

**Efektivitas Penerapan Sistem PTSP Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep  
Jawa Timur**  
*Effectiveness of PTSP System Implementation at Public Service Malls in Sumenep Regency,  
East Java*

**Subhan Ma'ruf Ali<sup>1\*</sup>, Radjikan<sup>2</sup>, Supri Hartono<sup>3</sup>**

E-mail: [subhanmakruf08@gmail.com](mailto:subhanmakruf08@gmail.com)<sup>1</sup>, [radjikan@untag-sby.ac.id](mailto:radjikan@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [Suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:Suprihartono@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

<sup>2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

\*corresponding author

**Abstract**

*The extent to which a predetermined or planned goal is achieved is known as effectiveness. The effectiveness in question is the effectiveness of the application of the One Stop Integrated Service System at the Public Service Mall in Sumenep Regency, East Java. In fact, the system still needs significant upgrades. The purpose of this study was to determine the application of one-stop integrated service system at the public service mall in Sumenep Regency, East Java and to determine the effectiveness of the application of one-stop integrated service at the public service mall in Sumenep Regency, East Java. The research method used is descriptive qualitative research. The data were obtained using observation, interview, documentation and literature study techniques. The theory used is the theory of effectiveness measurement according to Kettner, Moroney, and Martin covering effort, cost efficiency, result, cost effectiveness, impact. Miles & Huberman came up with the method for data analysis that was used: collecting data, reducing or simplifying data, presenting data, and drawing conclusions.*

*The results obtained are the application of the One Stop Integrated Service System at the Public Service Mall in Sumenep Regency, East Java, which is in accordance with the objectives of the establishment of the Public Service Mall. The advice given, it is hoped that the MPP will optimize services, do not charge additional fees beyond the provisions of service fees, be consistent with their attitudes and duties in providing services, consistently focus the existing budget on the implementation of licensing and non-licensing services, and hope that the positive impact will be felt by the community. service users evenly to the islands.*

**Keywords:** *Effectiveness, One Stop Service System, Public Service Mall*

**Abstrak**

*Sejauh mana tercapainya tujuan yang telah ditentukan atau direncanakan dikenal sebagai efektivitas. Efektivitas yang dimaksud adalah Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur. Faktanya, sistem ini masih membutuhkan peningkatan yang signifikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur serta untuk Mengetahui Efektivitas Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian Deskriptif Kualitatif. Data diperoleh menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Teori yang digunakan adalah teori pengukuran efektivitas menurut Kettner, Moroney, dan Martin meliputi effort, cost efficiency, result, cost effectiveness, impact. Teknik analisis data yang digunakan dikemukakan oleh Miles & Huberman yaitu Pengumpulan data, Reduksi data atau penyederhanaan data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu Penerapan Sistem*

*Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur sudah sesuai dengan tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik, Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur sudah Efektif. Saran yang diberikan, diharapkan pihak MPP lebih mengoptimalkan pelayanan, tidak menarik biaya tambahan diluar ketentuan biaya layanan, konsisten terhadap sikap dan tugasnya dalam memberikan pelayanan, konsisten memfokuskan anggaran yang ada untuk pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan, serta harapannya dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan merata hingga ke kepulauan.*

**Keywords:** *Efektivitas, Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Mal Pelayanan Publik*

---

## **1. Pendahuluan**

Manusia memikul sejumlah besar tanggung jawab untuk penyediaan layanan publik kepada masyarakat, dengan tujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Pada akhirnya, orang akan merasa bahwa layanan yang mereka terima baik dan berkualitas tinggi. Akibatnya, layanan berkualitas tinggi tidak diragukan lagi akan menunjukkan kualitas pemerintah. Hal ini sesuai berdasarkan UU No 32 Tahun 2004 yang menggantikan UU No. 22 Tahun 1999 mengatur tentang PERDA (Anas, 2021).

Terdapat sistem terstruktur dalam Birokrasi Pemerintah di mana terdapat metode atau strategi untuk menerapkan kebijakan pemerintah, terutama yang berfokus pada pelayanan publik.(Wawan Risnawan, 2017). Upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik salah satunya adalah Program Layanan Terpadu Satu Pintu. Salah satu inisiatif pemerintah dalam program ini yaitu mengalihkan aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan dalam meningkatkan penggunaan teknologi dimana program ini diperlukan agar tata kelola Pemerintahan yang baik dapat diterapkan (Anas, 2021) .

Jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan, maka pelayanan publik tersebut dinilai efektif. (Anas, 2021). Berdasarkan Perpres No 97 Tahun 2014 PTSP dibentuk oleh BPKM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) (Media, 2014).

Menurut ayat 28 pasal 1 tahun 2018, PTSP didefinisikan sebagai layanan terpadu yang merupakan bagian dari proses terpadu yang diawali dengan tahap permohonan dan diakhiri dengan penyelesaian produk layanan melalui satu pintu (Pratama, 2021).

Pemerintah Kabupaten Sumenep menciptakan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang bersifat "satu pintu". MPP adalah Gedung Bersama yang melayani berbagai jenis pelayanan umum kepada masyarakat dengan menyediakan fasilitas pelayanan umum yang diselenggarakan secara terpadu dari beberapa instansi yang ada di pemerintah Kabupaten Sumenep. Harapannya dengan tersedianya pelayanan tersebut dapat memberikan

kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu pergi ke beberapa Operasi Perangkat Daerah untuk mengurus perizinan atau mendapatkan layanan yang diinginkan.(El-Ghafur & Kurniawati, 2021).

Pelayanan publik diketahui memiliki sejumlah kekurangan dari pihak penyelenggara. Diantaranya masih sedikit yang menggunakan SOP dalam memberikan pelayanan. Beberapa Penyedia layanan belum memiliki SOP dengan proses dan alur pemberian layanan yang berbeda. Aspek durasi pemberian layanan masih belum tersedia, sehingga kurang efektif dan efisien dari yang seharusnya dan berpotensi membuang waktu masyarakat (Sembiring & Sembiring, 2021). Oleh sebab itu Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul *“Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur”*.

Masalah yang diidentifikasi pada penelitian ini yaitu Bagaimanakah penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu pada Mal pelayanan publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur, dan Sejauhmana Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

Tujuan adanya penelitian ini yaitu untuk Mengetahui penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur dan Mengetahui efektivitas penerapan pelayanan terpadu satu pintu pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur

## **2. Metode**

Peneliti menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Fokus pada penelitian ini yaitu meneliti Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep dinilai berdasarkan teori efektivitas menurut *Kettner, Moroney dan Martin* yaitu *Effort, Cost Efficiency, Result, Cost Effectiveness, dan Impact*. Tempat penelitian berlokasi di Mal Pelayanan Publik Jl. Dr. Soetomo Sumenep Jawa Timur. Terdapat 5 Narasumber Informan yang digunakan dalam penelitian ini, 2 informan dari pihak instansi dan 3 informan dari masyarakat pengguna layanan. Data bersumber dari data primer (observasi lapangan, dan wawancara bersama narasumber informan.) dan sekunder (sumber-sumber dokumen resmi, buku, dan hasil riset penelitian). Analisis data berbasis teori analitik Miles dan Huberman terdiri dari empat bagian : Pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil

##### 1. *Effort* (Upaya)

Dr. R. ABD. Rahman Riadi, SE, MM merupakan seorang informan yang menjabat sebagai Kepala DPMPTSP dan Naker Kabupaten Sumenep Jawa Timur memberikan penjelasan terkait dengan *Effort* (Upaya) yang berhubungan dengan jumlah produk dan layanan yang tersedia, kualitas jumlah produk dan pelayanan yang tersedia, dan pencapaian penyelesaian jumlah pelayanan. *“Di mal pelayanan publik ini ada 108 layanan perizinan dan non perizinan yang di kelola oleh 16 Operasi Perangkat Daerah mas, Kami selalu berkreasi dan berinovasi dalam rangka meningkatkan investasi di kabupaten Sumenep, beberapa inovasi yang kami kembangkan diantaranya yaitu Mal Pelayanan Publik yang memberikan pelayanan secara terpadu dengan biaya yang murah dan pelayanan yang cepat. Semua layanan yang ada di MPP hampir semua pelayanan berbasis elektronik dan juga setiap layanan sudah memiliki SOP masing-masing yang di mulai dari pendaftaran hingga nanti keluar izinnya (wawancara tanggal 13 Juli 2022).* Berdasarkan Pernyataan dari bapak Dr. R. ABD. Rahman Riadi, SE, MM terdapat 108 layanan perizinan dan non perizinan yang memberikan pelayanan secara terpadu dengan biaya yang murah dan pelayanan yang cepat, hampir semua pelayanan berbasis elektronik dan juga setiap layanan sudah memiliki SOP.

Mochammad Saiful Riza, S.T., MM merupakan seorang informan yang menjabat sebagai Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan memberikan penjelasan bahwa Mal Pelayanan Publik ini adalah sebuah outlet layanan masyarakat kabupaten Sumenep yang menyediakan 108 jasa pelayanan yang memiliki SOP disetiap layanannya. *“Mal pelayanan publik ini adalah sebuah outlet pelayanan untuk masyarakat yang berada di kabupaten sumenep jawa timur, ada 108 jasa pelayanan dimana setiap layanan yang akan kita datangi itu sudah ada SOP –Nya masing-masing” (wawancara tanggal 14 Juli 2022).*

Ibu Maria seorang Ibu Rumah Tangga (Masyarakat pengguna layanan) mengatakan MPP di Kabupaten Sumenep Jawa Timur memberikan pelayanan dengan cepat tanggap dan tidak berbelit-belit, pegawainya baik dan juga ramah. *“Pelayanan yang saya terima cukup memuaskan, karena pelayanannya cepat dan tidak berbelit-belit. respon pegawai dalam memberika layanan juga cukup baik, ramah, dan prosesnya cepat tanpa menunggu lama” (Wawancara tanggal 27 Juni 2022).*

Bapak Saiful Bahri seorang pekerja Swasta (Masyarakat pengguna layanan)

mengatakan bahwa ini merupakan kali pertamanya datang ke MPP. Respon pegawai cepat tanggap, dan informasi yang diberikan mudah dipahami. *“Ini pertama kalinya saya mengurus sesuatu disini, dan ketika ada sesuatu yang tidak saya ketahui itu langsung ditanggapi dan diberikan pengertian secara sederhana dan mudah dipahami. Respon pegawai baik, dan ramah dalam memberikan pelayanan (Wawancara tanggal 27 Juni 2022)”*.

Mas Arif Wahyudi seorang pekerja Swasta (Masyarakat pengguna layanan) mengatakan merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh karena cepat dan tidak ribet, pegawainya ramah dan juga baik. *“Menurut saya pelayanan yang saya terima cukup memuaskan, pelayanannya cepat dan tidak ribet. Respon pegawai dalam memberika layanan itu cukup baik, ramah, dan prosesnya cepat tanpa menunggu lama” (Wawancara tanggal 28 Juni 2022).*

Berdasarkan Pernyataan dari kelima informan dari indikator Effort, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur menyediakan sebanyak 108 layanan perizinan dan non perizinan secara terpadu dalam satu gedung, hampir semua pelayanan berbasis elektronik dan sudah memiliki SOP. Menurut masyarakat pengguna layanan MPP memberikan layanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, pegawai responsif, baik, ramah, dan cepat tanggap.

## 2. *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya)

Dr. R. ABD. Rahman Riadi, SE, MM memberikan penjelasan tentang Efisiensi dalam biaya penyediaan barang dan jasa program *“Jadi begini mas, dalam beberapa layanan ada yang gratis dan ada yang membayar, dan bagi yang membayar itu sifatnya retrebusi yang sudah di atur oleh Perda Nomor 8 Tahun 2018 tentang retrebusi (wawancara tanggal 13 Juli 2022).* Berdasarkan Pernyataan dari bapak Dr. R. ABD. Rahman Riadi, SE, MM Layanan yang diberikan gratis namun ada juga yang membayar yang sifatnya retribusi misalnya Izin Mendirikan Bangunan.

Mochammad Saiful Riza, S.T.,MM mengatakan bahwa semua layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik tidak dipungut biaya sama sekali kecuali bidang perizinan retribusi. *“Untuk efisiensi waktu yaitu tergantung layanan apa yang di dibutuhkan. Misalnya ada salah satu masyarakat yang ingin membuat KTP. Dalam proses pembuatan tersebut membutuhkan waktu 1x24 jam dan tidak di pungut biaya sama sekali (GRATIS). Dan itu juga berlaku bagi semua layanan yang ada di MPP kecuali dalam bidang perizinan retrebusi” (wawancara tanggal 14 Juli 2022).*

Ibu Maria mengatakan bahwa tidak dipungut biaya sama sekali. *“pengalaman*

*saya selama mengurus KK, Akta Lahir dan KTP semuanya gratis (Wawancara Pada tanggal 27 Juni 2022)”*

Bapak Saiful Bahri menyatakan bahwa tidak dikenakan biaya selama mengurus Akta Lahir anaknya di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur. *“Tidak ada biaya mas, ini pertama kalinya saya datang kesini untuk mengurus Akta lahir anak saya”(Wawancara tanggal 27 Juni 2022).*

Mas Arif Wahyudi mengatakan *“Tidak ada mas, hanya saja tadi dikenakan biaya fotocopy diluar, dan saya rasa tidak ada hubungannya dengan biaya pelayanan”(Wawancara tanggal 28 Juni 2022).* Berdasarkan pernyataan dari Mas Arif Wahyudi tidak ada biaya layanan yang dibebankan selama mendapat layanan di MPP Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

Berdasarkan Pernyataan dari kelima informan Efisiensi Biaya, Pemberian layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur gratis dan ada juga yang berbayar (sifatnya retribusi misalnya Izin Mendirikan Bangunan).

### 3. Result (Hasil)

Sejauh mana suatu program dapat mencapai hasil tertentu disebut sebagai hasil. Dr. R. ABD. Rahman Riadi, SE, MM *“Hasil pelayanan di Mal Pelayanan Publik menurut Survey Kepuasan Masyarakat rata-rata nilainya di atas 80 ke atas.” (wawancara tanggal 13 Juli 2022).* Berdasarkan Pernyataan dari bapak Dr. R. ABD. Rahman Riadi, SE, MM Hasil yang diperoleh berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat nilainya 80 ke atas.

Mochammad Saiful Riza, S.T., MM menyatakan jika berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat nilainya 80 ke atas. *“Menurut Survey Kepuasan Masyarakat rata-rata nilainya 80 ke atas. Dan untuk visi misi itu berpedoman dengan visi misi dari bupati Kabupaten Sumenep yang kemudian dijabarkan melalui Rencana Strategi (RENSTRA) (wawancara tanggal 14 Juli 2022).*

Ibu Maria mengatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh, pegawainya cukup baik dan ramah, serta prosesnya cepat tanpa menunggu lama. *“Respon pegawai dalam memberika layanan disini cukup baik, ramah, dan prosesnya cepat tanpa menunggu lama. Saya merasa puas dilayani oleh para pegawai yang ada di mal pelayanan publik (Wawancara tanggal 27 Juni 2022)”*

Bapak Saiful Bahri menyatakan bahwa beliau merasa sangat puas dengan layanan yang diterima di MPP Kabupaten Sumenep, Jawa Timur *“Respon pegawai baik, dan ramah dalam memberikan pelayanan, Saya merasa sangat puas dengan*

*pelayanan yang diberikan disini (Wawancara tanggal 27 Juni 2022)”*.

Mas Arif Wahyudi mengatakan puas terhadap layanan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur. *“Respon pegawai disini ramah, baik, dan prosesnya juga lumayan cepat tanpa menunggu lama, Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”(Wawancara tanggal 28 Juni 2022).*

Berdasarkan Pernyataan dari kelima informan masyarakat merasa puas terhadap layanan yang didapatkan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

#### 4. *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya)

Dr. R. ABD. Rahman Riadi, SE, MM menyatakan tentang Efektivitas Biaya yaitu yang berhubungan dengan biaya hasil akhir program adanya Mall Pelayanan Publik. *“Kami dari Pihak DPMPTSP memfokuskan anggaran yang ada untuk pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di MPP. Berdasarkan data yang kami pegang, menunjukkan adanya ketepatan anggaran terhadap pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MPP dapat dilihat dari sejauh mana biaya dapat terealisasi untuk mencapai sasaran” (wawancara tanggal 13 Juli 2022).* DPMPTSP Kabupaten Sumenep memfokuskan anggaran yang ada untuk pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di MPP.

Mochammad Saiful Riza, S.T., MM mengatakan MPP fokus mengoptimalkan anggaran untuk menunjang pelayanan perizinan dan non perizinan dari segi sarana prasarana maupun kualitas layanan untuk mencapai sasaran. data sasaran tahun ini, sudah mencapai target. *“Biaya program berarti ini kaitannya dengan Anggaran ya mas, disini kita fokus mengoptimalkan anggaran yang ada untuk menunjang pelayanan perizinan dan non perizinan dari segi kualitas layanan maupun sarana dan prasarana yang diberikan untuk mencapai sasaran. Berdasarkan data sasaran tahun ini, alhamdulillah sudah tercapai sesuai yang ditargetkan”(wawancara tanggal 14 Juli 2022).*

Ibu Maria, Bapak Saiful Bahri, dan Mas Arif Wahyudi mengatakan bahwa biaya yang dikeluarkan berdasarkan pelayanan yang mereka dapatkan cukup efektif.

Berdasarkan Pernyataan dari kelima informan Mall Pelayanan Publik kabupaten Sumenep memfokuskan anggaran untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan dan non perizinan di Mall Pelayanan Publik. Data sasaran tahun ini sudah mencapai target.

#### 5. *Impact* (Dampak)

Dr. R. ABD. Rahman Riadi, SE, MM memberikan pernyataan tentang dampak adanya Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur *“Sangat memberikan dampak positif bagi masyarakat tanpa harus kesana kemari, cukup tinggal datang ke Mal Pelayanan Publik dan menunggu selama Proses Pelayanan hingga selesai”* (wawancara tanggal 13 Juli 2022). Berdasarkan Pernyataan dari bapak Dr. R. ABD. Rahman Riadi, SE, MM MPP memberikan dampak positif bagi masyarakat penerima layanan karena terpadu dalam satu tempat.

Mochammad Saiful Riza, S.T., MM mengatakan bahwa MPP memberikan dampak positif bagi masyarakat, karena memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang diinginkan dalam satu tempat sekaligus. *“Menurut saya ini sudah memberikan dampak yang sudah baik, dimana masyarakat bisa mengurus beberapa layanann yang berbeda sekaligus didalam satu tempat. Misalnya ingin mengurus KTP dan Surat Izin Usaha. Jadi, cukup tinggal datang saja ke Mal Pelayanan Publik dan selesaikan satu persatu tanpa harus pindah-pindah instansi”* (wawancara tanggal 14 Juli 2022).

Ibu Maria mengatakan tentang Dampak pelayanan yang diperoleh selama di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur yaitu lebih praktis daripada sebelum adanya Mal Pelayanan Publik. *“Sebelum adanya mal pelayanan publik dibandingkan dengan saat ini menurut saya lebih praktis, tidak membuat saya mondar-mandir dan juga tidak menghabiskan biaya yang cukup banyak”* (Wawancara tanggal 27 Juni 2022).

Bapak Saiful Bahri mengatakan bahwa *“Untuk perbandingan sebelum dan setelah adanya mal pelayanan publik ini, sebelumnya saya harus mendatangi beberapa tempat, akan tetapi dengan adanya mal pelayanan publik ini cukup datang dan menuju layanan yang dibutuhkan dan tinggal menunggu saja”* (Wawancara tanggal 27 Juni 2022). Berdasarkan pernyataan dari Bapak Saiful Bahri dengan adanya Mal Pelayanan Publik menyatakan bahwa beliau merasa lebih mudah dan praktis dalam mendapatkan layanan karena tempatnya sudah terpadu didalam satu tempat.

Mas Arif Wahyudi mengatakan *“Perbandingannya menurut saya lebih praktis,cepat, tidak membuat saya mondar-mandir dan juga tidak menghabiskan biaya yang cukup banyak. (Wawancara tanggal 28 Juni 2022)”*. Berdasarkan Pernyataan dari mas Arif Wahyudi dampaknya lebih praktis, dan tidak menghabiskan biaya yang banyak.

Berdasarkan Pernyataan dari kelima informan MPP memberikan dampak

positif bagi masyarakat karena terpadu dalam satu tempat, mudah dan praktis dalam mendapatkan layanan.

Berdasarkan Seluruh hasil wawancara dari kelima informan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang ada di MPP Kabupaten Sumenep Jawa Timur dapat dikatakan efektif, di nilai dari lima indikator penilaian efektivitas.

### **3.2 Pembahasan**

Salah satu program pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dikenal dengan nama Mal Pelayanan Publik (MPP). Sebelumnya dikenal dengan nama Pelayanan Terpadu Satu Atap kemudian menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu. MPP dapat dinamakan sebagai peningkatan kualitas dari kedua layanan sebelumnya (Umam & Adiarto, 2020). Berdasarkan hasil observasi di lapangan, Penerapan PTSP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur tidak terlepas dari hubungan yang dibangun antara peran masyarakat, DPMPTSP sebagai pengendali manajemen serta Pemerintah sebagai yang menginisiasi dari adanya inovasi MPP (Lestari et al., 2020). Dalam pelaksanaannya terdapat 108 jenis perizinan yang ada di MPP Kabupaten Sumenep Jawa Timur, setiap layanan berbasis elektronik dan setiap layanan berlandaskan SOP (Sistem Operasional Prosedur) masing-masing mulai dari proses pendaftaran hingga terbitnya izin. Semua proses pemberian layanan dilakukan secara terpadu dalam satu gedung.

Berdasarkan pendapat Kettner, Moroney, dan Martin, efektivitas dapat diukur dengan indikator:

#### **1) *Effort* (upaya)**

Program PTSP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur disosialisasikan kepada masyarakat saat acara pembukaan disiarkan melalui Radio, Surat Kabar, dan website DPMPTSP Kabupaten Sumenep Jawa Timur pada tahun 2019. Dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan dokumen, proses perizinan DPMPTSP Kabupaten Sumenep terintegrasi dan dilakukan dalam satu lokasi, yaitu bertempat di Mal Pelayanan Publik dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, diantaranya: prinsip kesederhanaan, prinsip transparansi, prinsip akuntabilitas, dan prinsip menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur. Hal ini sesuai dengan Pengertian Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) menurut Suherlan dan Budhiono dalam (Suhartoyo, 2019) yaitu Proses pengelolaan pelayanan perizinan dan nonperizinan, melalui tahap permohonan hingga

tahap penerbitan izin, terintegrasi dan dilakukan dalam satu lokasi. Pemohon hanya perlu mengunjungi satu lokasi untuk bertemu dengan petugas front office. Akibatnya, biaya tidak resmi yang sering muncul selama proses pelayanan dapat dihindari dan interaksi pelamar dengan petugas perizinan dapat diminimalkan.

## 2) *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya)

MPP sudah mampu memberikan nilai bantu terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa biaya sama sekali terkecuali dalam bidang perizinan retrebusi.

## 3) *Result* (Hasil)

Hasil yang dicapai telah sesuai dengan tujuan didirikannya Mal Pelayanan Publik agar masyarakat mendapatkan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Agni Fauziah pada tahun 2018 menunjukkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan kualitas pelayanan publik yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mendapat layanan serta sikap petugas yang ramah, sopan dan adil (Agni Fauziah, 2018). Berdasarkan pernyataan Informan mereka merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

## 4) *Cost Effectiveness* (Efektivitas Biaya)

Akurasi anggaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MPP Kabupaten Sumenep, Jawa Timur, dapat dilihat dari sejauh mana biaya dapat direalisasikan untuk mencapai target, menunjukkan upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sumenep. DPMPTSP Kabupaten Sumenep berfokus pada anggaran saat ini untuk pelaksanaan pelayanan perizinan dan non-perizinan oleh MPP.

## 5) *Impact* (Dampak)

MPP Kabupaten Sumenep Jawa Timur memberikan dampak positif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan perizinan maupun non perizinan. Sebelumnya masyarakat harus menuju satu tempat ke tempat lain ketika akan mengurus perizinan maupun nonperizinan, akan tetapi dengan adanya MPP masyarakat cukup datang membawa berkas-berkas yang lengkap ke MPP menuju layanan yang dibutuhkan dan tinggal menunggu Proses pemberian layanan.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa MPP memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil penelitian, Pernyataan dari Pihak DPMPTSP dan masyarakat sebagai informan dalam penelitian ini.

Keluhan pengguna layanan direspon baik secara langsung melalui kotak saran ataupun website, Keluhan ditampung lalu menjadi bahan evaluasi terhadap pelayanan MPP Kabupaten Sumenep. Hal ini sesuai dengan penelitian (Maesarini et al., 2021) menyatakan bahwa Petugas menanggapi semua keluhan pengguna jasa baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menggunakan teori efektivitas *Kettner, Moroney dan Martin* dalam (Rahmatilah et al., 2021) tentang indikator penilaian efektivitas, yaitu: *Effort, Cost Efficiency, Result, Cost Effectiveness*, dan *Impact*. Dari ke lima indikator tersebut terbukti bahwa PTSP di MPP Kabupaten Sumenep Jawa Timur sudah efektif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

Pengintegrasian layanan dalam satu gedung dapat mempercepat proses pelayanan (Puryatama & Haryani, 2020). MPP membuat masyarakat mendapat pelayanan dengan mudah tidak lagi harus berpindah lokasi untuk membuat izin usaha. Hal ini sesuai dengan penelitian (Adawiyah, 2018) Upaya adanya MPP ini tujuannya agar penanganan dokumen pemerintah menjadi tidak terlalu membingungkan, lebih rumit, dan tidak membosankan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjani, dkk tahun 2019 hasil penelitiannya mengatakan bahwa Pelayanan publik Kabupaten Wonokwari mengalami peningkatan kualitas sebagai akibat dari penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Tatut Anjani, Sampara Lukman, 2018).

Hasil Penelitian (Maulidia et al., 2019) menyatakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, terdapat Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang membuat penyediaan layanan menjadi cepat, sederhana, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan berkat alur pelayanan yang jelas.

#### **4. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur sudah Efektif dan penerapannya sudah sesuai dengan tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik berdasarkan lima indikator penilaian efektifitas, meliputi : *Effort, Cost Efficiency, Result, Cost Effectiveness*, dan *Impact*.

#### **5. Referensi**

Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Politico*, 18(2), 265–275. <https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>

- AGNI FAUZIAH. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN CIMAHU TENGAH KOTA CIMAHU* [Universitas Pasundan]. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/38632>
- Anas, L. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Makassar*. <https://digilib.unismuh.ac.id/dokumen/detail/14922>
- DPMPTSP dan NAKER Kab Sumenep. (2022). *PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2022*. <http://dpmptsp.sumenepkab.go.id/web/data/peraturan/SKM TW III 2022.pdf>
- El-Ghafur, E., & Kurniawati, D. (2021). ANALISIS PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN SUMENEP. *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, 1(1), 1-6. <https://doi.org/10.24929/missy.v1i1.1231>
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 506-529. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Maesarini, I. W., Setiawan, D. R., & ... (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020. ... *Administrasi: Jurnal Ilmiah ...*, 8(2), 165-171. <https://doi.org/10.31334/reformasi.v8i2.1918>
- Maulidia, R. N., Anisa, D. L. N., Norlaili, L., Shurur, M., & Ma'arif, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1), 84-101. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.84-101>
- Media, F. (2014). *Undang-Undang No. 97 Tahun 2014, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Beserta Penjelasannya*. 2014.
- Pratama, C. C. (2021). PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MEMPERCEPAT PROSES DAN WAKTU PELAYANAN PUBLIK DI MAN 1 PALEMBANG. *Repository UIN Raden Fatah Palembang, Penerapan PTSP Pelayanan Publik*. <http://repository.radenfatah.ac.id/17228/>
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40-54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Rahmatilah, N. A., Darto Miradhia, ;, & Runiawati, ; Nunung. (2021). Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor. *JANE) Jurnal Administrasi Negara, Agustus*, 13(1), 2086-1338. <https://doi.org/10.24198/jane.v13i1.35043>
- Sembiring, M. F., & Sembiring, M. (2021). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupten Langkat. *Jurnal Serunai Pancasila dan Kewarganegaraan*, 10(1), 1-10. <https://doi.org/10.37755/jspk.v10i1.379>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.  
<https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>

Tatut Anjani, Sampara Lukman, H. R. (2018). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial dan Budaya*, 2(3), 33–41.  
<https://doi.org/10.54783/jv.v11i3.203>

Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 160–165.  
<https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600%0A>

Wawan Risnawan. (2017). *Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik*. 4(1), 511–518.  
[doi:10.25157/dinamika.v4i1.1951](https://doi.org/10.25157/dinamika.v4i1.1951)