

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN ACEH BESAR PROVINSI ACEH

Graha Setyatama

NPP. 32.0014

Asdaf Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 32.0014@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Irfan Setiawan, S. IP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Public service innovation through the establishment of Public Service Malls (MPP) is one of the Indonesian government's efforts to improve service efficiency and accessibility. However, the implementation of MPP in Aceh Besar Regency still faces various service quality issues, such as limited human resources, inadequate facilities, and low digital literacy among the public. **Purpose:** This study aims to evaluate the quality of public services at the MPP of Aceh Besar Regency. **Method:** The research applies a qualitative approach with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The analysis is based on William N. Dunn's evaluation model, which includes five dimensions: effectiveness, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. **Results:** The results show that while the MPP has facilitated integrated services and improved accessibility, several problems persist. These include insufficient staff skills in operating online systems, underdeveloped infrastructure, and a lack of community understanding regarding digital services. Efforts made include digital training for staff, enhancement of facilities, and regular community outreach. **Conclusion:** The public service at the MPP of Aceh Besar has shown positive developments but requires systematic improvement in digital competency, infrastructure, and citizen engagement. The findings contribute to strengthening public service reform and optimizing service quality in regional governments.

Keywords: Public Service, Evaluation, Public Service Mall

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Inovasi pelayanan publik melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Namun, pelaksanaan MPP di Kabupaten Aceh Besar masih menghadapi berbagai persoalan kualitas pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum memadai, serta rendahnya literasi digital masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada MPP Kabupaten Aceh Besar dan. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, yaitu efektivitas, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP telah mempermudah akses pelayanan dan meningkatkan integrasi antarinstansi. Namun, masih terdapat kendala seperti rendahnya kompetensi petugas dalam sistem online, keterbatasan fasilitas, serta minimnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Upaya perbaikan yang dilakukan antara lain pelatihan aparatur, penambahan fasilitas teknologi, dan sosialisasi berkala kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Pelayanan publik di MPP Kabupaten Aceh Besar telah menunjukkan perkembangan positif, namun masih memerlukan perbaikan sistematis pada aspek kompetensi digital, sarana prasarana, dan partisipasi masyarakat. Temuan ini memberikan kontribusi dalam penguatan reformasi pelayanan publik di daerah.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Evaluasi, Mal Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu aspek krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Aceh, sebagai salah satu provinsi dengan jumlah penduduk sekitar 5,5 juta jiwa pada tahun 2020, menghadapi tantangan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien, efektif, dan transparan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah wajib memberikan layanan yang mudah, cepat, dan berkualitas kepada seluruh warga negara. ASN dituntut tidak hanya menguasai aspek teknis pekerjaan, tetapi juga memiliki kompetensi strategis dalam menjawab tantangan globalisasi dan implementasi teknologi digital (Valdivia& López: 2022)

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah Indonesia memperkenalkan berbagai inovasi, salah satunya adalah Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diinisiasi melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021. MPP dirancang sebagai pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai instansi pemerintah dan non-pemerintah dalam satu lokasi, bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, perizinan, dan jasa lainnya secara cepat dan nyaman. Kabupaten Aceh Besar merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan MPP sejak 2023, dengan melibatkan 26 instansi dan menyediakan 131 jenis layanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan di MPP Kabupaten Aceh Besar termasuk kategori baik, dengan skor tertinggi pada kewajaran tarif dan biaya pelayanan. Namun, terdapat aspek yang perlu mendapat perhatian khusus, seperti waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana yang masih relatif rendah. Fenomena ini menandakan adanya tantangan dalam implementasi MPP, terutama terkait kesiapan petugas dan optimalisasi proses pelayanan di lapangan. Kondisi ini penting untuk dievaluasi agar pelayanan publik dapat terus ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya penurunan partisipasi dalam pengembangan kompetensi yang dapat berdampak pada rendahnya kinerja dan kualitas layanan publik (Eaton et al: 2022)

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun Mal Pelayanan Publik Kabupaten Aceh Besar telah berhasil mengintegrasikan berbagai layanan dari banyak instansi dalam satu lokasi dan memperoleh penilaian yang tergolong positif dari masyarakat, masih terdapat sejumlah kesenjangan yang menjadi kendala dalam optimalisasi kualitas pelayanan publik. Salah satu masalah utama yang sering ditemukan adalah ketidaksiapan sumber daya manusia, di mana beberapa gerai pelayanan masih mengalami kekurangan petugas yang hadir selama jam operasional. Kondisi ini tentu saja sangat memengaruhi kelancaran proses pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan cepat dan mudah. Selain itu, waktu pelayanan yang menjadi salah satu indikator utama dalam evaluasi kepuasan masyarakat masih menunjukkan nilai yang relatif rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan sudah terintegrasi di satu lokasi, proses dan prosedur yang ada masih belum optimal sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lama dan kurang efisien bagi para pengguna layanan.

Tidak hanya itu, kompetensi pelaksana atau petugas pelayanan juga perlu mendapatkan perhatian serius. Rendahnya tingkat kompetensi yang ditunjukkan melalui sikap, pengetahuan, dan kemampuan petugas berpotensi menurunkan kualitas interaksi dengan masyarakat serta efektivitas penyelesaian berbagai jenis layanan. Kondisi ini menghambat terciptanya pelayanan publik yang benar-benar prima dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain permasalahan internal terkait SDM, masih terdapat kendala koordinasi antar instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik. Koordinasi yang belum berjalan maksimal menyebabkan kurang optimalnya integrasi proses layanan, yang pada akhirnya berimbas pada efisiensi dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Kesenjangan-kesenjangan tersebut menjadi tantangan yang penting untuk segera diatasi melalui evaluasi yang mendalam dan sistematis. Dengan demikian, pemerintah daerah dapat merumuskan strategi dan langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan kualitas, kecepatan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Aceh Besar. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik benar-benar memberikan manfaat maksimal serta mendorong terciptanya birokrasi yang profesional dan akuntabel.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks Pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Penelitian pertama oleh Fischa Anelya Pajrani, Taufik, dan Munawir Makmur (2023) yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Kendari secara umum dinilai baik oleh masyarakat, terutama pada dimensi empati dan responsivitas petugas. Namun, terdapat kekurangan pada dimensi kehandalan dan fasilitas fisik, seperti kurangnya ruang tunggu yang nyaman serta keterbatasan sarana penunjang lainnya.

Penelitian kedua oleh Betrik Muliani dan Tukiman (2023) yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung: Sebuah Pendekatan Kuantitatif". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di MPP Tulungagung dinilai "sangat baik" berdasarkan persepsi masyarakat, khususnya dalam aspek ketepatan pelayanan dan keramahan petugas. Meskipun demikian, penelitian ini juga mencatat perlunya peningkatan dalam sosialisasi layanan serta peningkatan kualitas infrastruktur pelayanan.

Penelitian ketiga oleh Nurul Apriyani, Fitri Pebriani Wahyu, dan Rahayu Kusuma Dewi (2023) yang berjudul "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) telah diterapkan dengan cukup baik. Namun, masyarakat masih mengeluhkan waktu penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan estimasi awal, serta kurangnya informasi layanan yang tersedia secara digital.

Penelitian keempat oleh Siti Amanah, Sutarto Mochtar, dan Edah Jubaedah (2022) yang berjudul "Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta". Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi MPP di Purwakarta menghadapi berbagai tantangan, terutama pada aspek koordinasi lintas instansi dan keterbatasan sumber daya manusia. Meskipun demikian, strategi yang dilakukan oleh pemerintah daerah cukup efektif dalam mempercepat akses pelayanan masyarakat.

Penelitian kelima oleh Wiranata Nababaan, Irwan Tahir, dan Sadu Wasistiono (2022) yang berjudul "Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi

Kependudukan di Kabupaten Sumedang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP telah memberikan dampak positif dalam peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, aspek pemanfaatan teknologi informasi dan pengembangan berkelanjutan masih menjadi perhatian untuk ditingkatkan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang signifikan dibandingkan dengan lima penelitian terdahulu yang menjadi rujukan utama, baik dari segi fokus kajian, lokus penelitian, pendekatan evaluatif, maupun kedalaman temuan lapangan.

Pertama, dari segi fokus penelitian, penelitian ini secara spesifik mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Aceh Besar menggunakan lima dimensi evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn (efektivitas, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan). Pendekatan ini berbeda dari penelitian terdahulu seperti oleh Pajrani et al. (2023) dan Muliani & Tukiman (2023) yang hanya berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat tanpa mengintegrasikan kerangka evaluatif yang komprehensif.

Kedua, dari sisi lokus penelitian, kajian ini dilakukan di MPP Kabupaten Aceh Besar yang masih tergolong baru dioperasikan (sejak 2023) dan belum banyak dikaji dalam karya ilmiah sebelumnya. Hal ini memberikan kontribusi baru terhadap literatur pelayanan publik, khususnya di daerah yang masih dalam tahap awal implementasi MPP. Penelitian sebelumnya umumnya dilakukan di daerah yang MPP-nya sudah mapan, seperti Kota Kendari, Kabupaten Tulungagung, dan Kabupaten Sumedang.

Ketiga, dari segi temuan empiris, penelitian ini mengungkap tiga faktor utama penghambat pelayanan publik di MPP Kabupaten Aceh Besar, yaitu: keterbatasan kompetensi pegawai dalam pengoperasian sistem digital, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan online. Temuan ini memperkuat sekaligus memperluas hasil-hasil penelitian sebelumnya dengan konteks permasalahan khas daerah dan pendekatan kualitatif mendalam.

Keempat, kebaruan juga tampak dari pendekatan penyelesaian masalah yang ditawarkan. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan, tetapi juga merumuskan solusi konkret seperti pelatihan peningkatan kapasitas SDM, pengadaan sarana teknologi yang inklusif, serta intensifikasi sosialisasi layanan digital. Pendekatan ini menjadikan penelitian ini bukan hanya deskriptif, tetapi juga aplikatif dan solutif dalam konteks tata kelola pelayanan publik lokal.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang berharga dalam mendukung penguatan tata kelola pelayanan publik berbasis MPP di daerah-daerah berkembang, khususnya di Provinsi Aceh, dan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lainnya dalam mengevaluasi dan mengembangkan model pelayanan publik yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan..

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui Proses Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Aceh Besar serta Mengetahui Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Aceh Besar.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, seperti yang

dijelaskan oleh Pranee Liamputtong dalam bukunya *Qualitative Research Methods* (2020), berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, perspektif, dan interaksi manusia dalam konteks sosial tertentu. Metode ini mencakup berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dengan cara yang lebih holistik. Selanjutnya menurut Fatimah (2019) mengatakan bahwa Pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif data dan penelitian lebih ditekankan

Metode penelitian kualitatif, yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk mengeksplorasi kondisi objek yang alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggabungkan beberapa sumber melalui triangulasi, serta menganalisis data secara induktif, dengan fokus pada makna daripada generalisasi (Nurdin & Hartati, 2019:42). Selanjutnya, menurut Bogdan dan Taylor (dalam Ruskarini, 2017:10) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik.

Dengan menerapkan metode kualitatif pada penelitian ini, bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelatihan pegawai dalam meningkatkan kompetensi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Melalui metode ini, peneliti mengeksplorasi perspektif berbagai pihak yang terlibat langsung dalam pelatihan tersebut. Fokus utama penelitian adalah untuk memahami bagaimana pelatihan dilaksanakan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kompetensi pegawai.

Data yang dikumpulkan bersifat naratif dan mendalam guna menangkap makna dan konteks sosial yang tidak bisa dijelaskan secara kuantitatif. Setiap penelitian kualitatif dalam pemerintahan dapat memiliki variasi dalam desainnya, karena disesuaikan dengan sifat alami dari penelitian kualitatif itu sendiri yang bersifat dinamis, di mana fenomena dapat muncul secara tiba-tiba sesuai dengan prinsip alami (Simangunsong, 2017:190).

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sugiyono (2016:225) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, dapat melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi, dan lainnya. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan informan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang pelatihan dan kompetensi pegawai. Informan penelitian, seperti yang disampaikan oleh Moleong (2015:163), adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari 15 orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Penelitian ini dilaksanakan selama 20 hari, yaitu dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 25 Januari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk Mengetahui Proses Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Aceh Besar serta Mengetahui Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Aceh Besar, Peneliti menggunakan Evaluasi William N. Dunn (2003:608) terdapat 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas dengan indikatornya tujuan pelayanan dan Kualitas pelayanan.
2. Kecukupan dengan indikatornya Jumlah layanan yang memadai dan Ketersediaan sumber daya manusia.

3. Pemerataan dengan indikatornya Pemertaan ketersediaan layanan dan Aksesibilitas layanan untuk semua kelompok.
4. Responsivitas dengan indikatornya Kecepatan menanggapi keluhan dan pengaduan dan Perbaikan berkelanjutan berdasarkan evaluasi pengguna.
5. Ketepatan dengan indikatornya Ketepatan waktu pelayanan dan Ketetapan sasaran pelayanan

3.1 Proses Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Aceh Besar

Dimensi Efektivitas merupakan dimensi penting yang menggambarkan sejauh mana pelayanan publik mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Di MPP Kabupaten Aceh Besar, efektivitas tercermin dari kemampuan instansi dalam menyelesaikan layanan secara cepat, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan dianggap efektif apabila masyarakat dapat mengurus dokumen atau perizinan tanpa hambatan berarti dan hasil yang diperoleh sesuai harapan. Hal ini juga terlihat dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat yang merasa terbantu dalam proses pelayanan. Selain itu, efektivitas dilihat dari pencapaian tujuan layanan secara langsung, seperti mempermudah perizinan usaha, memberikan kepastian hukum, dan mempercepat waktu pelayanan tanpa mengabaikan kualitas. Efektivitas menjadi ukuran keberhasilan kinerja instansi, baik dari sisi operasional internal maupun dampaknya terhadap masyarakat.

Dimensi Kecukupan berkaitan dengan sejauh mana layanan yang tersedia di MPP dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. MPP Aceh Besar telah menyediakan layanan dari 24 instansi, yang mencakup berbagai jenis kebutuhan administratif, mulai dari pengurusan KTP, izin usaha, hingga layanan dari instansi vertikal dan BUMN. Ketersediaan ini memudahkan masyarakat karena semua layanan dapat diakses dalam satu lokasi terpadu. Namun demikian, tantangan muncul dari keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia di beberapa loket. Tidak semua instansi menempatkan petugas secara penuh waktu, sehingga pada waktu-waktu tertentu terjadi penumpukan antrean dan pelayanan menjadi lambat. Oleh karena itu, meskipun secara kuantitas layanan sudah memadai, aspek kualitas seperti jumlah pegawai, kesiapan sarana, dan kecepatan layanan juga harus diperhatikan agar kecukupan layanan benar-benar optimal.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika pemerintahan modern (Jacob et al:2025). Dimensi Pemerataan dalam pelayanan publik menekankan pentingnya akses yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat. Pemerataan berarti semua warga, baik yang tinggal di pusat kota maupun di daerah terpencil, memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan. Di MPP Aceh Besar, aspek pemerataan menjadi perhatian karena sebagian besar layanan masih terkonsentrasi di pusat kabupaten, sementara masyarakat di wilayah pelosok harus menempuh jarak jauh. Selain itu, kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital juga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan, terutama yang berbasis online. Untuk mewujudkan pemerataan, perlu dilakukan perluasan unit layanan ke wilayah yang belum terjangkau, peningkatan fasilitas pendukung, serta pemanfaatan teknologi informasi yang ramah bagi semua kalangan masyarakat.

Dimensi Responsivitas mengacu pada kemampuan instansi pelayanan dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat secara cepat dan tepat. Di MPP Aceh Besar, responsivitas terlihat dari kesiapan petugas dalam memberikan penjelasan, menyelesaikan kendala teknis, serta merespon pengaduan masyarakat dengan sikap yang solutif dan komunikatif. Responsivitas juga ditunjukkan melalui kesediaan menerima kritik dan saran sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan layanan. Namun, agar pelayanan menjadi lebih responsif, diperlukan pelatihan bagi petugas dalam hal komunikasi publik dan manajemen konflik. Selain itu, sistem pengelolaan aduan

yang terstruktur serta adanya mekanisme umpan balik dari masyarakat, seperti survei kepuasan atau kotak saran, menjadi penting untuk memastikan setiap masukan ditindaklanjuti secara nyata.

Dimensi Ketepatan merupakan dimensi yang menekankan pada kesesuaian layanan dengan waktu, kebutuhan, dan sasaran masyarakat. Di MPP Aceh Besar, ketepatan waktu pelayanan dijalankan sesuai dengan jadwal operasional yang telah ditentukan, baik layanan langsung maupun online. Masyarakat mengapresiasi pelayanan yang diselesaikan dengan cepat dan sesuai tenggat waktu. Selain itu, ketepatan sasaran menjadi penting agar layanan benar-benar diberikan kepada mereka yang membutuhkan. Misalnya, pelayanan perizinan harus mampu menjangkau pelaku UMKM yang kesulitan mengakses sistem online. Meski sistem digital diterapkan untuk efisiensi, fakta menunjukkan masih ada masyarakat yang lebih memilih layanan tatap muka karena keterbatasan pemahaman teknologi. Oleh karena itu, pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga relevan, inklusif, dan menyentuh kebutuhan riil masyarakat secara langsung.

3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Aceh Besar

Adapun beberapa faktor yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan di MPP Kabupaten Aceh Besar, antara lain faktor yang menghambat yaitu:

- 1. Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama yang menjadi penghambat pelayanan di MPP Kabupaten Aceh Besar, hal ini dikarenakan ada beberapa tenaga pegawai yang masih belum paham akan pelayanan berbasis sistem online, sehingga jika ada masyarakat yang meminta petunjuk untuk melaksanakan perizinan yang berkaitan sistem online maka pegawai tersebut akan mengalihkan masyarakat tersebut kepada pegawai yang paham akan sistem pengoperasian online tersebut. Kualitas Sumber Daya Manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar masih kurang dan dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam mengatasi faktor yang menghambat Sumber Daya Manusia, ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia. Dalam hal ini adalah kurangnya pemahaman pegawai DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar dalam melayani masyarakat yang hendak meminta petunjuk mengenai sistem online. upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia adalah dengan memberikan pelatihan komputer kepada pegawai yang belum memahami bagaimana penggunaan komputer berbasis online.

- 2. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu yang efektif, hal ini dikarenakan sarana dan prasarana berkaitan langsung dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar, dan juga masyarakat Kabupaten Aceh Besar yang melaksanakan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

Upaya dalam mengatasi hambatan pelayanan terpadu satu pintu yaitu pengembangan Sarana dan Prasarana yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. dapat diketahui bahwasanya upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar untuk meningkatkan sarana dan prasarana adalah dengan cara memperbanyak jumlah komputer dan juga menambah kecepatan wifi di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar sebagai

penunjang pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan data sarana dan prasarana yang tersedia di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar, bahwa ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan publik masih tergolong kurang memadai. Jumlah perangkat penting seperti komputer dan printer sangat terbatas, jaringan internet tidak stabil, serta belum tersedianya fasilitas ramah disabilitas menunjukkan adanya kekurangan yang signifikan. Selain itu, beberapa sarana seperti kursi tunggu dalam kondisi kurang baik dan jumlahnya tidak mencukupi pada saat kunjungan masyarakat meningkat. Hal ini berpotensi menghambat kelancaran proses pelayanan serta menurunkan kualitas pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan dan pemerataan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan yang lebih efektif, nyaman, dan inklusif.

3. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Sistem online

Faktor berikutnya yang menjadi penghambat pelayanan adalah pemahaman masyarakat akan sistem online, sebagian masyarakat masih belum memahami bagaimana tata cara melaksanakan perizinan melalui sistem online, sebagian masyarakat cenderung lebih memilih untuk mendatangi kantor DPMPTSP secara langsung untuk melakukan urusan perizinan terkait. Masyarakat lebih memilih untuk datang langsung dan mengantri secara offline di loket pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami atau belum terbiasa menggunakan layanan berbasis online yang telah disediakan oleh instansi. Kurangnya literasi digital, keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman dengan proses tatap muka menjadi faktor utama tingginya antrean di lokasi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya upaya sosialisasi dan pendampingan yang lebih intensif agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan online secara optimal, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien, cepat, dan tidak menumpuk di ruang pelayanan. Masyarakat masih belum memahami dan mengetahui bagaimana tata cara pelaksanaan perizinan secara online. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar untuk mengatasi ketidakpahaman masyarakat akan sistem pelayanan berbasis online adalah dengan memberikan sosialisasi akan pentingnya dan mudahnya dalam pelaksanaan sistem pelayanan berbasis online. Upaya untuk mengatasi kekurangan pemahaman masyarakat Kabupaten Aceh Besar akan sistem online ini adalah dengan cara memberikan sosialisasi rutin mengenai pentingnya pengoperasian Sistem online dan bagaimana cara pengoperasian sistem online yang dilaksanakan setiap 1 bulan sekali bagi masyarakat Kabupaten Aceh Besar.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Aceh Besar telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dengan mengintegrasikan 24 instansi pelayanan dalam satu lokasi. Namun, tantangan tetap ada, seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketidaksiapan petugas dalam menghadapi pelayanan digital, serta kurangnya fasilitas pendukung dan literasi masyarakat terhadap sistem online.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Pajrani, Taufik, dan Makmur (2023) yang mengemukakan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik di MPP Kota Kendari dinilai baik oleh masyarakat, masih terdapat kekurangan dalam hal fasilitas fisik dan keandalan sistem, seperti ruang tunggu dan sarana pelayanan yang kurang memadai. Hal serupa juga ditemukan di Aceh Besar, di mana beberapa sarana seperti komputer dan jaringan internet masih belum optimal dalam menunjang pelayanan.

Penelitian ini juga mendukung temuan dari Muliani dan Tukiman (2023) yang menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik di MPP Tulungagung tergolong sangat baik, masih diperlukan peningkatan pada aspek sosialisasi layanan dan infrastruktur pendukung. Hal ini juga ditemukan di MPP Aceh Besar, di mana masyarakat masih lebih banyak mengakses layanan secara langsung karena belum terbiasa dengan sistem online, sehingga menimbulkan antrean panjang.

Selanjutnya, hasil penelitian ini relevan dengan penelitian oleh Apriyani, Wahyu, dan Dewi (2023) di Kabupaten Pandeglang yang menyatakan bahwa meskipun seluruh aspek SERVQUAL telah diterapkan dengan cukup baik, masyarakat tetap mengeluhkan lamanya waktu pelayanan serta keterbatasan informasi digital. Di MPP Aceh Besar, kondisi serupa terlihat dari rendahnya ketepatan waktu pelayanan dan masih adanya pegawai yang tidak kompeten dalam memberikan penjelasan berbasis sistem digital.

Dari sisi koordinasi antar instansi, penelitian ini juga sejalan dengan hasil Amanah, Mochtar, dan Jubaedah (2022) di MPP Kabupaten Purwakarta yang menyoroti tantangan koordinasi lintas instansi dan keterbatasan SDM. Di Aceh Besar, beberapa instansi tidak menempatkan petugas secara penuh waktu, yang mengakibatkan kelambatan dalam proses layanan dan kesenjangan informasi antar bagian.

Akhirnya, kesesuaian juga ditemukan dengan temuan Nababaan, Tahir, dan Wasistiono (2022) di MPP Kabupaten Sumedang yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan pengembangan berkelanjutan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. MPP Aceh Besar telah berupaya menyediakan layanan digital, namun tantangan masih ada dalam hal literasi digital masyarakat dan kesenjangan penguasaan teknologi oleh petugas.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberadaan MPP membawa perubahan positif dalam integrasi pelayanan publik. Namun, untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar efektif, inklusif, dan efisien, diperlukan peningkatan kapasitas SDM, pemerataan sarana prasarana, serta strategi komunikasi publik yang adaptif terhadap kebutuhan digital masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan penulis di lapangan selama masa penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Aceh Besar menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, tantangan-tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kompetensi teknis petugas, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital masih perlu diatasi. Pengintegrasian layanan di MPP telah membantu mempercepat proses perizinan dan legalitas usaha, namun untuk mewujudkan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan inklusif, diperlukan penguatan kapasitas petugas, peningkatan pemahaman masyarakat, serta pemerataan layanan ke daerah pelosok dan kelompok rentan. Hal ini membutuhkan perbaikan sarana dan distribusi petugas, serta pendekatan yang lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Terdapat beberapa faktor penghambat yang cukup signifikan, seperti keterbatasan pemahaman Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap sistem pelayanan berbasis online, kurangnya sarana dan prasarana pendukung seperti komputer dan jaringan internet, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai tata cara pengurusan perizinan secara online. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Aceh Besar telah melakukan berbagai

upaya, antara lain dengan memberikan pelatihan komputer kepada pegawai guna meningkatkan kemampuan pengoperasian sistem online, memperbanyak sarana pendukung seperti komputer dan meningkatkan kecepatan jaringan wifi, serta melakukan sosialisasi rutin kepada masyarakat mengenai pentingnya dan kemudahan penggunaan sistem pelayanan online, sehingga diharapkan pelayanan publik di MPP Kabupaten Aceh Besar dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif sesuai kebutuhan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan di satu instansi pemerintahan saja yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh Utara sebagai model studi kasus yang dipilih.

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 Evaluasi Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, S., Mochtar, S., & Jubaedah, E. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 5(2). <https://jmat.stialanbandung.ac.id/index.php/jmat/article/view/16>
- Apriyani, N., Wahyu, F. P., & Dewi, R. K. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(1). <https://jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/99>
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Terjemahan)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eaton, S. E., Stoesz, B. M., Crossman, K., Garwood, K., & McKenzie, A. (2022). Faculty perspectives of academic integrity during COVID-19: A mixed methods study of four Canadian universities. *Canadian Journal of Higher Education*, 52(3), 42–58. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85148644054>
- Jacob, U. S., Fredrick, V. A., & Pillay, J. (2025). Aggressive behavior among individuals with intellectual disability: Predictive factor analysis. *International Journal of Diversity in Education*, 25(2), 1–21. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85218859740>
- Liamputtong, P. (2020). *Qualitative Research Methods* (5th ed.). Oxford University Press.

- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muliani, B., & Tukiman. (2023). *Evaluasi Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung: Sebuah Pendekatan Kuantitatif*. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1). <https://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/281>
- Nababaa, W., Tahir, I., & Wasistiono, S. (2022). Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Konstituen*, 4(1). <https://ejournal.ipdn.ac.id/konstituen/article/view/3306>
- Nurdin, N., & Hartati, S. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Pajrani, F. A., Taufik, & Makmur, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari. *Trajectories of Public Administration*, 1(2). <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/65>
- Ruskarini, M. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Simangunsong, F. M. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*. Yogyakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Valdivia-Yábar, S. V., & López, C. H. (2022). Digital uses of students and college success. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(18), 223–238. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85146751166>