatihan yang kami ikuti karena bisa dikatakan MPP ini juga cukup baru di Kabupaten Indramayu (26 juni 2024).

Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu staf pelayanan Dinas sosial memberikan pernyataan tentang kualitas kerja yaitu : “kami diharuskan untuk mengikuti suatu pelatihan terlebih dahulu sebelum melakukan suatu pelayanan pada MPP dan tidak hanya di MPP saja terkadang pada dinas terkait atau dinas induk sendiri sering melakukan pembinaan mengenai peningkatkan kualitas dalam hal pelayanan (27 juni 2024)”.

Berdasarkan hasil wawancara dari ke tiga informan diatas maka peneliti menyampaikan bahwa memang untuk dapat memberikan pelayanan yang baik juga untuk meningkatkan suatu kualitas yang baik dalam pelayanan publik mereka harus melalui atau mengikuti bimbingan teknis (Bimtek) atau pembinaan dalam menunjang pelayanan publik yang efektif sesuai dengan SOP. Sehingga apa yang diberikan sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan atau butuhkan dan dalam hal ini mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

b. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan sesuatu yang sangat melekat dengan diri manusia mengenai amanah yang diberikan kepadanya, dengan hal ini dapat dipahami jika pemerintahan juga harus menyadari bahwa tugasnya sebagai pelayanan masyarakat harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan dipertanggung jawabkan benar.

Dalam hal ini pentingnya dalam membangun pemerintahan yang bertanggung jawab dikarenakan karena masyarakat sendiri mempunyai hak dalam mendapatkan pelayanan publik yang mengedepankan atau mengutamakan pada efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan maka dalam hal ini masyarakat mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan

kebutuhan yang diharapkan mereka. Sejatinya bahwa membangun rasa tanggung jawab dalam pemerintahan akan menciptakan kesejahteraan masyarakat dan dalam hal ini menciptakan rasa tanggung jawab dalam pelayanan publik akan menciptakan juga pelayanan yang menghargai masyarakat juga dapat menciptakan masyarakat yang manusiawi.

Tanggung jawab juga dipandang sebagai kewajiban dari setiap pelaku pelayanan, hal tersebut berarti bahwa seseorang berkewajiban untuk melakukan tugas-tugas tertentu dalam melakukan suatu pelayanan publik. Dan dapat juga dikatakan bahwa mereka harus mengikuti peraturan yang ada, yang telah disepakati, oleh atasan atau juga peraturan perundang-undangan yang ada.

Dalam hal ini juga ketika melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu melalui wawancara dari hasil wawancara tersebut mereka menyampaikan seperti yang diutarakan oleh Plt kasubag pelayanan Disdukcapil sebagai berikut: "Dalam memberikan suatu pelayanan tentulah harus menanamkan rasa tanggung jawab dari setiap pemberi pelayanan karena tujuan kami memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (25 juni 2024)".

Selanjutnya dengan salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu

khususnya dari ke tiga dinas diatas yakni Dengan avriela mengutarakan : ”dalam proses pelayanan kami tidak merasakan kesulitan karena memang dibantu oleh petugasnya dengan baik, dan informasi yang disampaikanpun bisa dikatakan dapat di pahami oleh kami dengan baik dan sangat membantu dalam hal pelayanannya (1 juli 2024)”.

Hal itu juga sama dengan pernyataan dari dini “dalam hal pelayanan lebih nyaman pada MPP karena mereka dalam memberikan pelayanan mereka ramah,lebih cepat, dan ketika ada suatu kesalahan dalam penulisan atau terlalu lama ketika kami bertanya mereka selalu merespon dengan baik (4 juli 2024)”.

Senada dengan sinta “lebih nyaman melakukan pelayanan pada MPP, kerena setiap pegawai pelayanan disini cukup responsip dalam memberikan pelayanan contoh halnya ketika kami ada kesalahan atau apa langsung di bantu oleh mereka, dan dalam penyampaianya merka bisa dikatakan ramah juga baik (4 juli 2024)”.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberpa informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa jika menumbuhkan rasa tanggung jawab dalam suatu pelayanan sangatlah penting karena dalam hal ini masyarakat merasakan dimanusiakan dalam melakukan pelayanan serta merasa dihargai mengai segala kebutuhan yang dibutuhkan dalam pelayanan tersebut juga bisa

menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam arti rasa puas disini yakni masyarakat dapat di layani dengan baik, dilayani dengan ramah, dibantu dalam melakukan pelayanan di tempat tersebut sehingga masyarakat merasa jauh lebih mudah dalam melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan hal yang penting dalam suatu pelayanan publik dan terdapat dalam asas umum pemerintahan yang baik, karena dalam suatu pelayanan publik yang baik salah satunya dilihat dari aspek ketepatan waktu perizinan yang diajukan, semakin cepat pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula pelayanan dan manfaat yang di rasakan oleh masyarakat.

Ketepatan waktu bisa diktakan bagaimana orang tersebut dalam mengambil keputusan dalam proses pelayanan tersebut. Contohnya apakah dari awal proses hingga selesai hal tersebut sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan atau tidak, jika ketepatan waktu sesuai dengan tanggal yang di tentukan sebelumnya maka ketepatan waktu dalam pelayanan publik tersebut berjalan dengan baik dan menghasilkan kepuasan kepada masyarakat namun ketika sebaliknya ketepatan waktu tersebut tidak sesuai dengan tanggal yang telah di tentukan sebelumnya maka akan menghasilkan kekecewaan kepada masyarakat.

Seperti halnya yang telah di sampaikan oleh masyarakat mengenai ketepatan waktu juga kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelaku pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu melalui wawancaranya yakni : “untuk proses dan segala hal nya dapat dikatakan mudah ,pelayanan yang diberikanpun baik, untuk proses awal sampai dengan selesai jika pada disdukcapil sendiri itu biasanya harus nunggu waktu selama 3 hari, baru setelah itu berkas tersebut sudah bisa kami ambil kembali (2 juli 2024)”.

Selanjutnya di tanggal yang sama dengan masyarakat pada pelayanan Disnaker juga Dinas Sosia. Mereka menjelaskan bahwa untuk di Dinasaker juga Dinas sosial khususnya dalam pembuatan AK1 (kartu kuning) juga konsultasi pelayanan Bansos/DTKS atau pembuatan surat rekomendasi mengenai bansos/DTKS memakan waktu satu hari , untuk Disnaker sendiri dari proses hingga selesai hanya memakan waktu satu hari atau di hari tersebut bisa dikatakan langsung jadi atau selesai, begitupun dengan Dinas sosial bahwa dalam pelayanan konsultasi pelayanan Bansos/DTKS itu sendiri langsung dilayani dengan baik dan memberikan informasi sesuai dengan apa yang memang dibutuhkan oleh masyarakat (2 juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam ketepatan waktu yang

terdapat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu, bahwa dari awal proses hingga dengan selesai sesuai dengan tanggal atau ketentuan yang sebelumnya sudah di tentukan.

d. Kedisiplinan

Disiplin sendiri menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan yang diberikan, karena dengan tidak adanya kedisiplinan pegawai yang dimiliki maka segala kegiatan yang dihasilkan kurang memuaskan dan tidak berjalan secara maksimal yang sesuai dengan harapan sebelumnya. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi serta dapat menghambat pelayanan publik yang berjalan.

Bahwasanya kerja sama yang terjalin antara pegawai dengan pimpinan sangatlah dibutuhkan agar disiplin kerja dapat berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Faktor dari kedisiplinan pegawai berperan penting dalam berjalannya suatu pelayanan publik, karena hal tersebut dapat berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang disiplin dalam bekerja tidak akan mengabaikan waktunya dengan hal-hal yang tidak dibutuhkan dalam pekerjaannya dan menaati segala peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sama seperti halnya ketika melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu, bahwa tingkat

kedisiplinan dalam bekerja sangatlah penting dalam menunjang pelayanan publik yang baik, dalam hal ini pelayanan yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini dimulai dari jam 08.00 WIB sampai dengan jam 15.00 WIB.

Menurut wawancara dengan kasubag dan kabid dari ketiga dinas diatas beliau menyampaikan bahwa :“bahwa untuk waktunya sendiri disetiap dinas dimulai dari jam 07.15 untuk melakukan absensi dan kebutuhan lain pada dinas lalu setelah semua selesai untuk pegawai yang bertugas pada Mal Pelayanan Publik langsung diarahkan atau mengarah pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten karena untuk waktu pelayanan di mulai dari 08.00 WIB” (3 juli 2024)

Selanjutnya dengan staf pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu yakni :“untuk waktu pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu dimulai dari jam 08.00 sampai dengan jam 15.00 dan ketika semua selesai kami akan kembali pada masing-masing dinas yang terkait 12 juli 2024)”.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal ini pengaruh dalam kedisiplinan bekerja tidak hanya dari durasi waktu pelaksanaan atau proses dalam pelayanan sangatlah penting dan juga berpengaruh

dalam berjalannya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh pelaku pelayanan kepada masyarakat.

Namun dalam hal ini yang menjadi perbedaan antara kedisiplinan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu dengan Dinas Induk terkait bahwa dalam kedisiplinan disini jauh lebih baik pada Mal Pelayanan Publik Indramayu dibandingkan dengan Dinas Induk dimana waktu memulai pelayanan setelah istirahat tepat waktu di jam 13.00 sedangkan pada Dinas Induk waktu memulai pelayanan kembali bisa lebih dari jam yang di tentukan yang dimana seharusnya jam 13.00 sudah dimulai kembali namun pada Dinas Induk baru dimulai pada jam 13.30 atau bisa lebih dari itu.

Bahwa dari penjelasan di atas dapat disimpulkan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tidak terlepas dari sumber daya manusia yang memadai juga dilihat dari kualitas kerja, tanggung jawab, ketepatan waktu, dan kedisiplinan yang akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan efektif dan efisien serta memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dan dari penjelasan diatas juga bisa dikatakan pelayanan yang diberikan oleh setiap dinas pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu sudah berjalan dengan baik serta efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat.

B. Sarana

Dalam hal ini untuk sarana dan prasarana perkantoran di suatu lembaga pelayanan atau administrasi pelayanan lainnya ada yang mengatur atau mengawasi dari sarana atau prasarana itu sendiri yaitu administrasi sarana dan prasarana atau management sarana dan prasarana kantor. Administrasi sarana dan prasarana kantor sendiri adalah semua komponen yang secara langsung maupun tidak langsung dapat menunjang berjalannya proses bekerja dalam mencapai tujuan dan maksud itu sendiri.

Tujuan dari pengelolaan sarana dan prasarana sendiri adalah agar semua kegiatan yang dibutuhkan pembekalan pekerjaan kantor yang baik dan efisien, apalagi dalam suatu pelayanan publik hal tersebut dapat menunjang dan membantu berjalannya suatu pelayanan yang lebih baik. Maka dalam hal ini sarana dalam menunjang suatu pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu sendiri sangatlah penting. Sesuai dengan teori dari P.Sondang Siagian dengan Sub Indikator yakni :

a. Perlengkapan Dasar

Tentunya dalam suatu pelayanan harus diperhatikan mengenai sarananya atau perlengkapan dasar yang memang dibutuhkan dalam menunjang suatu pelayanan yang baik, seperti gedung, toilet, musolah dan yang lainnya. Dalam hal ini Mal Pelayanan Publik memiliki gedung yang cukup besar yang memiliki 2 lantai ,yakni lantai pertama

untuk setiap gerai pelayanan MPP dan lantai dua atau lantai atas yakni untuk DPMPTSP yakni sebagai coordinator dari berjalannya pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

Dalam gedung tersebut terdapat yakni :

1. 32 gerai pelayanan dengan 160 pelayanan yang diberikan
2. Ruangan Laktasi
3. Musolah
4. Toilet
5. Ruang bermain untuk anak-anak
6. Ruang pojok membaca
7. Palkiran yang luas
8. Mobil MPP
9. Ruang room control
10. Ruang tunggu tamu
11. Ruang resepsionis pelayanan
12. Galeri charger
13. Fasilitas perbankan, dll

Seperti yang di sampaikan pada wawancara dengan staf pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten yakni

Wawancara dengan salah satu staf pelayanan Dinsos : untuk sarana

yang ada terdapat 8 kursi pelayanan serta 2 kursi tunggu, untuk sarana tersebut bisa dikatakan cukup disbanding dengan sebelumnya, kami hanya mendapat 1 kursi tunggu saja jelas memang itu kurang untuk kami tetapi dengan kekurangan tersebut kami upayakan untuk mendapatkan satu kursi lagi agar masyarakat bisa lebih nyaman, dengan upaya tersebut akhirnya kami diberikan satu kursi

lagi oleh pihak MPP, kalo untuk sarana yang lain bisa dikatakan sudah cukup. (27 juli 2024).
Sedangkan wawancara dengan salah satu staf pelayanan Disdukcapil “
jika dilihat dari segi tempat dan lainnya sudah bisa dikatakan cukup
apalagi memang kami mendapatkan tempat yang cukup luas juga disini
(2 juli 2024)”.

Selanjutnya dengan staf pelayanan Disnaker : jika dari sarana bisa

dikatakan Cukup bahkan baik tetapi jika berbicara mengenai prasarana ada yang kurang,karena kami hanya diberi sekitar 2 atau 3 komputer jelas hal tersebut kurang bagi kami,sementara yang kami butuhkan sekitar 4 komputer tapi kami mengatasi kekurangan tersebut dengan membawa dari kantor agar pelayanan dapat berjalan dengan baik (2 juli 2024)”.

Dalam hal ini dengan adanya sarana dan parasana dalam pelayanan publik tentunya dapat mendorong suatu pelayanan tersebut menjadi lebih efisien dan lebih baik lagi, dengan penjelasan di atas bahwa dapat disimpulkan memang ada beberapa kekurangan dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu namun segala kekurangan yang ada pada Mal Pelayananana Publik Kabupaten tersebut dapat diantisipasi dengan baik dan dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada dengan sebaik mungkin agar tidak mengganggu pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu dan dapat dikatakan dengan segala kekurangan yang ada tidak menghambat pelayanan yang di berikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini kepada masyarakat.

C. Prasarana

Bahwa dalam hal ini tujuan dari adanya sarana dan prasarana sendiri adalah bahwa dalam pengelolaan saprasarana kantor dengan baik yakni dengan memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan dalam berjalannya suatu kegiatan dalam bekerja, jadi bisa dikatakan bahwa sarana dan prasarana kantor merupakan komponen yang berjalan seiringan dan saling melengkapi untuk menunjang peningkatan kerja atau peningkatan dalam bekerja pegawai seperti komputer, printer, jaringan internet, jaringan listrik dan lainnya sehingga perusahaan atau lembaga tersebut akan berkembang serta secara maksimal memnerikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal ini juga keberadaan gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramatyu dengan segala sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang suatu pelayanan publik yang lebih baik lagi.

Maka sesuai dengan teori dari P.Sondang Siagian dengan Sub Indikator yakni :

a. Bahan/Peralatan

Dalam hal ini dalam menungjang suatu pelayanan yang baik harus memperhatikan juga mengenai bahan/peralatan yang dibutuhkan oleh pelaku pelayanan, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik juga dapet memberikan

pelayanan yang prima terhadap kebutuhan administrasi dari masyarakat.

Berikut wawancara dengan pegawai Mal Pelayanan Publik : Bahwa

memang dalam segi sarana ini bisa dikatakan cukup baik karena memang kan terlihat dari gedung yang di rancang dengan baik,ada ruangan laktasi, toilet, musolah, tempat tunggu, meja kursi dan semua sudah dapat digunakan sesuai dengan fungsinya masing-masing, hanya saja kalau berbicara sarana mungkin masih ada beberapa kekurangan tetapi semua sudah bisa di atasi dengan baik dan mungkin kekurangan saat ini yang ada akan di anggarkan atau di rencanakan Kembali di tahun selanjunya ya (9 juli 2024).

Selanjutnya hasil wawancara dengan ke tiga Dinas terkait seperti Disdukcapil,Dinsos dan Disnaker serta masyarakat terhadap prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu :

Hasil wawancara dengan salah satu staf pelayanan Dinsos yang ada di MPP “ jika dilihat dari sarana prasaranan kami bilang cukup, mulai dari meja,kursi tunggu dan lainnya kalo untuk kami bisa dikatakan sudah cukup (26 juli 2024)”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat yakni avriela pada pelayanan disnaker beliau mengatakan :”kami merasa kebingungan ketika akan memilih tempat duduk ,karena memang untuk di Disnaker sendiri bisa dikatakan sering penuh, terkadang walaupun memang tempat yang cukup luas tapi kami masih merasa bahwa tempat tunggu yang diberikan masih kurang, mungkin karena memang banyaknya orang yang mendatangi tempat tersebut (1 juli 2024)”.

Berikutnya dengan salah satu staf pelayanan disnaker: jika berbicara

tentang sarana dan prasarana kita bisa katakana sudah cukup,apalagi memang untuk ruang tunggu sendiri bisa dikatakan untuk Disnaker

juga Disdukcapil cukup luas, untuk kekuarannya untuk kami sendiri paling pada komputer dan printer tetapi segala kekurangan yang ada sejauh ini kami bisa tutupi serta bisa mengantisipasi hal itu dengan baik (2 juli 2024)”.

Sedangkan hasil wawancara dengan staf pelayanan Disdukcapil menyatakan: “jika soal prasarana kami dapat dikatakan ada yang

kurang, contohnya pada komputer dan printer dikarenakan memang setiap gerai pelayanan hanya diberi satu sampai dengan tiga komputer saja sedangkan kami membutuhkan lebih dari itu, tetapi dengan segala kekurangan yang ada agar pelayanan juga dapat berjalan dengan baik kami mengatasi hal itu dengan membawa kurangan itu untuk sementara ini dari dinas induk (2 juli 2024)”.
selanjutnya hasil dari wawancara dengan staf pelayanan Mal

Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu beliau mengatakan : bahwa

dalam segi sarana sudah bisa dikatakan cukup tapi dari segi prasarana memang masih ada yang kurang contohnya komputer, printer ,karena memang dalam pembagian komputer setiap gerai hanya mendapat 1-3 komputer saja yang memang ada beberapa dinas yang memakai lebih dari 3 komputer yakni Disdukcapil dengan Disnaker yang memakai sekitar 5 – 6 komputer, namun mereka mengantisipasi itu semua dengan membawa segala kebutuhan dalam pelayanan publik dengan membawa komputer atau kebutuhan lainnya sendiri dari dinasnya masing-masing agar pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

Tidak hanya itu dari pihak MPP sendiri juga menyampaikan bahwa ada

beberapa kebutuhan yang memang masih bisa dikatakan kurang,

seperti ISP (internet server provider) dimana mereka hanya memiliki

2 ISP (internet server provider) sedangkan yang mereka butuhkan

sekitar 5 ISP ,yakni 2 untuk dibagian Mal Pelayanan Publik Kabupaten

Indramayu lantai bawah yang 2 lainnya untuk di lantai 2 untuk di

bagian DPMPTSP dan 1 lagi untuk menjadi cadangan apabila ada

salah satu hal kendala dari ke 4 ISP tersebut dapat memakai ISP

cadangan yang ada guna untuk dapat menunjang jaringan internet yang

baik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu tersebut. Juga yang mereka butuhkan lagi ialah layer touchscreen monitor untuk dapat di tempatkan pada bagian depan resepsionis agar masyarakat yang datang pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini dapat melihat apa saja yang mereka ingin tau pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu karena segala informasi yang nantinya akan disampaikan melalui layer touchscreen monitor tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberpa informan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa untuk sarana dan prasarana memang sebelumnya sudah direncanakan dengan baik, tetapi memang tidak menutup kemungkinan bila memang masih terdapat hal-hal yang masih kurang dalam segi sarana dan prasarana yang diberikan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu. Namun dalam segala kekurangan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini tidak mengganggu bejalannya pelayanan publik yang ada dan masih berjalan dengan baik sampai saat ini.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil pengamatan peneliti bahwa prasarana yang di jelaskan diatas sesuai dengan hasil wawancara oleh ke 3 Dinas juga oleh staf pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu. bahwa tidak di pungkiri dalam hal ini mungkin ada yang pro dan kontra yang dirasakan oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu, contoh nya dari apa yang di sampaikan masyarakat diatas

perihal tempat duduk yang terkdang penuh, namun hal tersebut terjadi karena memang adanya lonjakan/antusias dari masyarakat yang mendatangi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu untuk melakukan suatu pelayanan di tempat tersebut, namun semua dapat ditangani dengan baik karena mereka bisa duduk di tempat yang lainnya walaupun tidak di gerai langsung tetapi duduk di tempat yang masih berdekatan dengan gerai pelayanan yang di tuju.

Dapat disimpulkan dari semua penjelasan di atas bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari SDM yang memadai serta sarana dan prasarana dalam mendorong pelayanan yang diberikan menjadi pelayanan yang efektif serta efisien. Maka dalam hal ini SDM yang diberikan bisa dikatakan sudah memadai sesuai dengan kualitas, keterampilan juga kemampuan yang mereka miliki juga sarana dan prasana yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Walau tidak dipungkiri ada beberapa kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ada tetapi dengan segala kekurangan yang ada disini dapat di atasi dengan baik serta memanfaatkan dan memfungsikan sarana dan prasaraan yang ada dengan sebaik mungkin dan segala kekurangan yang ada tidak menghambat berjalannya pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramyu.

4.2.2 Faktor/Kendala Dalam Efektifitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu

Penerapan dari suatu kebijakan yang ada tidak selalu seiring dengan rencana yang telah disiapkan sebelumnya. Hal ini karena ada beberapa faktor/kendala yang akan selalu ada dalam setiap penyelenggaraan dari suatu kebijakan dalam penyelenggaraannya. Penyelenggaran Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) masih terdapat faktor kendala yang dirasakan sama oleh pelaku pemberi pelayanan dalam memberikan pelayan kepada masyarakat khususnya dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Sosial juga Dinas Letenaga Kerjaan Kabupaten Indramayu dalam pelaksanaannya terdapat 2 kendala yaitu secara internal dan eksternal yaitu sebagai berikut :

1. Faktor/kendala Internal

a. Keterbatasa Fasilitas

Faktor penting dalam pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi adalah anggaran. Yang dimana seharusnya dengan anggaran yang diberikan dapat memberikan fasilitas dari pelaku pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu sesuai dengan kebutuhan dari setiap dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun pada kenyataannya fasilitas yang berada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini masih ada yang kurang dalam segi prasarana seperti halnya komputer, dalam hal ini dari setiap dinas yang

ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu hanya di beri 1-3 komputer setiap dinas yang dimana hal tersebut ada beberapa dinas yang memang membutuhkan komputer bahkan lebih dari 3 komputer.

b. Keterbatasan Anggaran

Untuk dapat menciptakan keberhasilan dalam suatu organisasi atau dalam bekerja kantor atau tempat tersebut harus menjamin dan menyediakan fasilitas yang menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun dalam hal ini yang terjadi adalah masih dikatakan bahwa fasilitas yang diberikan masih ada yang kurang. Hal tersebut karena keterbatasan anggaran yang ada dalam penyelenggaraan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini, sehingga dalam segi sarana dan prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu masih ada beberapa hal yang kurang sehingga ahl tersebut dapat mengganggu dalam menunjang suatu pelayanan yang di lakukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

c. Keberadaan Pemerintahan Vertikal / Mitra lainnya

Bahwa yang diketahui segala pelayanan yang ada di setiap dinas akan dialihkan pada Mal Pelayanan Publik atau pelayanan yang dilakukan di Gedung yang sama. Tetapi dalam hal ini yang menjadi kendala lain dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik ini yakni Pemerintahan Vertikal/keberadaan dari mitra lainnya seperti

PDAM, Unit PLN Indramayu, kantor imigrasi dan lain sebagainya yang memang dibawah kementrian atau instansi serta dibawah kemitraan namun demikian instansi atau kemitraan terkait masih membuka pelayanan pada kantor tersebut sehingga pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik berjalan kurang baik atau bahkan bisa dikatakan sepi karena masyarakat lebih memilih melakukan pelayanan pada instansi atau kantor terkait tersebut dengan hal ini penggunaan layanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini kurang berjalan dengan efektif karena masih ada tenant pelayanan yang terkadang tidak di huni atau kosong jelas itu sangat amat disayangkan dan fasilitas yang diberikan tidak digunakan dengan baik.

2. Faktor/kendala Eksternal

a. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap MPP

Dalam hal ini mindset atau pemikiran dari masyarakat yang tidak ingin mencari tahu dan belajar akan hal-hal baru, hal ini merupakan kendala yang dihadapi pula oleh pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan yang dinamis. Padahal dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Indramayu ini dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi yang mereka butuhkan. Juga dapat mempermudah masyarakat dalam segi waktu, jarak, biaya dan lain sebagainya. Pada kenyataannya masyarakat Indramayu masih sedikit yang tau atau memahami apa itu Mal

Pelayanan Publik, dengan hal tersebut masih banyak juga masyarakat Indramayu yang bahkan masih mendatangi dinas induk untuk melakukan pelayanan pada dinas terkait.

b. Gangguan jaringan internet

Dalam melaksanakan pelayanan berbasis online, hal yang amat penting adalah bahwa server website kepengurusan perizinan dapat diakses dan tidak ada gangguan. Hal ini dikarenakan pernah beberapa waktu lalu atau beberapa kali terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu. Namun dalam hal ini dengan semua yang terjadi mengenai jaringan internet saat ini sudah dapat dengan mudah diakses oleh pegawai maupun pengunjung. Namun kesalahan yang terjadi pada server adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri dan hanya bisa diatasi oleh bantuan teknis yang ada.

c. Mati Listrik

Tentunya dengan berjalannya pelayanan yang ada selain memang didukung oleh beberapa hal, jaringan pada listrik juga sangat penting dalam menunjang pelayanan, namun tidak dipungkiri terkadang kendala pada listrik sering terjadi salah satunya listrik sering sekali mati sehingga itu dapat mengganggu pelayanan yang sedang berjalan, namun hal tersebut dapat diatasi dengan baik oleh bantuan teknis yang ada pada Mal Pelayanan Publik tersebut.

4.2.3 Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Faktor/Kendala Pada Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu

1. Upaya Internal

a. Penataan Kembali Fasilitas/Penambahan Fasilitas

Salah satu yang menjadi faktor/kendala dalam pelaksanaan pelayanan pada mal pelayanan publik ialah keterbatasan fasilitas yang diberikan oleh karena itu dalam hal ini dalam mengatasi hal tersebut maka dilakukan penataan kembali fasilitas/penambahan fasilitas yang memang dibutuhkan oleh para karyawan atau pelaku pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat mengantisipasi keterbatasan mengenai fasilitas yang berada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini contohnya pada kekurangan komputer yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini dengan memindahkan komputer yang ada pada dinas terkait di pindahkan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu agar pelaksanaan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini dapat berjalan dengan baik.

b. Penambahan Anggaran

Sejatinya dalam hal ini dari proses perencanaan, penyusunan, dan pengadaan sistem penganggaran merupakan hal yang paling penting yang harus dilakukan secara maksimal dalam memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan atau

pengadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu. Dalam hal ini dilihat bahwa Mal Pelayanan Publik yang berada di Kabupaten Indramayu ini baru berjalan sekitar kurang lebih 6 bulan lamanya dan dalam pelaksanaannya masih ada beberapa sarana dan prasarana yang memang masih ada yang kurang dalam kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelaku pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu pemerintah Kabupaten Indramayu akan melakukan proses penganggaran kembali untuk tahun selanjutnya dalam mengutamakan peningkatan kualitas dan mutu pelayanan baik itu penganggaran peningkatan kompetensi dan keterampilan atau penganggaran sarana prasarana dan fasilitas lainnya sehingga dapat mendorong proses pelayanan yang prima.

c. Memberikan Himbauan Kepada Pemerintahan Vertikal/kemitraan.

Berjalannya suatu kebijakan atau peraturan tidak lain adalah ketika semua dapat menaati atau melakukan suatu kebijakan yang ada maka hal tersebut dapat berjalan sesuai dengan rencana sebelumnya dan berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan. Namun dalam hal ini ketika ada salah satu yang memang masih belum bisa dalam melakukan atau mengikuti peraturan atau kebijakan yang ada maka dalam mengatasi hal tersebut harus dilakukan tindak lanjut dengan himbauan kepada dinas atau mitra

terkait menggunakan surat agar pihak terkait mau dan ingin mengikuti peraturan yang sudah ada sehingga berjalannya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini dapat berjalan secara maksimal dan menunjang pelayanan yang lebih efektif serta efisien.

Dapat disimpulkan dengan penjelasan diatas bahwa penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini tidak terlepas dari segala faktor kendala yang dihadapi serta upaya seperti apa dalam menghadapi faktor kendala tersebut. Segala hal dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan baik dan melihat segala kebutuhan tidak dari masyarakat saja tetapi juga dari pelaku pemberi pelayanan kepada masyarakatnya agar semua dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan dan diharapkan.

Mengenai pemerintahan vertikal/kementrian mengapa mereka masih membuka pelayanan pada kantor terkait dan lain sebagainya dikarenakan memang mereka terdapat naungan yang berbeda atau instansi yang berbeda. Namun dengan segala faktor dan kendala yang terjadi pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik dapat terlaksana dan berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

2. Upaya Eksternal

- d. kerja sama antara pihak MPP dengan setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Indramayu.

Dalam hal ini mungkin tidak banyak yang tau mengenai Mal Pelayanan Publik, pelayanan apa saja yang diberikan dan lain sebagainya. Terlepas dari mindset atau pemikiran dari masyarakat yang tidak ingin mencari tau mengenai sesuatu hal yang baru, dalam hal ini pihak MPP bekerja sama dengan setiap kecamatan yang ada untuk dapat memberikan pelayanan juga dapat memberitahukan mengenai keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

Dengan cara melalui pelayanan menggunakan mobil MPP yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik Kabupten Indrmayu, yang setiap harinya keliling kesetiap kecamatan untuk dapat melakukan pelayanan juga mensosialisasikan atau memberitahukan mengenai keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu, dimana mobil MPP sendiri berfokus pada pelayanan yang lebih ke arah pada investasi, seperti izin membuka praktek, klinik atau izin usaha lainnya sedangkan dari kecamatan sendiri berfungsi untuk pemenuhan administrasi kependudukannya.

- e. Mengoptimalkan penggunaan internet dengan penambahan jaringan internet.

Dalam hal ini di era serba digital tentunya segala pelayanan publik juga mengalami perubahan yang awalnya pelayanan yang dilakukan manual sekarang menjadi pelayanan yang berbasis digital. Dalam hal ini juga tentunya penambahan jaringan internet yang ada pada setiap perusahaan harus di perhatikan agar pelayanan yang diberikan optimal, hal tersebut juga akan mempermudah pelaku pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Seperti halnya pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu yang terkadang dalam pelaksanaan pelayanan terjadi server eror dan jaringan terkadang down namun hal tersebut dapat teratasi dengan cepat ketika server eror atau jaringan down oleh pihak teknis pada bidangnya. Dengan semua yang terjadi maka dibutuhkan penambahan jaringan internet pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih maksimal.

f. Penambahan Daya Listrik

Dalam suatu pelayanan publik tentunya harus didukung dengan baik oleh sarana dan prasarana yang ada seperti kelistrikan dari suatu perusahaan atau instansi, karena dengan daya listrik yang baik akan menunjang suatu pelayanan yang lebih baik, apalagi dengan era saat ini di era digitalisasi tidak hanya saja jaringan internet yang baik tetapi juga pada kelistrikan yang ada pada perusahaan atau instansi tersebut agar dapat mempermudah

pelayanan serta memberikan kenyamanan tidak hanya bagi pemberi pelayanan tetapi juga masyarakat yang melakukan pelayanan.

Seperti halnya pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu yang menjadi salah satu keluhan dari pelaku pemberi pelayanan adalah listrik yang terkadang tiba-tiba mati tentu saja itu sangat mengganggu pelayanan yang sedang berlangsung, namun dengan segala hal yang terjadi pihak MPP sendiri dengan sigap dalam menangani hal tersebut oleh pihak teknisi yang terkait sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Tetap saja dalam hal ini juga di butuhkan penambahan daya listrik dalam menunjang pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat serta dapat membuat pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Dilihat dari segi efektivitas bahwa Mal Pelayanan Publik menjadi salah satu inovasi dalam memberikan pelayanan yang baik, cepet, efisien serta efektif dalam memberikan pelayanan pada gedung yang sama atau pelayanan satu pintu. Efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan cukup baik dan berjalan efektif yang dimana dilihat dari indikator efektivitas nya P.Sondang Siagian dapat memberikan efek yang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Dilihat dari antusias dari masyarakat yang mendatangi Mal Pelayanan Publik dalam memenuhi segala kebutuhan administrasinya.
2. Dilihat dari faktor dan kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini bahwa terdapat beberapa kendala internal dan eksternal yang dirasakan oleh pemberi pelayanan, seperti, terjadinya gangguan pada jaringan internet, jaringan kelistrikan, keterbatasan fasilitas hingga keterbatasan anggaran dan lain sebagainya namun dengan segala faktor/kendala yang dihadapi pihak dari Mal Pelayanan Publik dapat mengantisipasi hal tersebut dengan baik sehingga tidak mengganggu

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

3. Dilihat dari upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan faktor dan kendala yang di hadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini sudah dilakukan secara maksimal sehingga pelayanan yang terjadi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini sudah berjalan dengan baik dan tidak mengganggu berjalannya suatu pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

1. Efektivitas ,dilihat dari segi efektivitas pelayanan yang diberikan alangkah lebih baiknya jika adanya suatu inovasi-inovasi baru mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, misalnya dalam hal prosedurnya lebih disederhanakan atau yang lainnya yang tentunya dapat lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikanpun dapat berjalan lebih efektif serta efisien.
Dalam hal ini juga perlunya efektivitas dan juga efisiensi untuk gerai pelayanan publik bagi semua instansi yang berada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu agar dapat bermanfaat secara maksimal.
2. Dilihat dari segi faktor/kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan dari pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini alangkah lebih baiknya jika dilakukan evaluasi mengenai faktor/kendala yang dihadapi sehingga faktor/kendala tersebut dapat

diselesaikan dengan baik dan meminimalisir kembali faktor/kendala yang terjadi kedepannya.

3. Dilihat dari segi upaya yang dilakukan dalam menghadapi atau menyelesaikan faktor/kendala yang dihadapi sudah baik dan sigap, untuk hal ini bagaimana dari pemberi pelayanan atau pihak dari Mal Pelayanan Publik sendiri untuk saling menjaga serta bekerja sama dalam menyelesaikan suatu faktor/kendala yang di hadapi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan jauh lebih baik serta lebih efektif dari yang sebelumnya.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu dalam memenuhi segala kebutuhan administrasi masyarakat juga sebagai bahan evaluasi dalam penerapan pelayanan terpadu satu pintu melalui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu dalam menunjang pelayanan publik yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Dadang Suwanda, H. Wirman Syafri, Tjahya Supriatna. 2021. *Mal Pelayanan Publik "Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat"*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Herdiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Public*. Gava Media. Yogyakarta.
- Sondang P. Siagian. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi ksara. Jakarta.
- Sondang P. Siagian. 2012. *Teori pengembangan organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

JURNAL

- Afrizal, Muhammad B, Ashar Abdillah, Seno Wibowo, and Willem Sedik. 2023. "Penyelenggaraan Layanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin 2* (11): 5176–83.
- Chandra Sagul Haratua, Dian Rafida Thilal, Wulan Dwi Cahyani. 2023. "Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (studi kasus pada perusahaan PT Rahardja Ekalancar)." *jurnal manajemen sumber daya manusia, administrasi dan pelayanan publik*.
- David Eko Prasetyo, Slamet Muchsin, Suyeno. 2022. "PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro) Prodi Ilmu Administrasi Publik-Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang , LPPM Unisma Pendahuluan Tinjauan Pustaka." *Respon Publik 16* (10): 1–6.
- Faradiba, Sukma, Slamet Muchsin, and Hayat. 2021. "Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang." *Jurnal Inovasi Penelitian 2* (1): 277–86.
- Khoirul Rohman. 2018. "Pelayanan Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab". *nahkoda: jurnal ilmu pemerintahan 16*(28), 34-42.
- Komar, Mas Adi, Joni Dawud, and Hendikus T Gedeona. 2023. "Model Pelayanan Keprotokolanan Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Di Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Media Administrasi Terapan 3* (2): 168–81. <https://doi.org/10.31113/jmat.v3i2.68>.
- Laily, Nur Zulfa, and Sri Yuliani. 2023. "Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Kabupaten Magetan" 3: 370–86.

- Nirmala, Nirmala, Jaelan Usman, and Adnan Ma'ruf. 2020. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik* 1 (3): 892–906.
- Nurjihan. 2016. "Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota Di Kota Samarinda." *Ilmu Pemerintahan* 4 (1): 294–305.
- Oktavia Windi Asih. 2023. "Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Magelang."
- Roos, David O. 2021. "Efektivitas Belajar Daring Mahasiswa Pada STIA ALASKA Ambon." *Jurnal Ilmiah Administrasita* 12 (1): 12–26.
- Afrizal, Muhammad B, Ashar Abdillah, Seno Wibowo, and Willem Sedik. 2023. "Penyelenggaraan Layanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2 (11): 5176–83.
- Chandra Sagul Haratua, Dian Rafida Thilal, Wulan Dwi Cahyani. 2023. "Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (studi kasus pada perusahaan PT Rahardja Ekalancar)." *jurnal manajemen sumber daya manusia, administrasi dan pelayanan publik*.
- David Eko Prasetyo, Slamet Muchsin, Suyeno. 2022. "PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro) Prodi Ilmu Administrasi Publik-Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang , LPPM Unisma Pendahuluan Tinjauan Pustaka." *Respon Publik* 16 (10): 1–6.
- Faradiba, Sukma, Slamet Muchsin, and Hayat. 2021. "Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2 (1): 277–86.
- Khoirul Rohman. 2018. "Pelayanan Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab". *nahkoda: jurnal ilmu pemerintahan* 16(28), 34-42.
- Komar, Mas Adi, Joni Dawud, and Hendikus T Gedeona. 2023. "Model Pelayanan Keprotokolan Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Di Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Media Administrasi Terapan* 3 (2): 168–81. <https://doi.org/10.31113/jmat.v3i2.68>.
- Laily, Nur Zulfa, and Sri Yuliani. 2023. "Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Kabupaten Magetan" 3: 370–86.
- Nirmala, Nirmala, Jaelan Usman, and Adnan Ma'ruf. 2020. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik* 1 (3): 892–906.

- Nurjihan. 2016. "Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota Di Kota Samarinda." *Ilmu Pemerintahan* 4 (1): 294–305.
- Oktavia Windi Asih. 2023. "Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Magelang."
- Roos, David O. 2021. "Efektivitas Belajar Daring Mahasiswa Pada STIA ALASKA Ambon." *Jurnal Ilmiah Administrasita* 12 (1): 12–26.
- Sembiring, Muhlis Fahdiar, and Muslim Sembiring. 2021. "Efektivitas Mal Pelayanan Publik (Mpp) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat." *Jurnal Serunai Pancasila Dan Kewarganegaraan* 10 (1): 01–10. <https://doi.org/10.37755/jspk.v10i1.379>.
- Ukrimatul Umam , Adianto.2020." Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik". *Jurnal Humoniora* vol.4 no 1 : 160-165
- Waruwu, Henrikus dan Beby Masitho. 2016. "Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 1 (1): 43–51. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>.
- Yuspita Widiyaningrum, Widdy. 2022. "Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmpstsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung." *Jurnal JISIPOL* 6 (3): 57–68.

SKRIPSI

- Heri Saputra. 2022."Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Badan Penyelenggaraan Jaminana Sosial Kesehatan Di kota Jambi."
- Ivana Imelda, Menik Chumaidah."Implementasi Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perijinan Di Kabupaten Jember (studi di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu).
- Juniarti, Elsy. (2022)." Efektivitas Mal Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Barru. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar".
- Muhammad Husni Putra. (2022)"efektivitas mal pelayanan publik dalam meningkatkan pelaynan terpadu satu pintu (PTSP) pada bidang pembangunan di kabupaten karwang provinsi jawa barat".

Rizki Galuh Citra Gumelar.2018. "*efektivitas Pelayanan Air Irigasi di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu*".

Salsabilla Putri Rahmandhany.(2023). "*efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan*".

UNDANG-UNDANG

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi No. 16 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan.

Peraturan MENPAN Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal (1)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2016 Tentang Perubahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaran Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknik Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

SUMBER INTERNET

bkpsdm.indramayukab.go.id

<http://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/>

Info Publik mc KAB.INDRAMAYU

<http://www.infopublik.id/kategori/nusantara/812493/resmikan-mal-pelayanan-publik-indramayu-bupati-nina-berharap-jadi-pengungkit-iklim-invetsasi>

min.co.id
<https://min.co.id/2024/01/22/dpupr-indramayu-sukses-bangun-mall-pelayanan-publik-masyarakat-antusias-manfaatkan-berbagai-layanan>

Radio Republik Indonesia. Lengga Ferdiansyah.22 mei 2024

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15543/pelayanan-publik-mari-bersemangat-terbaik-bagi-para-pengguna-jasa.html>

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/palangkaraya/id/>

<https://indramayukab.go.id>

indramayukab.bps.go.id

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pemerintah

Staff pelayanan

Pedoman Wawancara

Informan :

Jabatan :

Tanggal :

Pukul :

4. Apakah Pola Pelayanan Dinas Terkait ada perbedaan saat di Kantor masing-masing dan di Mal Pelayanan Publik?
5. Apakah ada sarana dan Prasarana yang belum terpenuhi sehingga menghambat pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu?
6. Apa yang menjadi tantangan dalam pelayanan publik agar dapat melaksanakan pelayanan publik yang efektif ?
7. Apakah yang menjadi kendala dalam melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik ini ?
8. Apakah dalam segi sarana dan prasarana yang berada di Mal Pelayanan Publik ini misalkan dalam segi teknologi dan lainnya dapat membantu berjalannya pelayanan yang di berikan kepada masyarakat jauh lebih baik dari pelayanan yang di berikan, sebelum berada pada Mal Pelayanan Publik ini ?
9. Bagaimanakah tanggapan ada selaku pemberi pelayanan di Mal pelayanan Publik terkait dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik ini ?

Pemerintah

Kasubag

Pedoman Wawancara

Informan :

Jabatan :

Tanggal :

Pukul :

1. Bagaimana SDM yang bertugas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu apakah harus ada kualifikasi tertentu dalam penugasannya?
2. Apakah Sarana dan Prasarana yang ada pada mal pelayanan publik Indramayu Sudah Baik dan memenuhi Kebutuhan Masyarakat?
3. Apa Goals yang diharapkan dari masing-masing dinas ketika memberikan pelayanan pada masyarakat di Mal Pelayanan Publik?
4. Apakah tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik di kabupaten indramayu ini ?
5. Inovasi apa yang akan di berikan oleh dinas terkait dalam memberikan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik yang berada diKabupaten Indramayu agar berjalan dengan baik dan lebih efektif lagi ?

Masyarakat

Pedoman Wawancara

Informan :

Jabatan :

Tanggal :

Pukul :

1. Bagaimana Kualitas kerja Petugas pelaku pelayanan dalam memberikan pelayanannya ?
2. Darimana Saudara mengetahui bahwa Pelayanan Administrasi Masyarakat khususnya DISDUKCAPIL,DINSOS,dan DISNAKER dipindahkan ke Mal Pelayanan Publik?
3. Apakah Pelayanan yang diberikan dalam prosedur atau prosesnya cukup lama atau lebih cepat dari pelayanan sebelumnya selain di Mal Pelayanan Publik ?
4. Apakah Lebih nyaman mengurus pada kantor masing-masing atau pada mal pelayanan publik?
5. Adakah hal yang mesti diperbaiki dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
6. Apakah tujuan anda datang ke mal pelayanan publik tercapai ? (seperti mengurus ktp dan lainnya,jadi atau selesai)
7. Apakah Pelayanan Dinas Terkait pada mal pelayanan publik terkait kedisiplinan sudah sesuai dengan harapan?
8. Sebelumnya apakah bapak/ibu tau mengenai mal pelayanan publik ?

BIODATA



1. IDENTITAS PRIBADI

- a. Nama : Evah Ridzana
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. Tempat, Tanggal Lahir : Indramayu, 30 April 1998
- d. NPM : 652010120012
- e. Agama : Islam
- f. Status : Belum Kawin
- g. Alamat : Ds. Kasmaran Blok Kulon RT/RW 003/001
Kecamatan Widasari, Kabupaten Indramayu
- h. No.Hp : 082116203438
- i. Email : eeva9891@gmail.com

2. RIWAYAT PENDIDIKAN

- a. SDN Waru : 2005 – 2010
- b. SMPN 1 Lelea : 2010 - 2013
- c. SMAN 1 Lohbener : 2013 - 2016
- d. Universitas Wiralodra : 2020 – 2024



UNIVERSITAS WIRALODRA INDRAMAYU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

TERAKREDITASI "B" SK BAN-PT NOMOR: 13764/SK/BAN-PT/AkPPJ/S/1/2022
Sekretariat: Jl. Ir. H. Djuanda Km. 3 Indramayu 45212 Telp. (0234) 275272
website: <http://fisip.unwir.ac.id> email: fisipunwirindramayu@gmail.com

Nomor : 043f/FISIP-UW/VI/N.2024
Lampiran : -
Perihal : **Ijin Penelitian**

Indramayu, 7 Juni 2024

Kepada Yth,

Kepala Bappeda - Litbang Kabupaten Indramayu
di- Indramayu.

Asalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah S.W.T, Shalawat teriring salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah S.A.W. beserta keluarganya, para sahabat serta kita umatnya sebagai penerus risalahnya.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir sebagai syarat menempuh gelar sarjana Strata satu (S-1), dengan ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan rekomendasi kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Adapun nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : **EVAH RIDZANA**
NPM : 652010120012
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu
Tempat Penelitian : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Atas perhatian dan perkenannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Dekan,

Dr. Ismanudin, Drs., M.Si.
NIDN. 0415086701



UNIVERSITAS WIRALODRA INDRAMAYU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

TERAKREDITASI "B" SK BAN-PT NOMOR: 13764/SK/BAN-PT/AkPPJ/S/I/2022
Sekretariat: Jl. Ir. H. Djuanda Km. 3 Indramayu 45212 Telp. (0234) 275272
website: <http://fisip.unwir.ac.id> email: fisipunwirindramayu@gmail.com

Nomor : 043e/FISIP-UW/VI/N.2024 Indramayu, 7 Juni 2024
Lampiran : -
Perihal : ***Ijin Penelitian***

Kepada Yth,

Kepala Bappeda – Litbang Kabupaten Indramayu
di- Indramayu.

Asalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah S.W.T, Shalawat teriring salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah S.A.W. beserta keluarganya, para sahabat serta kita umatnya sebagai penerus risalahnya.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir sebagai syarat menempuh gelar sarjana Strata satu (S-1), dengan ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan rekomendasi kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Adapun nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : **EVAH RIDZANA**
NPM : 652010120012
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu
Tempat Penelitian : Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indramayu

Atas perhatian dan perkenannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi W'abarokatuh.

Dekan,

Drs. Sigitmanudin, Drs., M.Si.
NIDN. 0415086701



UNIVERSITAS WIRALODRA INDRAMAYU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

TERAKREDITASI "B" SK BAN-PT NOMOR: 13764/SK/BAN-PT/AkPPJ/S/I/2022
Sekretariat: Jl. Ir. H. Djuanda Km. 3 Indramayu 45212 Telp. (0234) 275272
website: <http://fisip.unwir.ac.id> email: fisipunwirindramayu@gmail.com

Nomor : 043g/FISIP-UW/VI/N.2024

Indramayu, 7 Juni 2024

Lampiran : -

Perihal : ***Jjin Penelitian***

Kepada Yth,

Kepala Bappeda - Litbang Kabupaten Indramayu
di- Indramayu.

Asalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah S.W.T, Shalawat teriring salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah S.A.W. beserta keluarganya, para sahabat serta kita umatnya sebagai penerus risalahnya.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir sebagai syarat menempuh gelar sarjana Strata satu (S-1), dengan ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan rekomendasi kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Adapun nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : **EVAH RIDZANA**
NPM : 652010120012
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu
Tempat Penelitian : Dinas Sosial Kabupaten Indramayu

Atas perhatian dan perkenannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi W'abarokatuh.



Dr. Ismanudin, Drs., M.Si.
NIDN. 0415086701



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH

Jl. Let. Jend. S. Parman No. 15 Indramayu Kode Pos 45212, Jawa Barat
Telp. Fax. (0234) 271711 Website : <http://bapeda.indramayukab.go.id>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 00.9.2/520.c/Litbang

1. Yang bertandatangan dibawah ini : Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPEDA-LITBANG) Kabupaten Indramayu.
- Berdasarkan Surat dari : Universitas Wiralodra Indramayu Nomor: 043e/FISIP-UW/VI/N.2024 Tanggal 07 Juni 2024 Perihal Ijin Penelitian.

Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada:

a. Nama dan NIM	:	Evah Ridzana NIM : 652010120012
b. No Tlp/Email	:	082116203438/eeva9891@gmail.com
c. Pekerjaan	:	Mahasiswa Program Studi Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
d. Instansi	:	Universitas Wiralodra Indramayu
e. Maksud	:	Penelitian Skripsi
f. Judul	:	Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu
g. Waktu Penelitian	:	10 Juni - 06 Agustus 2024
h. Lokasi / Instansi Penelitian	:	Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Tenaga Kerja

- Sehubungan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan/fasilitas yang diperlukan.
- Setelah selesai melaksanakan kegiatan penelitian agar menyerahkan dokumen hasil penelitian baik berupa salinan cetak atau salinan digital kepada Bappeda-Litbang Kabupaten Indramayu.
- Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Indramayu, 11 Juni 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah Kabupaten
Indramayu

Dra. CH. IIN INDRAYATI, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19690427 198803 2 001

Tembusan :

- Yth. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Indramayu;
- Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- Yth. Kepala Dinas Tenaga Kerja.

Catatan :

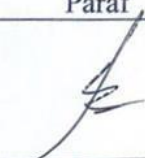








- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.



KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Evah Ridzana
 Npm : 652010120012
 Prodi : Ilmu Pemerintahan
 Fakultas : FISIP

Pembimbing 1 : Luthfi Faisal Natsir, S.IP., M.S.i
 NIDN : 0412068905
 Pembimbing 2 : Soleh, S.S., M.S.i
 NIDN : 0413036807

No	Tanggal	Keterangan bimbingan	Paraf
1.	11/7/2024 Pem. 2.	Bimbingan Penulisan bab 4.	
2.	16/7/2024 Pem. 2	Pembahasan revisi up & penulisan pada bab 4 (revisi bab 4)	
3.	17/7/2024 Pem. 1	Penulisan, isi wawancara, serta pembahasan hasil penelitian	
4.	23/7/2024 Pem I	Pembahasan penulisan & isi bab 4	
5.	30/7/2024 Pem. 2	Penulisan bab 4, penekanan pada kepuasan masyarakat terhadap gov pada mpp.	
6.	6/8/2024 Pem. 1	- Penulisan bab 4 - Penambahan mengenai keamanan	
7.	14/8/2024 Pem. 1	- Penulisan pada wawancara. - Penulisan pada sub-indikator - harus mencakup semua dari bab 1-5.	
8.	19/8/2024 Pem. 2	- Pembahasan Abstrak & kesimpulan. - Acc.	
9.	22/8/2024 Pem I	- Pembahasan daftar pustaka - kata pengantar - Penomoran & acc.	

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar penyerahan surat pada BAPEDA LITBANG



Gambar . penyerahan surat pada DINSOS,DISDUKCAPIL dan DISNAKER
DISAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL



DISNAS KETENAGA KERJAAN KABUPATEN INDRAMAYU

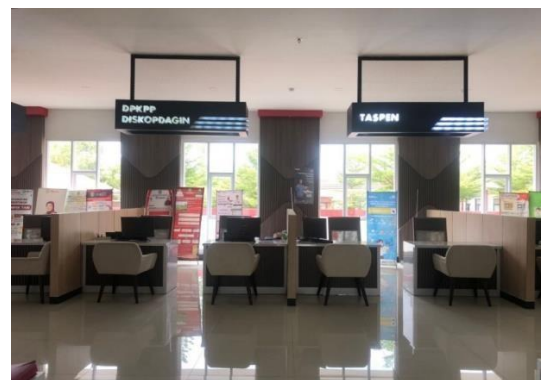


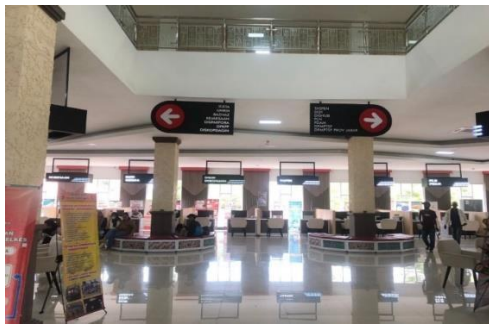
DINAS SOSIAL











Gambar Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu







Wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil



Wawancara dengan Dinas Ketenaga Kerjaan Kabupaten Indramayu



Dinas Sosial



Wawancara dengan pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu



Wawancara dengan staf pelayanan pada MPP (Disdukcapil)



Wawancara dengan staf pelayanan MPP (Disnaker)





Wawancara dengan staf pelayanan MPP (Dinsos)



Gambar wawancara dengan masyarakat



Gambar wawancara dengan masyarakat





