EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA JAYAPURA PROVINSI PAPUA

Sampari Mirino
NPP. 32. 1081
Asdaf Kota Jayapura, Provinsi Papua
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: 32.1081@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Suripto, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) *This study addresses the issue of the low effectiveness of the Public Service Mall (MPP) in providing integrated services to the community. Despite the establishment of the MPP in Jayapura City to improve public services, issues such as overlapping services, lack of coordination, and limited human resources persist.* ***Purpose:*** *The aim of this research is to evaluate the effectiveness of the MPP implemented by DPMPTSP in enhancing the quality of public services in Jayapura City.* ***Method:*** *This research employs a qualitative descriptive method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The data is analyzed using Duncan's theory of organizational effectiveness, which consists of goal attainment, adaptation, and integration indicators.* ***Result:*** *The study found that MPP Jayapura has been moderately effective. While there are improvements in service delivery and public accessibility, challenges remain in coordination among agencies, lack of IT integration, and limited facilities.* ***Conclusion:*** *The MPP in Jayapura City demonstrates a level of effectiveness in service delivery; however, further improvements are necessary in human resource capacity, infrastructure, and inter-agency collaboration.*

Keywords: *Public Service Mall; Effectiveness; Public Services; DPMPTSP Jayapura*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) Penelitian ini mengangkat permasalahan efektivitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) yang masih rendah meskipun telah dibentuk di Kota Jayapura. Permasalahan seperti tumpang tindih layanan, kurangnya koordinasi, serta keterbatasan SDM masih menjadi hambatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuanuntuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan MPP oleh DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Jayapura. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi dari Duncan yang terdiri atas indikator pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. **Hasil/Temuan:** Penelitian menemukan bahwa MPP Kota Jayapura cukup efektif. Terdapat peningkatan pelayanan dan

aksesibilitas, namun masih terdapat tantangan dalam koordinasi antar instansi, integrasi teknologi informasi, dan keterbatasan fasilitas. **Kesimpulan:** MPP Kota Jayapura menunjukkan efektivitas dalam pelayanan publik, namun perlu perbaikan pada aspek SDM, infrastruktur, dan kolaborasi antar instansi.
Kata Kunci: Mal Pelayanan Publik, Efektivitas, Pelayanan Publik, DPMPTSP Jayapura

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance)(Chan et al., 2025). Masyarakat sebagai subjek pelayanan memiliki hak untuk memperoleh layanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel dari pemerintah(Wang & Ran, 2025). Dalam konteks negara demokratis seperti Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pemerintahan, karena langsung bersentuhan dengan kebutuhan dasar warga negara. Pemerintah dituntut untuk terus berinovasi agar mampu merespons tuntutan masyarakat yang semakin dinamis, terutama dalam era globalisasi dan transformasi digital(Purnamasari et al., 2025). Salah satu inovasi strategis yang diusung oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP). Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP merupakan suatu sistem pelayanan terpadu yang mengintegrasikan pelayanan lintas sektor dari berbagai instansi pemerintahan, baik pusat maupun daerah, serta BUMN/BUMD, dalam satu tempat. Tujuannya adalah mempermudah akses layanan, menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Jayapura menyambut masyarakat dengan fasilitas modern seperti desain interior yang estetis, pusat informasi, loket layanan untuk banyak departemen pemerintah, tempat tunggu yang nyaman, dan layanan internet yang memudahkan akses informasi dan dokumen(Sutherland et al., 2020). Fasilitas-fasilitas ini direncanakan dengan cermat untuk memenuhi berbagai kebutuhan utilitas komunitas sambil tetap nyaman, efektif, dan mudah diakses(Pratiwi et al., 2020).

Pemerintah Kota Jayapura, sebagai ibukota Provinsi Papua, telah membentuk Mal Pelayanan Publik yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Kehadiran MPP di Kota Jayapura menjadi bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mendorong reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang efisien. Dalam pelaksanaannya, MPP di Kota Jayapura menyediakan berbagai jenis pelayanan seperti administrasi kependudukan, perizinan usaha, layanan BPJS, dan layanan dari instansi vertikal lainnya. Namun demikian, efektivitas pelaksanaan MPP di Jayapura masih menyisakan berbagai persoalan mendasar. Bersadarkan kondisi pelayanan publik di Kota Jayapura yang telah diuraikan di atas dalam hal perizinan Mal Pelayanan Publik belum maksimal dengan pelayanan yang masih berbelit-belit dan memakan waktu serta biaya yang masih cukup besar maka DPMPTSP mengusulkan penambahan ruangan di dalam mpp tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana efektivitas Mal pelayanan Publik oleh DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Jayapura Provinsi Papua. Tidak hanya dari sisi penyedia layanan, hambatan juga datang dari sisi pengguna layanan, yaitu masyarakat(Muslim, 2022). Rendahnya literasi pelayanan publik menyebabkan masyarakat masih kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan yang tersedia di MPP(Umam & Adianto, 2020). Hal ini berakibat pada terjadinya antrean panjang, keluhan terhadap ketidakjelasan informasi, hingga ketidakpuasan terhadap kualitas layanan. Di sisi lain, belum adanya sistem evaluasi yang terstruktur dan berkelanjutan dari pemerintah daerah juga menyebabkan sulitnya mengukur efektivitas pelaksanaan MPP secara komprehensif.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Gap Penelitian)

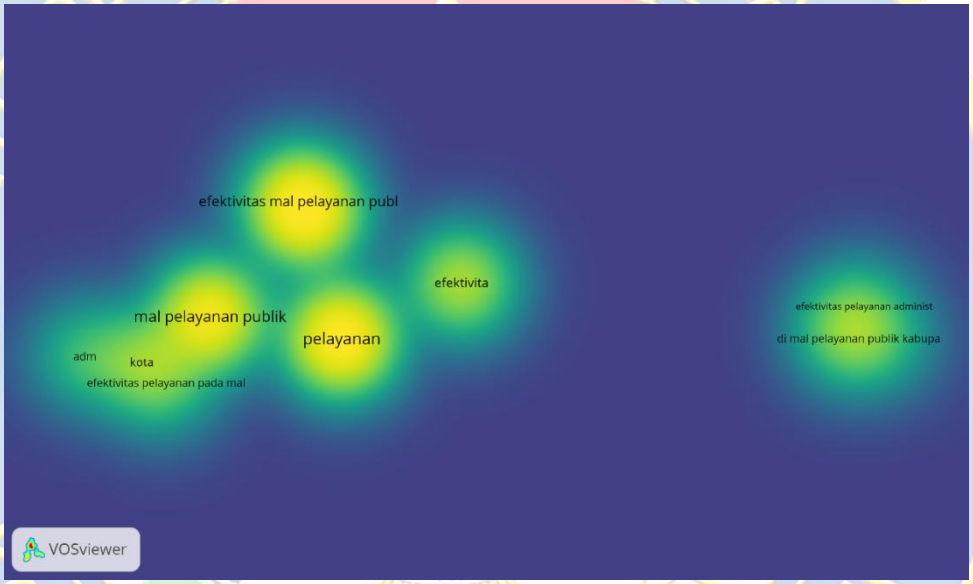
Dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya melalui Mal Pelayanan Publik (MPP), harapan terhadap pelayanan yang cepat, transparan, terintegrasi, dan memuaskan menjadi sangat tinggi. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan MPP di Kota Jayapura masih menghadapi berbagai hambatan yang signifikan. Mal Pelayanan Publik belum maksimal dengan pelayanan yang masih berbelit-belit dan memakan waktu serta biaya yang masih cukup besar, maka kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan dan kondisi riil di lapangan menjadi persoalan utama yang perlu dicermati secara mendalam. Salah satu permasalahan utama adalah belum terintegrasinya sistem informasi pelayanan antar instansi yang tergabung dalam MPP. Masing-masing instansi cenderung masih menggunakan sistem pelayanan internal yang berdiri sendiri sehingga proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Akibatnya, masyarakat tetap harus berpindah-pindah dari satu meja ke meja lain atau dari satu instansi ke instansi lain meskipun berada dalam gedung yang sama. Permasalahan lainnya adalah rendahnya kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang bertugas di MPP. Beberapa petugas pelayanan belum sepenuhnya menguasai prosedur atau sistem pelayanan lintas instansi. Hal ini berdampak pada terjadinya miskomunikasi, informasi yang tidak sinkron, bahkan perlakuan yang kurang profesional terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa studi sebelumnya yang relevan dengan permasalahan transportasi umum dan aksesibilitas angkutan kota. Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu Pertama, (Sujipto et al., 2019) penelitian ini bertuuan untuk otonomi, Adaptabilitas, Kompleksitas dan Koherensi Dinas Penanaman. Dalam melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non-perizinan, DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar belum sepenuhnya otonom. Faktor penyebabnya adalah adanya keterkaitan dengan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) teknis terkait. Dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan tingkat adaptabilitas yang tinggi terhadap perkembangan teknologi informasi. Hal ini terwujud melalui inovasi berupa aplikasi MASIGA, yang dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran perizinan dan non-perizinan. Kompleksitas dalam membangun struktur internal DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar Sudah terlaksana dengan baik dengan adanya peningkatan kinerja organisasi dari tahun ke tahun. Selanjutnya Nurrahman & Rahman (2021)menemukan bahwa Ukuran efektivitas yang telah dilakukan menunjukkan kesimpulan bahwa pada aplikasi Sicantik Cloud yang diterapkan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta sudah cukup efektif dalam menyediakan pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis e-government. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Purwakarta telah berkomitmen dalam menerapkan aplikasi Sicantik Cloud yang tergambar pada terbitnya SOP pendukung penerapan aplikasi tersebut. Di sisi lain, Pemerintah Kabupaten Purwakarta dinilai perlu melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar terjadi penyebarluasan informasi secara komprehensif dalam pemanfaatan aplikasi tersebut. Selanjutnya (Bilyastuti, 2019)Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis online dengan SIJITU belum berjalan secara maksimal terlihat dari belum banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perizinan berbasis online tersebut, karena adanya beberapa hambatan, antara lain ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perizinan online, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi online tersebut, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit), serta terbatasnya SDM DPMPTSP yang memiliki keahlian di bidang informatika dan bidang-bidang teknis pendukung lainnya. Selanjutnya Widiyaningrum (2022) menemukan bahwa Efektivitas MPP melalui DPMPTSP dapat diukur melalui dua

dimensi utama: kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang transparan dan akuntabel, serta hak masyarakat untuk memperoleh informasi dan melakukan kontrol sosial. Keberhasilan implementasi bergantung pada faktor internal organisasi dan dukungan eksternal dari berbagai stakeholder. Selanjutnya Nisak et al. (2024) Penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima fokus efektivitas program yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan program, dan perubahan nyata telah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari fokus pemahaman program bahwa aplikasi SIPPADU dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari adanya sosialiasasi dan pendampingan pada saat launching program, baik secara tatap muka maupun melalui sosial media. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan seperti server down dan dokumen persyaratan berupa NPWP yang tidak lengkap. Segala kekurangan, masalah, dan hambatan dalam penerapan aplikasi SIPPADU dapat terselesaikan dengan baik.

1.4. Pernyataan Keterbaruan Ilimiah



Gambar 1.1 ***density visualization***

Sumber : Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan gambar tersebut, diperoleh data density visualization dari hasil analisis menggunakan aplikasi VOSviewer. Fitur ini menunjukkan hubungan antar topik melalui tingkat kepadatan warna. Semakin kuning warna semakin besar diameter lingkaran suatu topik, maka menunjukkan tingkat kejenuhan penelitian terkait topik tersebut, pelayanan merupakan topik yang cukup sering dijadikan topik penelitian , ditandai dengan warna kuning cerah dan diameter lingkaran yang besar dalam gambar tersebut. Sementara itu topik terkait efektivitas pelayanan pada mal pelayanan publik masih termasuk dalam kategori sedikit atau jarang dijadikan sebagai topik penelitian yang ditandai dengan warna kuning memudar dan diameter lingkaran yang kecil, Maka dari itu, peneliti memadukan kedua topik tersebut sebagai suatu kebaharuan dalam penelitian ini.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitiain ini di lakukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kota Jayapura Provinsi Papua

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Creswell (2016), *"research as key instruments. Qualitative researcher collect their own data through documentation, observation, or interview with the participant,"* yang berarti bahwa peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data melalui teknik observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada pemecahan masalah nyata di lapangan secara fleksibel dan aplikatif. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jayapura yang dikelola oleh DPMPTSP.Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Observasi, untuk mengamati langsung proses layanan di MPP Jayapura. Wawancara semi terstrukstur, dilakukan dengan 14 informan yang terdiri dari pejabat struktural DPMPTSP, petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Dokumentasi, berupa arsip, peraturan, laporan kegiatan, dan data pendukung lainnya. Menurut Creswell (2016), *"research as key instruments. Qualitative researcher collect their own data through documentation, observation, or interview with the participant,"* yang berarti bahwa peneliti bertindak sebagai instrumen utamaadalah peneliti sendiri (*human instrument*), dibantu dengan pedoman wawancara dan alat dokumentasi seperti perekam suara dan catatan lapangan. Teknik analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Lokasi penelitian adalah Mal Pelayanan Publik Kota Jayapura, dan penelitian dilaksanakan sesuai dengan kalender akademik IPDN tahun 2024/2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil utama dari penelitian mengenai efektivitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Jayapura oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pembahasan difokuskan pada tiga indikator efektivitas organisasi menurut Duncan, yaitu pencapaian tujuan, adaptasi terhadap lingkungan, serta integrasi antar unit dan aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Tiap indikator diuraikan berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, serta dokumentasi pendukung untuk menggambarkan secara komprehensif sejauh mana kinerja MPP dalam memenuhi ekspektasi pelayanan publik.

3.1.` Pencapaian Tujuan

Pelayanan di MPP Kota Jayapura sebagian besar telah berjalan sesuai dengan waktu standar penyelesaian dokumen, misalnya pembuatan KTP dan KK yang diselesaikan dalam satu hari kerja. Namun, berdasarkan wawancara dengan Kepala DPMPTSP, masih ada kendala dari instansi teknis lain yang belum sepenuhnya menyesuaikan waktu layanan karena mengikuti apel pagi di institusi induk masing-masing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jayapura yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah membawa dampak positif dalam mempermudah akses layanan publik bagi masyarakat. Pencapaian tujuan diukur melalui dua indikator utama, yaitu penyelesaian layanan sesuai waktu dan penurunan keluhan masyarakat. Data hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sebagian besar layanan di MPP dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan layanan konvensional sebelumnya. Sistem antrean elektronik, digitalisasi layanan, serta adanya petugas front office yang responsif menjadi faktor pendukung percepatan layanan. Namun, masih ditemukan keluhan terkait keterlambatan penginputan data dan gangguan sistem jaringan yang sesekali terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pencapaian tujuan sudah cukup baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Selain itu, indikator penyelesaian tepat waktu menjadi penilaian penting dalam efektivitas. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, rata-rata waktu penyelesaian dokumen izin usaha dan administrasi kependudukan berkurang dari 5–7 hari menjadi 1–3 hari. Peneliti juga mencatat adanya peningkatan kepuasan masyarakat yang diukur dari survei internal DPMPTSP, yang menunjukkan skor kepuasan naik sebesar 25% setelah MPP beroperasi. Artinya, MPP telah mampu menyederhanakan proses dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Menurut Kepala UPT Mal Pelayanan Publik, jumlah keluhan masyarakat sudah jauh berkurang dibandingkan awal pendirian MPP. Masyarakat juga menyampaikan bahwa meskipun antrean masih terasa saat jam sibuk, sistem penanganan keluhan sudah cukup responsif melalui petugas pengaduan langsung di lokasi maupun langsung dating pada kantor institusi di masinng-masing OPD.

3.2 Adaptasi

Kemampuan MPP Jayapura dalam beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat menunjukkan hasil yang cukup menggembirakan. Inovasi layanan berbasis digital seperti OSS RBA (Online Single Submission Risk-Based Approach), pelayanan informasi melalui website resmi DPMPTSP, serta penggunaan sistem antrean digital merupakan wujud nyata dari upaya adaptasi tersebut. Sebagian layanan MPP juga telah memanfaatkan media sosial untuk penyebaran informasi layanan dan menyediakan mesin pencetak antrean mandiri di lokasi pelayanan.

Namun, berdasarkan observasi dan tanggapan masyarakat pengguna, implementasi digitalisasi belum berjalan optimal. Meskipun pendaftaran antrean online telah disediakan, kenyataannya masyarakat masih harus mencetak ulang nomor antrean secara manual ketika tiba di lokasi. Hal ini memperlihatkan bahwa sistem digital belum sepenuhnya terintegrasi dan fungsional secara end-to-end. Selain itu, tidak semua masyarakat memahami prosedur digital yang ada, terutama kalangan usia lanjut dan mereka yang memiliki literasi digital rendah(Zein & Septiani, 2024). Sebagian besar petugas memiliki kemampuan dasar yang cukup baik dalam menangani gangguan sistem layanan. Namun, pelatihan teknis belum diberikan secara merata dan berjenjang. Kekurangan dalam pelatihan dan penguasaan teknis di kalangan petugas pelayanan menyebabkan layanan digital belum berjalan maksimal. Ketika terjadi kendala teknis seperti gangguan jaringan atau error sistem, proses penyelesaian tidak dapat segera dilakukan karena terbatasnya personel yang memahami sistem secara mendalam(Madjid & Pratama, 2021).

Di samping itu, keterbatasan infrastruktur jaringan internet juga menjadi hambatan serius dalam penerapan layanan digital. Beberapa titik layanan di dalam gedung MPP mengalami gangguan koneksi yang menghambat proses input data dan verifikasi digital secara real-time. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf teknis, pelatihan teknologi informasi yang diberikan selama ini bersifat umum dan belum menyentuh aspek teknis lanjutan seperti troubleshooting sistem dan penggunaan fitur-fitur spesifik dalam aplikasi pelayanan. Lebih lanjut, sistem digital yang diterapkan belum sepenuhnya terintegrasi antarinstansi.Beberapa instansi mitra MPP masih mengandalkan sistem konvensional dan manual, sehingga memperlambat alur proses pelayanan yang seharusnya berjalan lancar. Kurangnya interoperabilitas antar aplikasi juga menyebabkan duplikasi data dan ketidakefisienan waktu pelayanan. Dengan demikian, diperlukan strategi pelatihan bertingkat yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing unit kerja, serta investasi dalam integrasi sistem lintas instansi agar tercipta ekosistem layanan digital yang efektif dan menyeluruh.

3.3 Integrasi

Integrasi layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jayapura merupakan bentuk upaya sinergi antarinstansi dalam memberikan pelayanan publik terpadu dalam satu gedung.

Secara umum, MPP Jayapura telah berhasil menghimpun lebih dari 15 instansi dan unit pelayanan, termasuk layanan administrasi kependudukan, pajak daerah, imigrasi, kepolisian, hingga layanan kesehatan dan ketenagakerjaan. Kehadiran berbagai instansi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, namun implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satu tantangan utama adalah belum seragamnya standar operasional prosedur (SOP) antarinstansi, yang menyebabkan terjadinya perbedaan informasi dan syarat administrasi antar loket pelayanan. Beberapa masyarakat bahkan mengeluhkan harus bolak-balik antar instansi di dalam gedung MPP karena tidak sinkronnya data atau perbedaan dokumen yang diminta. Dalam wawancara dengan Kepala UPT MPP, diakui bahwa pihak pengelola telah membentuk tim koordinasi lintas instansi untuk menyamakan persepsi dan prosedur, namun prosesnya masih berjalan bertahap dan belum menyentuh seluruh unit layanan secara merata.Selain itu, perbedaan jam operasional antar instansi juga menjadi persoalan tersendiri. Terdapat instansi yang tutup lebih awal atau membuka layanan lebih lambat karena menyesuaikan dengan kegiatan internal seperti apel pagi di kantor induk masing-masing. Akibatnya, pengguna layanan yang datang ke MPP tidak bisa dilayani secara penuh dan harus kembali di hari lain. Hal ini tentu berdampak pada efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan SOP terpadu yang dapat mengatur keseragaman jam operasional, standar pelayanan, serta alur kerja antarinstansi.

Salah satu praktik baik yang bisa dijadikan rujukan adalah konsep "*one gate service*" seperti yang diterapkan di MPP Kabupaten Banyuwangi, di mana seluruh instansi yang bergabung wajib mengikuti sistem koordinasi dan prosedur terpadu yang ditetapkan pengelola MPP. Sistem tersebut terbukti dapat meningkatkan efisiensi layanan dan menekan kebingungan masyarakat. Selain tantangan integrasi, aspek pengawasan terhadap praktik percaloan juga menjadi perhatian penting(Gusti, 2020). Pengawasan terhadap calo dilakukan secara manual dengan menerjunkan petugas lapangan, serta pemantauan langsung oleh Kepala UPT. Petugas di lapangan berperan aktif dalam menegur dan mencegah individu atau kelompok yang mencoba menjadi perantara secara ilegal. Masyarakat juga dihimbau untuk mengurus dokumen sendiri tanpa perantara guna menjaga keamanan dan ketertiban proses pelayanan. Meskipun tidak ditemukan adanya pungutan liar dan petugas dinilai telah bersikap transparan dalam menjelaskan alur dan biaya layanan, sistem pengawasan ini belum didukung oleh teknologi berbasis digital, seperti sistem antrean berbasis NIK atau CCTV dengan face recognition yang dapat mengidentifikasi pola-pola kecurangan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pengawasan masih bersifat manual, belum sistematis dan berkelanjutan. Ke depan, diperlukan integrasi sistem pengawasan berbasis teknologi yang dapat memperkuat nilai akuntabilitas dan integritas dalam pelayanan publik di MPP(Sujipto et al., 2019).

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Widiyaningrum (2022) yang menekankan bahwa efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) sangat dipengaruhi oleh faktor internal organisasi serta dukungan eksternal, termasuk sinergi antar instansi. Sama halnya dengan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa koordinasi antarinstansi di MPP Jayapura belum optimal, sehingga menghambat efektivitas pelayanan. Berbeda dengan penelitian Bilyastuti (2019) yang menyatakan bahwa hambatan utama pelayanan berbasis digital terletak pada ketidaktahuan masyarakat dalam menggunakan sistem, penelitian ini menunjukkan bahwa selain kendala pada literasi digital masyarakat, persoalan teknis dan kurangnya pelatihan intensif pada petugas juga menjadi faktor penghambat. Temuan ini memperluas pemahaman bahwa efektivitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh penerima layanan, tetapi juga kesiapan penyedia layanan. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Nisak et al. (2024) yang menunjukkan bahwa efektivitas program pelayanan digital dipengaruhi oleh pemahaman program dan dukungan sosialisasi yang kuat. Di MPP Jayapura, rendahnya

sosialisasi menyebabkan masyarakat tetap mengandalkan layanan manual meskipun sudah tersedia layanan digital. Temuan dalam penelitian ini memiliki keterkaitan dengan hasil penelitian Nurrahman & Rahman (2021) yang menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan berbasis e-government seperti aplikasi Sicantik Cloud cukup efektif karena ditunjang oleh SOP dan komitmen pemerintah daerah. Sama halnya dengan penelitian tersebut, studi ini juga menyoroti pepetugasntingnya penguatan SOP dan koordinasi sebagai fondasi dari efektivitas layanan digital. Namun berbeda dari Purwakarta, implementasi di Jayapura belum sepenuhnya optimal karena minimnya pelatihan dan tidak meratanya sosialisasi. Berbeda dengan hasil penelitian Sujipto et al. (2019), yang menunjukkan bahwa DPMPTSP Polewali Mandar sudah memiliki adaptabilitas tinggi terhadap teknologi melalui aplikasi MASIGA, penelitian ini menemukan bahwa di Jayapura, adaptasi teknologi masih menghadapi tantangan besar terutama pada aspek integrasi lintas instansi dan keterbatasan jaringan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat sebagian temuan terdahulu seperti Widiyaningrum, Nisak, dan Nurrahman & Rahman, namun juga menolak atau menyanggah sebagian hasil studi sebelumnya seperti Sujipto dan Bilyastuti karena perbedaan karakteristik geografis, kesiapan teknologi, serta kapasitas kelembagaan yang dimiliki Kota Jayapura.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jayapura telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Indikator pencapaian tujuan memperlihatkan adanya peningkatan kecepatan pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dalam aspek adaptasi, MPP telah mengembangkan beberapa inovasi digital seperti OSS RBA dan sistem antrean online, namun implementasinya masih menghadapi kendala teknis dan keterbatasan SDM. Aspek integrasi juga masih menjadi tantangan, terutama dalam koordinasi lintas instansi dan keseragaman prosedur pelayanan. Dengan demikian, efektivitas MPP dapat dikategorikan cukup baik, namun belum optimal. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang ideal dan berkelanjutan, diperlukan penguatan pada kapasitas sumber daya manusia, integrasi sistem informasi antarinstansi, serta peningkatan infrastruktur teknologi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi penelitian yang hanya terfokus pada Kota Jayapura, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke daerah lain secara menyeluruh. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan tidak memberikan ukuran numerik kuantitatif yang dapat memperkuat bukti efektivitas secara statistik.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Peneliti menyarankan untuk kedepan Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas, seperti membandingkan efektivitas MPP di beberapa kota di Papua atau di wilayah timur Indonesia lainnya. Selain itu, kajian mendalam mengenai peran teknologi informasi dalam mendukung integrasi antarinstansi pelayanan juga penting untuk dilakukan, guna mendukung transformasi digital layanan publik di masa depan.

V. Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jayapura atas izin dan dukungan yang telah diberikan selama proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan dan bimbingan yang sangat berarti. Tidak lupa kepada para informan yang telah berkenan memberikan data dan informasi yang dibutuhkan, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu kelancaran

penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, *9*(1), 82–89. https://core.ac.uk/download/pdf/229030072.pdf

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2025). Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. *International Journal of Information Management*, *80*, 102834. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834

Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* ((Edisi Keempat)). Pustaka Belajar.

Gusti, A. (2020). Analisis beban kerja dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 106–125. https://ejournal.ipdn.ac.id/JPKP/article/download/952/696

Madjid, U., & Pratama, A. (2021). Kinerja Aparatur Kecamatan Tikala Dalam Mewujudkan Manado Kota Yang Bersih Di Kecamatan Tikala Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Media Demokrasi*, *3*(1), 1–25. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/422/1/Jurnal%20Media%20Birokrasi_Vol.%203%No.%201%20April%202021.pdf

Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, *4*(1), 31–40.https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp/article/viewFile/5191/3783

Nisak, I., & Hertati, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *5*(2), 440-452. https://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/221/83

Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E-Goverment Dikabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, *3*(2), 31–50. https://scholar.archive.org/work/lv6rbxedzjhj3ap3olgae5ycnm/access/wayback/https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/download/2310/1124

Pratiwi, R., Nurasa, H., & Anggraini, W. (2020). Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *10*(2), 367–382. https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWBP/article/download/1371/840

Purnamasari, R., Hasanudin, A. I., Zulfikar, R., & Yazid, H. (2025). Technological infrastructure and financial resource availability in enhancing public services and government performance: The role of digital innovation adoption in Indonesia. *Social Sciences & Humanities Open*, *11*, 101621. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101621

Sujipto, A., Haning, M. T., & Suratman, S. (2019). Analisis Layanan Publik Di Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, *5*(1 SE-), 80–94. https://doi.org/10.31947/jakpp.v5i1.7392

Sutherland, K., Freberg, K., Driver, C., & Khattab, U. (2020). Public relations and customer service: Employer perspectives of social media proficiency. *Public Relations Review*, *46*(4), 101954. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101954

Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, *4*(1), 160–165. http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/humaniora/article/view/600/pdf

Wang, H., & Ran, B. (2025). Localizing public service provision in megacities: Vertical and horizontal empowerment. *Cities*, *164*, 106115. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cities.2025.106115

Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *6*(3). https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/download/959/797

Zein, H. M. H. M., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi Pemerintahan Daerah: Katalis Untuk Integrasi dan Optimasi Good Governance*. Sada Kurnia Pustaka.