

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA JAYAPURA PROVINSI PAPUA

GERALDO SYALOOM RUMBINO

NPP. 31.1031

*Asdaf Kota Jayapura, Provinsi Papua
Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah*

Email: 31.1031@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Lina Marlina, S.Pd, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *In improving services in the city of Jayapura as a form of government commitment to improving service quality. **Purpose:** The purpose of writing this thesis is to find out and analyze the Implementation of the Public Service Mall Policy in Jayapura City, Papua Province. **Method:** The theory used to view the Implementation of Public Service Mall Policy in Jayapura City, Papua Province is the policy implementation model according to Edward III (1980) which was translated by H. Tachjan (2006:56), namely Communication, Resources, Dispositions, and Bureaucratic Structure. **Result:** Based on the results of this research, it can be concluded that the implementation of the Public Service Mall policy in Jayapura City, Papua Province has been implemented quite well, but some training still needs to be carried out to improve employee competency. **Conclusion:** In the process of implementing the Public Service Mall policy, there are factors that become obstacles in implementing the Public Service Mall Policy in Jayapura City, Papua Province.*

Keywords: *Policy implementation, Public Service Mall*

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Dalam meningkatkan pelayanan di kota jayapura sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan. **Tujuan:** Tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua. **Metode:** Teori yang digunakan untuk melihat Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua adalah model implementasi kebijakan menurut Edward III (1980) yang diterjemahkan oleh H.Tachjan (2006:56), yaitu *Communication, Resources, Dispositions, dan Bureaucratic Structure*. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota jayapura Provinsi Papua sudah dilaksanakan cukup baik namun masih perlu dilaksanakan beberapa pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai. **Kesimpulan:** Dalam proses implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik ada faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua.

Kata kunci: Implementasi kebijakan, Peraturan, Mal Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020) menyebutkan bahwa “perbaikan sistem birokrasi belum memperlihatkan kemajuan yang berarti. Hal ini bisa dibuktikan dengan masih maraknya penyalahgunaan kewenangan dan maladministrasi yang dilakukan oleh sebagian oknum penyelenggara negara dalam bentuk Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN), kualitas pelayanan publik yang rendah, hingga lemahnya fungsi dari lembaga pengawasan.” Kurangnya pelayanan publik di Indonesia adalah permasalahan yang telah lama meresahkan. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap masalah ini meliputi tingginya tingkat korupsi, praktik nepotisme, keterbatasan aksesibilitas terutama di daerah pedesaan, birokrasi yang lamban dan rumit, kurangnya sumber daya manusia terlatih, keterbatasan anggaran, kurangnya pengawasan dan akuntabilitas, serta tumpang tindih kewenangan di antara lembaga-lembaga pemerintah. Kendala-kendala ini menghambat kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan ini, reformasi birokrasi, pemberantasan korupsi, peningkatan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, dan peningkatan transparansi serta akuntabilitas telah menjadi fokus upaya-upaya perbaikan. Dengan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan lembaga terkait, diharapkan bahwa pelayanan publik di Indonesia dapat mengalami perbaikan yang signifikan. Jayapura, ibu kota Provinsi Papua, Indonesia, memiliki luas wilayah sekitar 935,92 kilometer persegi. Kota ini terletak di ujung timur Pulau Papua dan dikelilingi oleh keindahan alam tropis yang meliputi pantai, pegunungan, dan hutan hujan yang subur. Jumlah penduduk Kota Jayapura telah tumbuh seiring berjalannya waktu, dan pada tahun 2021, diperkirakan memiliki lebih dari 300.000 penduduk dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 4,41% per tahun. Pertumbuhan penduduk yang signifikan ini telah menciptakan tantangan dan peluang dalam hal perkembangan infrastruktur, serta pelayanan publik.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dalam meningkatkan pelayanan di kota jayapura sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan. Sebagai ibukota dari Provinsi Papua dengan pertumbuhan penduduk yang pesat dan adanya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi maka langkah pemerintah dalam membangun mal ini. Melalui Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 sebagai bentuk legalitas dari upaya Pemerintah Kota Jayapura untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dimana mengandung prinsip (Pasal 3) :

1. Keterpaduan
2. Berdaya guna
3. Koordinasi
4. Akuntabilitas
5. Aksesibilitas
6. Kenyamanan

Melalui Peraturan ini diharapkan Pelayanan Publik, Kota Jayapura berharap dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi, partisipasi masyarakat yang lebih aktif, dan peningkatan kualitas hidup warganya. Dengan memastikan bahwa layanan publik dapat diakses dengan mudah, transparan, dan efisien, kota ini meyakini bahwa akan terwujud masyarakat yang lebih puas dan sejahtera. Dengan hadirnya Kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan Mal Pelayanan Publik diharapkan semakin transparan dan mempermudah masyarakat dalam

mengakses layanan publik yang tersedia. Kota Jayapura yang telah menjadi pelopor dari berdirinya Mal Pelayanan Publik Pertama di tanah Papua diharapkan dapat menjadi pemacu daerah lain untuk melakukan hal yang sama untuk mengoptimalkan daerahnya dalam segi pelayanan publik. Pernyataan tersebut diperoleh dari Antara News Papua Barat pada 22 Mei 2023 (<https://papuabarut.antaranews.com/>) seperti berikut : Hadirnya Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura merupakan catatan sejarah baru karena berada di wilayah Indonesia bagian timur. Hal ini juga sebagai satu langkah maju menjadikan Ibu Kota Provinsi Papua itu menjadi pioner birokrasi, karena kehadiran Mal Pelayanan Publik menjadi pusat berbagai instansi pemerintah dalam satu pusat layanan. Asisten Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Papua, Suzana Wanggai, mengatakan pihaknya memberikan apresiasi kepada Pemerintah Kota Jayapura yang telah menghadirkan Mal Pelayanan Publik . Mal Pelayanan Publik merupakan sebuah inovasi untuk meningkatkan proses pelayanan transparan, cepat dan terjangkau kepada masyarakat. Selain itu, guna mendekatkan dan meningkatkan pelayanan yang murah, pasti dan mudah karena berada dalam satu tempat. "Kami berharap masyarakat dapat memanfaatkan Mal Pelayanan Publik untuk mempermudah setiap pengurusan berkas," katanya. Kementerian PANRB diharapkan dapat terus memberikan pendampingan kepada seluruh birokrasi baik di tingkat provinsi, kabupaten dan kota di Papua agar pelayanan kepada masyarakat seperti Mal Pelayanan Publik ini bisa berjalan dengan baik.

1.3 Penelitian Terdahulu

Muhaimin, M. S., & Herawati, N. R. (2022). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2020-2021. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa proses implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang pada tahun 2020-2021 sudah berjalan seperti apa yang diharapkan.

Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. hasil penelitian menggambarkan bahwa penyelenggaraan Balai Pelayanan Publik di Provinsi DKI Jakarta telah berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa faktor seperti sarana dan prasarana yang belum memadai, karakteristik instansi pelaksana yang belum mendukung pelaksanaan dan komunikasi antar organisasi serta pelaksanaan kegiatan belum konsisten, sehingga berdampak pada pemberian layanan kepada masyarakat.

Amanah, S., Mochtar, S., & Jubaedah, E. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta belum optimal.

Tyasaputro, Y. G. (2023). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah*. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa berdasarkan hasil analisis menurut teori implementasi Edward III, diketahui bahwa implementasi kebijakan di MPP Kabupaten Batang telah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan beberapa penghargaan yang telah diterima oleh MPP Kabupaten Batang serta dijadikan sebagai lokasi study tiru kabupaten/kota lain. Selanjutnya terdapat beberapa faktor pendorong maupun penghambat dalam pelaksanaan kebijakan mal pelayanan publik Kabupaten Batang.

Anggraini, D. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik "Among Warga" Kota Batu). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan beberapa faktor dari keberhasilan suatu implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi masih ditemukan ada yang belum terpenuhi.

Bakri, R. M. S., Haliah, H., Nirwana, N., & Oemar, M. A. F. I. (2022). Perencanaan Strategis dalam Meningkatkan Investasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan menggunakan analisis SWOT dapat kita ketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan memiliki faktor kekuatan dan ancaman yang lebih tinggi daripada faktor kelemahan dan peluang. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Investasi di Sulawesi Selatan dengan memanfaatkan faktor kekuatan untuk mengatasi ancaman.

Huda, N. (2021). *Strategi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) dalam meningkatkan investasi di kota Palangka Raya*. Hasil dari penelitian ini adalah Strategi yang digunakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam meningkatkan investasi di Kota Palangka Raya yaitu dengan melakukan inovasi pelayanan publik dengan meluncurkan sistem manajemen perizinan online atau OSS (Online Single Submission) yang bertujuan untuk memudahkan pihak investor dalam kegiatan penanaman modal. Selain itu, DPMPTSP juga melakukan kegiatan sosialisasi tentang penggunaan sistem OSS dan promosi tentang potensi dan peluang investasi dengan cara mengikuti pameran dan promosi melalui media cetak dan online.

Agustin, D. W. (2022). *Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi Di Kabupaten Pemalang* Dalam upaya melaksanakan tujuan dari pembangunan nasional, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, di mana dalam pembangunan tersebut tidak terlepas dari adanya peran investasi. Investasi menjadi tolak ukur suatu negara bisa dikatakan memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang baik atau rendah. Strategi untuk meningkatkan investasi daerah menjadi hal yang menarik.

Muttaqin, M. I., Kurnianingsih, F., & Putra, A. (2023). *MANAJEMEN STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN INVESTASI DI KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2021*. Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan yang ada di lapangan, maka kesimpulan akhir penelitian tentang Manajemen Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang tahun 2021 dikatakan berhasil. Adapun yang menjadi skala keberhasilan yakni keberhasilan Kota Tanjungpinang untuk dapat meningkatkan realisasi investasi dibanding tahun 2020.

Ismail, I. A. (2021). *Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Investasi Di Kabupaten Pangkep*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial dan simultan variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (tingkat investasi) di Dinas PMPTSP Kabupaten Pangkep terdapat kualitas pelayanan Dinas PMPTSP dalam meningkatkan investasi di Kabupaten Pangkep seperti kejelasan tujuan, kejelasan strategi, proses analisis kebijakan, perencanaan, penyusunan program, sarana dan prasarana, sistem pengawasan, dan sistem pengendalian.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang berbeda dan luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus penelitian yaitu Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua.

1.5 Tujuan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor-faktor penghambat pelaksanaan Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua.

II. METODE

Aturan praktis bagi peneliti adalah melakukan pekerjaan mereka dengan keunggulan dan akurasi. Arikunto (2019:136) menyatakan bahwa strategi adalah teknik utama yang diterapkan peneliti dalam mencapai tujuan serta mengidentifikasi solusi terhadap permasalahan yang diangkat. Dalam pembagiannya pendekatan penelitian dibagi menjadi 3 macam yaitu pendekatan kualitatif, kuantitatif, serta *mix method* atau gabungan dari metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. penulis memakai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat menafsirkan secara langsung keadaan yang ada dilapangan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam suatu penelitian. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2005:6) dihasilkan dengan melihat fenomena-fenomena yang berhubungan dengan pengalaman, partisipan penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dalam suatu setting alam tertentu secara menyeluruh dan melalui deskripsi verbal dan tertulis. dan dengan menggunakan berbagai teknik. Menurut (Sugiyono, 2019) yaitu "metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu". Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Memulai penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data: yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian yang berdasarkan fakta keadaan alam yang bersifat natural dalam kehidupan sosial seseorang Dalam menggunakan penelitian kualitatif dibutuhkan data atau informasi seperti teks hasil wawancara, catatan ketika berada dilapangan, dokumen-dokumen, dan bahan-bahan lain (foto, data dari sumber lain atau internet, dan lain-lain). Simangunsong (2017:192) juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif meyakini bahwa fokus penelitian kualitatif adalah mencari makna. Oleh karena itu, harus diakui bahwa makna yang ditetapkan dalam penelitian kualitatif berbeda dengan ungkapan pertanyaan yang disusun menjadi "topik penelitian yang subjektif dan multipel". Instrumen penelitian merupakan sebuah alat atau sarana yang digunakan peneliti untuk membantu dalam proses pengumpulan data agar proses tersebut bisa dipermudah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua

Pada penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Edward III yang berfokus pada Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Jayapura Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jayapura Provinsi Papua Menurut Edward III, variabel yang mempengaruhi keberhasilan dalam implementasi kebijakan ada 4, yaitu komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi

Model implementasi kebijakan menurut Edward III (1980) yang diterjemahkan oleh H. Tachjan (2006: 56) bahwa ada empat variabel penting dalam implementasi kebijakan yaitu *Communication, Resources, Dispositions, Bureaucratic Structure*. Empat variabel tersebut dapat dipakai untuk mengobservasi pelaksanaan Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua.

Komunikasi

Komunikasi merupakan pertukaran informasi antara dua individu atau lebih dengan tujuan memberikan pemahaman atau pengetahuan. “dorongan manusia untuk berkomunikasi dapat dijelaskan sebagaimana yang ditemukan dalam prinsip dasar biologi, dimana hal itu disebabkan oleh keperluan akan kelangsungan hidup serta kebutuhan untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya.” (Cangara, 2016) Edward III dalam Augustino berpendapat bahwa “Dalam konteks ini, terjadi interaksi komunikasi antara pelaksana dan masyarakat sebagai target program membagi dimensi komunikasi menjadi tiga elemen, yaitu Transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

Sumber Daya

Sumber daya merupakan hal yang penting dalam implementasi kebijakan, mencakup sumber daya manusia, fasilitas, dan informasi yang mendukung pelaksanaannya. Menurut Edward III dalam (Agustino 150) sumber daya merupakan suatu hal terpenting dalam pengimplementasian suatu kebijakan. Dalam hal ini sumber daya meliputi 4 elemen yaitu sumber daya manusia, sumber daya informasi, sumber daya wewenang dan sumber daya fasilitas.

Disposisi

Disposisi, atau yang dikenal sebagai sikap pelaksana, merupakan faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan suatu program. Sikap pelaksana ini memiliki dampak besar terhadap implementasi program atau kebijakan publik.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dari hasil wawancara dengan Kepala Mal Pelayanan Publik beliau mengatakan sedang mengusulkan untuk revisi pada status Mal Pelayanan Publik sebagai satu bagian dari DPMPTSP untuk menjadi UPT yang berdiri sendiri. Ada beberapa keuntungan jika Mal Pelayanan Publik (MPP) berdiri sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) sendiri daripada di bawah naungan Dinas Pelayanan Masyarakat dan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pertama, sebagai UPT mandiri, MPP dapat fokus sepenuhnya pada tugasnya, memastikan layanan yang lebih efisien dan berkualitas tanpa terganggu oleh prioritas lain dari dinas yang lebih besar. Kemudian dengan berdiri sendiri UPT MPP dapat memiliki fleksibilitas manajemen yang lebih besar dan memungkinkan untuk menyesuaikan kebijakan dan prosedur sesuai kebutuhan spesifiknya. Untuk SDM sudah cukup baik hanya saja perlu terus diadakan diklat terkait software maupun tipe website yang berkaitan dengan pelayanan yang berbasis elektronik. Temuan tersebut sama seperti temuan dari penelitian Tyasaputro, Y. G. (2023) yaitu kurang siapnya SDM dalam menghadapi perkembangan teknologi untuk mempermudah pekerjaan.

IV. KESIMPULAN

Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua Sudah berjalan cukup baik walaupun masih ada beberapa aspek yang perlu dibenahi, dalam hal ini mengacu pada model implementasi kebijakan Edward III yang di terjemahkan oleh H. Tahcjan (2006:56) yaitu sebagai berikut:

1) Communication

Ada Tidaknya Komunikasi

Komunikasi telah dilakukan dalam penyelenggaraan kebijakan mal pelayanan publik di Kota Jayapura, dalam hal ini pemerintah telah melakukan berbagai promosi agar seluruh warga kota Jayapura tau bahwa UPT Mal Pelayanan Publik telah hadir di Kota Jayapura. Tujuan MPP ini tertuang dalam Peraturan Walikota Jayapura NO 4 Tahun 2023 Pasal 2 angka 1 yang berbunyi: “Pembentukan MPP ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah.” dan Pasal 2 angka 2 yang berbunyi: “MPP Bertujuan untuk; a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, kemandirian, dan kenyamanan kepada masyarakat; b. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah kota.” Berhubung dengan itu maka pemerintah daerah harus aktif dalam mempromosikan adanya Mal Pelayanan Publik ini secara terstruktur dan masif sehingga seluruh masyarakat dapat mengetahui adanya unit pelayanan publik yang sudah hadir di Kota Jayapura dan arah kebijakannya tepat sasaran dan memberikan dampak positif bagi masyarakat Kota Jayapura.

2) Resources

SDM Yang Memadai

Sumber daya manusia dalam Pelaksanaan kebijakan mal pelayanan publik sebagian besar sudah baik dimana dari yang terlihat di lapangan dimana pegawai yang ada selain berkompeten mereka juga disiplin dan sangat ramah, hanya saja ada beberapa pegawai yang belum cakap dalam menggunakan komputer sehingga biasa tugasnya dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki kompetensi di bidang IT yang lebih baik. Berdasarkan penjelasan diatas, sesuai dengan Peraturan Walikota Jayapura Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam pasal 8 angka 4 dijelaskan: “Pelayanan MPP Sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara elektronik dan/atau non-elektronik.” Dengan demikian untuk memaksimalkan kualitas pelayanan maka perlu diadakan diklat-diklat yang membantu pegawai meningkatkan kompetensi sehingga pelayanan dapat terlaksana lebih maksimal .

3) Dispositions

Sikap Pelaksana Kebijakan

Sikap pelaksana kebijakan terlihat sangat mendukung penuh kebijakan penyelenggaraan mal pelayanan publik , seluruh pegawai DPMPTSP dan yang berada di UPT Mal Pelayanan Publik sangat ramah baik ketika proses wawancara dengan informan yang sebagian besar merupakan bagian dari pegawai disana dan sikap dalam melayani masyarakat ketika ada masyarakat yang mengalami kendala dalam pengurusan surat atau ijin usaha. Dengan adanya sifat pelaksana kebijakan yang sudah baik ini maka patut diapresiasi dan terus dipertahankan sehingga masyarakat dapat terus nyaman dalam proses pelayanan yang diberikan.

4) Bureaucratic Structure

Ada Tidaknya Kerjasama

Di Kota Jayapura, kerjasama antar instansi dalam Unit Mal Pelayanan Publik telah menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Suasana di UPT Mal Pelayanan Publik terasa hidup dengan berbagai instansi pemerintah yang bekerja sama secara sinergis untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Setiap hari, ruangan UPT dipenuhi dengan aktivitas dari berbagai instansi, mulai dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pajak, hingga Dinas Perizinan. Kolaborasi yang erat antara instansi-instan tersebut menciptakan suasana kerja yang harmonis dan efisien. Contohnya, saat seorang warga datang untuk mengurus pembuatan KTP, petugas di UPT tidak hanya membantunya dalam proses pengurusan KTP itu

sendiri, tetapi juga memberikan informasi terkait pajak kendaraan bermotor dan layanan-layanan lain yang tersedia di tempat yang sama. Hal ini memungkinkan warga mendapatkan berbagai layanan dalam satu kunjungan, menghemat waktu dan tenaga mereka.

Ketika ada perubahan kebijakan atau peraturan yang berdampak pada berbagai instansi, para pemimpin instansi di UPT secara teratur mengadakan pertemuan koordinasi untuk menyinkronkan langkah-langkah mereka. Ini membantu mencegah adanya kebingungan di antara masyarakat dan memastikan bahwa semua pihak terlibat memberikan informasi yang konsisten dan akurat kepada masyarakat.

Kerjasama antar instansi di UPT Mal Pelayanan Publik Kota Jayapura tidak hanya berdampak positif bagi masyarakat, tetapi juga bagi efisiensi operasional dan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan semangat kolaboratif yang terus terjaga, UPT Mal Pelayanan Publik menjadi contoh yang baik bagi kota lain dalam upaya meningkatkan layanan publik yang berkualitas dan berdaya saing.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian sehingga tidak maksimal dalam menemukan hasil.

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 Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Jayapura Provinsi Papua.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. Daftar Pustaka Buku dan Jurnal

- Agustin, D. W. (2022). *Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi Di Kabupaten Pemalang* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG). [STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU \(DPMPTSP\) DALAMMENINGKATKAN INVESTASI DI KABUPATEN PEMALANG - Unissula Repository](#) .
- Amanah, S., Mochtar, S., & Jubaedah, E. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 3(1), 1-15. [Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta | Jurnal Media Administrasi Terapan \(stialanbandung.ac.id\)](#)
- Anggraini, D. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu). [Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik \(Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu\) \(unisma.ac.id\)](#)
- Arikunto S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bakri, R. M. S., Haliah, H., Nirwana, N., & Oemar, M. A. F. I. (2022). Perencanaan Strategis dalam Meningkatkan Investasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(2), 1-10. [Perencanaan Strategis](#)

- [dalam Meningkatkan Investasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | Amkop Management Accounting Review \(AMAR\) \(stieamkop.ac.id\)](#)
- Huda, N. (2021). *Strategi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstp) dalam meningkatkan investasi di kota Palangka Raya* (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya).
- Ismail, I. A. (2021). *Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Investasi Di Kabupaten Pangkep* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BOSOWA). [EFEKTIVITAS PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN INVESTASI DI KABUPATEN PANGKEP \(unibos.ac.id\)](#)
- Moleong, L. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin, M. S., & Herawati, N. R. (2022). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2020-2021. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(2), 349-365. [Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2020-2021 | Muhaimin | Journal of Politic and Government Studies \(undip.ac.id\)](#)
- Muttaqin, M. I., Kurnianingsih, F., & Putra, A. (2023). *MANAJEMEN STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN INVESTASI DI KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji). [MANAJEMEN STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN INVESTASI DI KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2021 - Repository Universitas Maritim Raja Ali Haji \(umrah.ac.id\)](#).
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40-54.
- Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 10(1), 230-238. [Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik | PERSPEKTIF \(uma.ac.id\)](#)
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. cet. 1. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 23rd ed. Bandung: Alfabeta.
- Tyasaputro, Y. G. (2023). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah* (Doctoral dissertation, IPDN). [Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah - Repository IPDN](#)

Peraturan

Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023