

**KEPEMIMPINAN KEPALA DAERAH DALAM PENINGKATAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KABUPATEN  
BOMBANA PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Isra Yulfia Ningsih

NPP. 30.1341

*Asdaf Kota Baubau, Provinsi Sulawesi Tenggara  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [Israyn.10@gmail.com](mailto:Israyn.10@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Fernandes Simangunsong, S.STP, S.AP, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Public service delivery in Bombana district at several OPDs that previously had to come to their offices directly has now changed to be in one building, namely the Public Service Mall (MPP). The principle of building infrastructure for the benefit of the community is proven by the District Head of Bombana Regency with various development works. **Purpose:** To identify and analyze the Leadership of Regional Heads, the supporting and inhibiting factors for the Leadership of Regional Heads, as well as efforts to overcome the inhibiting factors for the Leadership of Regional Heads in Improving Public Services at Public Service Malls (MPP) in Bombana District, Southeast Sulawesi Province. **Method:** This study uses a descriptive research method with an inductive approach based on facts found in the field regarding Regional Head Leadership in Improving public services at Public Service Malls (MPP). Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Result:** The results of this study indicate that the improvement in public services carried out by the Bombana Regency Investment and One-Stop Service Office (DPMPTSP) is good and appropriate. **Conclusion:** The improvement in public services that has been carried out is in line with the leadership theory of Ralph M. Stogdill in Pamudji. Supporting factors and inhibiting factors for the leadership process come from internal and external to the Bombana Regency Investment and One-Stop Service Office (DPMPTSP). Efforts made to overcome the inhibiting factors are to improve the quality of human resources and improve facilities and infrastructure at public service malls so that public services can be carried out optimally.

**Keywords:** Leadership, Governance, Investment Service and One-Stop Services (DPMPTSP)

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten Bombana pada beberapa OPD yang tadinya harus datang ke kantornya langsung kini berubah menjadi dalam satu Gedung yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP). Prinsip membangun infrastruktur demi kepentingan masyarakat dibuktikan Bupati Kabupaten Bombana dengan berbagai karya pembangunan. **Tujuan:** Untuk Mengetahui dan menganalisis Kepemimpinan Kepala Daerah, faktor - faktor pendukung dan penghambat Kepemimpinan Kepala Daerah, serta upaya untuk mengatasi faktor - faktor penghambat

Kepemimpinan Kepala Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan mengenai Kepemimpinan Kepala Daerah dalam Peningkatan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP). Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bombana sudah baik dan sesuai. **Kesimpulan:** Peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan sudah selaras dengan teori kepemimpinan Ralp M. Stogdill dalam Pamudji. Faktor pendukung dan faktor penghambat proses kepemimpinan berasal dari internal dan eksternal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bombana. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat ialah meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan sarana dan prasarana pada mal pelayanan publik sehingga pelayanan publik dapat terlaksana secara optimal.

**Kata kunci:** Kepemimpinan, Pemerintahan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Negara wajib memberikan pelayanan pada seluruh warga negara sebagai bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara. Pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintahan daerah dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang menjelaskan secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintahan daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukannya peran kepemimpinan kepala daerah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Menurut James L. Gibson dalam Pasolong (2010:110) menyebutkan bahwa "Kepemimpinan adalah suatu usaha menggunakan suatu gaya mempengaruhi dan tidak memaksa untuk memotivasi individu dalam mencapai tujuan". Menurut Ralph M. Stogdill dalam Ambar Teguh Sulistiyani (2008: 13) "Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi kegiatan-kegiatan sekelompok orang yang terorganisasi dalam usaha mereka menetapkan dan mencapai tujuan". Pelayanan Publik adalah tanggung jawab sebuah organisasi pemerintah sebagai sebuah lembaga yang menyediakan layanan kepada masyarakatnya. pemimpin dalam sebuah organisasi memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dimulai dengan pengelolaan atau manajemen, peningkatan sumber daya aparatur yang memberikan pelayan hingga pemanfaatan teknologi. Maka dari itu kepemimpinan seorang pemimpin dalam sebuah organisasi berbanding lurus dengan kualitas pelayanan publik.

Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar maximal. Menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 mengemukakan bahwa: Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan kemandirian dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mal Pelayanan Publik yaitu 1.) keterpaduan, 2.) berdayaguna, 3.) koordinasi, 4.) akuntabilitas, 5.) aksesibilitas dan 6.) kenyamanan. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Provinsi Sulawesi Tenggara dilaksanakan oleh dua Kabupaten dan satu Kota yaitu Kabupaten Bombana, Kabupaten Konawe dan Kota Kendari. Mal pelayanan publik tersebut ada berbagai instansi yang bergabung di dalamnya untuk melayani masyarakat beberapa instansi tersebut yaitu: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Badan Pendapatan Daerah, Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM, Samsat, Polres Bombana, Kantor Pertanahan, Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Taspen, Bank Sultra. Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu program yang dibuat oleh Bupati Bombana untuk mempermudah pelayanan kepada Masyarakat.

MPP tersebut terintegrasi dengan 79 jenis pelayanan dari 16 instansi. Penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten Bombana pada beberapa OPD yang tadinya harus datang ke kantornya langsung kini berubah menjadi dalam satu Gedung yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP) yang berada di Rumbia yaitu ibukota kabupaten Bombana. Prinsip membangun infrastruktur demi kepentingan masyarakat dibuktikan Bupati Tafdil dengan berbagai karya pembangunan. Di bidang infrastruktur, Bupati Tafdil telah melakukan rigid (perkerasan) jalan dan pemeliharaan jalan ratusan kilometer. Merehabilitasi gedung serba guna menjadi Mal Pelayanan Publik (MPP).

Bupati Bombana membangun daerah dengan berlandaskan pada prinsip demi kepentingan masyarakat Bombana. Prinsip demi kepentingan masyarakat menjadi selalu menjadi patron utama arah pembangunan dan kebijakan yang diambil Bupati Tafdil. Di berbagai kesempatan, Bupati Bombana dua periode itu kerap menegaskan bahwa terkait urusan melayani masyarakat ia akan menjadi sangat peduli.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dikarenakan masih banyak pemahaman yang keliru diantara stackholder pada OPD teknis yang menganggap bahwa kewenangan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan masih menjadi kewenangan mereka berdasarkan peraturan kementerian teknis tanpa melihat peraturan yang lebih tinggi serta kebijakan pemerintah yang mewajibkan bahwa penyelenggaraan perizinan dan non

perizinan harus diselenggarakan pada PTSP dengan tujuan memangkas akses birokrasi yang dianggap berbelit - belit dan memberikan kepastian hukum, biaya dan waktu dalam proses permohonan perizinan. Masih banyaknya masyarakat yang kesulitan dalam mengakses layanan publik dikarenakan faktor geografis dan serta jarak tempuh ke pusat pemerintahan yang cukup jauh serta kurangnya fasilitas sarana dan prasarana untuk mendukung penyelenggaraan layanan publik di desa dan kecamatan. Jumlah pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana, jumlah pegawai yang ada masih terbilang kurang yaitu dengan total 32 orang, dimana jumlah tersebut termasuk berbanding terbalik dengan cakupan wilayah Kabupaten Bombana yang cukup luas. Pemda Bombana telah menyiapkan lokasi MPP sekitar tiga bulan dan beroperasi sejak November 2020.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penulis melakukan penelitian ini didasarkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul yang dipilih oleh penulis dimana penelitian terdahulu yang pertama ialah yang dilakukan oleh Muhammad Satya Renata (2021), penelitian tersebut berjudul “Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan publik Kota Pekanbaru ini pada umumnya telah berjalan dengan baik dengan didukung beberapa fasilitas yang memadai memberikan kenyamanan, namun dalam hal ini juga terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut, dimasa pandemi ini, harus mematuhi protocol kesehatan dan beberapa pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik harus membatasi kuota dalam pelayanan public. Penelitian terdahulu berikutnya dengan judul “Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh” yang menemukan bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dapat dikatakan sesuai dengan kriteria pedoman inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB No 30 Tahun 2014 yang terdiri dari Berkualitas, Transparansi, Akuntabel, Mudah, Cepat, Patut, Adil dan Partisipatif. Sehingga diperoleh hasil bahwa Inovasi Pelayanan Publik Kota Banda Aceh memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan dengan efektif, inovasi yang dilakukan bermanfaat bagi masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya sehingga dapat direplikasikan pada pemerintah lainnya dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus-menerus. Dengan faktor pendukung yaitu anggaran, sumber daya manusia yang terlatih dan terdidik, dan partisipasi masyarakat (Nurvadila Malia, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah Yal-am (2021) menunjukkan bahwa prosedur birokrasi yang sebelumnya dianggap berbelit dan membutuhkan waktu yang cukup lama kini mampu disederhanakan karena telah ada standar pelayanan waktu. Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) diharapkan dapat mendorong inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya. Pengintegrasian layanan dalam satu gedung ini mempercepat pelayanan masyarakat dalam mengurus perizinan dan nonperizinan. Masyarakat dapat menggunakan website Surabaya Single Window (SSW) selain itu banyak terdapat kios-kios pelayanan publik lainnya yang bisa diakses masyarakat. Penelitian terdahulu berikutnya dilakukan oleh Siti Fakhirah Ulfa Aris (2021), Peranan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring masih kurang untuk dikatakan efektif dalam memberikan pelayanan berkelas bintang lima kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari masih ada beberapa masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar untuk membuat surat perizinan atau sekedar bertanya mengenai keperluan berkas yang dibutuhkan saat ingin membuat surat perizinan melalui Sistem Daring (Online). Lalu penelitian terdahulu yang terakhir menemukan bahwa tujuan dari Pelayanan Publik sudah tercapai dan terlaksana dengan baik meskipun masih ada masyarakat

yang kurang mendapatkan Pelayanan Publik. Untuk mencapai tujuan Kualitas Pelayanan Publik dilakukan dengan cara meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik terhadap masyarakat yang membutuhkan (Putri Anisa, 2022).

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana dengan penelitian yang dilakukan penulis terdapat pada pengambilan teori sehingga dari teori yang digunakan berbeda, dan lokus penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan juga berbeda.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui dan menganalisis Kepemimpinan Kepala Daerah, faktor - faktor pendukung dan penghambat Kepemimpinan Kepala Daerah, serta upaya untuk mengatasi faktor - faktor penghambat Kepemimpinan Kepala Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara.

## **II. METODE**

Whitney (dalam Simangunsong, 2017:20) menjelaskan bahwa "Penelitian adalah pencarian atas sesuatu (inquiry) secara sistematis dengan penekanan bahwa pencarian ini dilakukan terhadap masalah masalah yang dapat dipecahkan." Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif yang telah dianggap selaras untuk digunakan dalam penyusunan penelitian ini. Hal ini berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan mengenai Kepemimpinan Kepala Daerah dalam Peningkatan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dituangkan dalam penjelasan berbentuk kata-kata dengan dasar itulah kemudian kegiatan Penelitian dilakukan. Penulis menentukan informan sesuai dengan yang dibutuhkan dengan fokus penulisan pada Kepemimpinan Kepala Daerah dalam Peningkatan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara. Untuk memperoleh data peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara studi lapangan yaitu mendatangi langsung objek lokasi penelitian. Teknik analisis data pada penelitian ini meliputi *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing / verivication* (penarikan kesimpulan)

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Kepemimpinan Kepala Daerah dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara**

#### **A. Teori Sifat**

##### **– Sifat**

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di kabupaten Bombana, Kepemimpinan Bupati Bombana tidak terbentuk dari lahir atau biasa disebut genetis tetapi kepemimpinan terbentuk seiring berjalannya waktu sesuai dengan pengalaman memimpin seseorang. Beliau pribadi yang memprioritaskan pelayanan publik dalam pelaksanaan program pelayanan publik dan responsive terhadap persoalan dan isu-isu strategis Kabupaten Bombana.

hal tersebut didukung dengan pernyataan dari beberapa informan terkait sifat Bupati dalam meningkatkan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diperoleh dari pelaksanaan wawancara

– Perangai

Terkait perangai Bupati Bombana dalam meningkatkan pelayanan publik pada mal pelayanan publik (MPP) yaitu melayani, mengayomi dan merangkul seluruh masyarakat dan para stafnya berpedoman pada aturan; tegas dan memiliki semangat kerja yang tinggi. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari beberapa informan terkait perangai kepemimpinan bupati dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten Bombana yang diperoleh dari pelaksanaan wawancara.

B. Teori Lingkungan

– Waktu

Dalam kepemimpinannya selama dua periode, Bupati Bombana telah memanfaatkan sarana dan prasarana dengan baik misalnya dengan mengubah bangunan serbaguna yang tadinya tidak terpakai menjadi mal pelayanan publik sebagai pusat pelayanan publik bagi masyarakat. Bupati Bombana Memulai Kepemimpinannya selama dua periode sejak tahun 2012- 2017 pada periode pertama dan pada periode kedua sejak tahun 2017-2022.

– Tempat Kerja

Tempat kerja Bupati Bombana memiliki pengaruh dan mendukung kepemimpinan Bupati Bombana dalam meningkatkan pelayanan publik dengan memiliki 22 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan aparatur pemerintah yang membantu Bupati Bombana dalam melaksanakan program pelayanan publik kabupaten Bombana, serta 12 sarana dan prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bombana yaitu Parkir yg luas untuk umum dan khusus disabilitas, Tersedia jalur disabilitas, Kursi roda utk disabilitas, Ruang perbantuan perdes, Musholla, Tempat bermain anak, Ruang laktasi (menyusui), Kantin, Ruang pengaduan, Resepsionis, Ruang layanan mandiri, Ruang rapat, Pelayanan perbankan, Ruang tunggu yg nyaman dan hubungan baik yang terjalin antara Bupati Bombana dengan seluruh OPD dan para staf. Namun dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan publik masih belum optimal karena masih ditemukan para staf kurang disiplin.

C. Teori Pribadi dan Situasi

– Berorientasi pada Tugas

Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara yang berorientasi pada tugas terlihat pada saat menjalankan tugas bertanggung jawab, beliau melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik khususnya pada MPP, beliau melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program pelayanan publik yang dibuat yang telah dibuat, Dan membuat target kerja dalam melaksanakan pembangunan Kabupaten Bombana.

– Berorientasi pada Bawahan

Terkait perilaku kepemimpinan Bupati yang berorientasi pada bawahan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bombana menunjukkan Bupati Bombana sudah berorientasi pada bawahan dengan memberikan motivasi kepada para staf dan masyarakat Kabupaten Bombana, melibatkan para staf dan masyarakat Kabupaten Bombana dalam menentukan sasaran pembangunan dan melaksanakan program pelayanan publik dan menciptakan hubungan kekeluargaan dengan para staf dan masyarakat Kabupaten Bombana

#### D. Teori Interkasi dan Harapan

##### – Aksi

Bupati Bombana telah banyak melakukan aksi-aksi untuk mencapai program-program pelayanan publik Kabupaten Bombana dalam rangka meningkatkan Pelayanan Publik di kabupaten Bombana

##### – Reaksi

Reaksi para pegawai dan masyarakat dalam kepemimpinan bupati dalam meningkatkan pelayanan publik pada umumnya sudah memberikan reaksi positif yaitu melalui ikut berpartisipasi aktif dan bekerja sama dalam melaksanakan program pelayanan publik Kabupaten Bombana

#### E. Teori Humanistik

##### – Motivasi

Cara bupati Bombana memotivasi masyarakat dan pegawai yaitu dengan memberikan reward kepada pegawai yang berprestasi serta memberikan contoh yang baik kepada pegawai sehingga pegawai dapat melaksanakan pelayanan dengan optimal, serta memberikan sarana dan prasarana yang memadai kepada masyarakat dan pegawai.

##### – Kebutuhan

Bupati Bombana memperhatikan kebutuhan masyarakat terutama di bidang pelayanan publik salah satunya yaitu mendirikan mal pelayanan publik, MPP ini juga menjadi mal pelayanan publik pertama di Provinsi Sulawesi Tenggara yang menjadi contoh bagi kabupaten ataupun kota yang lain, hal ini dapat dilihat dari beberapa kunjungan yang telah dilakukan oleh beberapa kabupaten ke MPP Kabupaten Bombana

#### F. Teori Tukar Menukar

##### – Memberi

Cara dalam memberikan kesejahteraan yang dibutuhkan oleh para pegawai dan masyarakat dalam kepemimpinan bupati dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bombana dengan terlebih dahulu mengumpulkan data dan informasi terkait yang dibutuhkan oleh para staf dan masyarakat dari seluruh OPD di Kabupaten Bombana, kemudian beliau turun langsung ke masyarakat untuk mengetahui secara langsung terkait yang dibutuhkan oleh masyarakat. Meskipun dalam pelaksanaannya ada beberapa daerah yang belum mendapatkan pelayanan publik dengan optimal.

##### – Menerima

Staf dan masyarakat memberi dukungan terhadap kepemimpinan Bupati dalam meningkatkan pelayanan publik Kabupaten Bombana dengan bekerja secara maksimal dan penuh tanggung jawab, mau diajak bekerja dan berpartisipasi aktif dalam peningkatan pelayanan publik

### **3.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Kepemimpinan Kepala Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara**

#### A. Faktor Pendukung

Salah satu faktor pendukung internal kepemimpinan kepala daerah dalam peningkatan pelayanan public pada mal pelayanan publik di kabupaten Bombana yaitu Komunikasi antar bupati dengan OPD dan masyarakat, kemampuan, lingkungan kerja, sedangkan secara external faktor pendukungnya yaitu

potensi yang dimiliki kabupaten Bombana yang menunjang peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara

#### B. Faktor Penghambat

Faktor penghambat internal yaitu kualitas sumber daya manusia di Kabupaten Bombana yang masih rendah dan jumlah pegawai yang masih kurang sehingga belum optimal untuk melayani masyarakat, faktor penghambat external yaitu luas wilayah kabupaten Bombana yang terbagi atas beberapa pulau-pulau sehingga sulit untuk mengakses pelayanan publik di ibukota kabupaten Bombana

### **3.3 Upaya Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Kepemimpinan Kepala Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara**

#### A. Upaya langsung

Meningkatkan koordinasi, menjalin komunikasi yang baik, dan melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik di mal pelayanan publik di Kabupaten Bombana, Memberikan pembinaan dan pelatihan kepada para pegawai dan masyarakat, dan meningkatkan partisipasi masyarakat Kabupaten Bombana

#### B. Upaya Tidak Langsung

Menyediakan dan meningkatkan fasilitas dan sarana prasarana publik dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, Memanfaatkan Teknologi Informasi dalam pelaksanaan pelayanan public pada mal pelayanan publik di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pada penelitian ini dikatakan bahwa Mal Pelayanan Publik sebagai suatu kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Renata (2021) yang mengungkapkan bahwa Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam Nangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Aris (2021) menunjukkan bahwa Peranan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring masih kurang untuk dikatakan efektif dalam memberikan pelayanan berkelas bintang lima kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari masih ada beberapa masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar untuk membuat surat perizinan atau sekedar bertanya mengenai keperluan berkas yang dibutuhkan saat ingin membuat surat perizinan melalui Sistem Daring (Online). Hal ini berbeda dengan penelitian ini yang mana penulis menemukan bahwa peran kepemimpinan dalam penelitian ini telah berjalan dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Malia (2021) menemukan faktor-faktor dan upaya yang sejalan dengan penelitian

ini dimana inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dapat dikatakan sesuai dengan kriteria pedoman inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB No 30 Tahun 2014 yang terdiri dari Berkualitas, Transparansi, Akuntabel, Mudah, Cepat, Patut, Adil dan Partisipatif. Sehingga diperoleh hasil bahwa Inovasi Pelayanan Publik Kota Banda Aceh memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan dengan efektif, inovasi yang dilakukan bermanfaat bagi masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya sehingga dapat direplikasikan pada pemerintah lainnya dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus-menerus. Dengan faktor pendukung yaitu anggaran, sumber daya manusia yang terlatih dan terdidik, dan partisipasi masyarakat.

#### **IV. KESIMPULAN**

##### **Mengenai Kepemimpinan Kepala Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara**

Sifat bupati Bombana dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu open minded, pekerja keras, bertanggung jawab, konsisten, berwawasan, responsive, tegas, dan memiliki toleransi. Perangai bupati Bombana yakni beliau merangkul seluruh OPD Kabupaten Bombana, masyarakat dan dengan para stafnya, tenang dalam mengambil keputusan. Bupati Bombana sudah memimpin Kabupaten Bombana sejak dua periode dimulai periode pertama pada tahun 2012 sampai tahun 2017 dan periode kedua dimulai pada tahun 2017-2022. Bupati Bombana sudah mendukung kepemimpinan beliau dalam mewujudkan visi pelayanan publik dengan memiliki 22 OPD dan aparatur pemerintah yang membantu. Bupati Bombana sudah berorientasi pada tugas yang terlihat dalam melaksanakan program pembangunan beliau bertanggung jawab dan terencana. Bupati Bombana dalam kepemimpinannya menunjukkan sudah berorientasi pada bawahan dengan memberikan motivasi kepada para staf dan masyarakat Kabupaten Bombana. Aksi yang dilakukan bupati Bombana yaitu turun langsung kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Pegawai dan masyarakat Kabupaten Bombana sudah memberikan reaksi positif terhadap kepemimpinan Bupati Bombana. Cara Bupati Bombana dalam memotivasi seluruh OPD, para pegawai dan masyarakat dengan memberikan penghargaan kepada OPD atau staf yang berprestasi. Dalam memberikan kesejahteraan yang dibutuhkan oleh para pegawai dan masyarakat dalam kepemimpinan bupati dalam mewujudkan visi pelayanan publik di Kabupaten Bombana dengan terlebih dahulu mengumpulkan data dan informasi terkait yang dibutuhkan oleh para staf dan masyarakat dari seluruh OPD di Kabupaten Bombana. Para staf dan masyarakat memberi dukungan terhadap kepemimpinan bupati dalam mewujudkan pelayanan publik Kabupaten Bombana dengan bekerja secara maksimal dan penuh tanggung jawab.

##### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kepemimpinan Kepala Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara**

Faktor Pendukung yaitu Komunikasi antar instansi dan masyarakat, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan berorganisasi dan lingkungan kerja, potensi daerah yang dimiliki Kabupaten Bombana dan dukungan politik.

Faktor Penghambat; kurangnya anggaran, rendahnya sumber daya Manusia, dan perbedaan pandangan politik, luas wilayah kabupaten Bombana yang terbagi atas beberapa pulau-pulau, masih ditemukan masyarakat yang apatis atau tidak berpartisipasi aktif dalam membantu Bupati Bombana untuk melaksanakan program pelayanan publik.

## **Upaya Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Kepemimpinan Kepala Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara**

- Meningkatkan koordinasi dengan berbagai pihak dalam melaksanakan program pelayanan publik Kabupaten Bombana
- Melakukan dan memberikan pelatihan kepada para pegawai dan masyarakat untuk meningkatkan keahlian dan sumber daya manusia
- Meningkatkan dan menyediakan sarana prasarana dan fasilitas publik serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program pelayanan publik
- Memanfaatkan teknologi informasi dalam setiap program pelayanan publik agar lebih efektif dan mempermudah bupati Bombana untuk melakukan pengawasan

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Kepemimpinan Kepala Daerah dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bupati Bombana beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Anisa, P. (2022). *Peranan Kepemimpinan Progresif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.*
- Aris, S. F. U. (2021). *Inovasi Pelayanan Program Dongeng Keliling Online (DONGKELOR) Di Dinas Perpustakaan Kota Makassar= The Innovation of Fairy Tales Online Program (DONGKELOR) at the Makassar City Library Service.* Universitas Hasanuddin.
- Malia, N. (2021). *Inovasi Mall Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh.* UIN Ar-raniry.
- Pasolong, H. (2010). *Public Administration Theory.* Alfabeta, Bandung.
- Renata, M. S. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.* Universitas Islam Riau.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan.* Bandung: Alfabeta.

Sulistiyani, A. T. (2008). *Kepemimpinan Profesional Pendekatan Leadership Games*. Yogyakarta: Gava Media.

Yal-am, Z. L. Z. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Perspektif Good Governance (Studi Kasus Smart City di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya)*.

