

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Menurut Randi (2018:15) penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat menyempurnakan teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan

1. Hasiholan, Petra, Murtir Jeddawi, dan Ika Sartika. (2020) "Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat."

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif informan ditentukan dengan teknik *purposive Sampling dan Snowball Sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara observasi dan dokumentasi teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data verifikasi dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan belum optimal disebabkan oleh kelemahan dalam dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi belum konsistennya para implementor terhadap isi kebijakan, belum optimal interaksi jejaring kerja, kurang memadai anggaran, belum maksimalnya kompetensi pegawai, dan belum optimalnya sarana dan prasarana. Upaya yang dilakukan penambahan anggaran, pengembangan kualitas sumber daya manusia terkait peningkatan kompetensi serta mengembangkan sistem online untuk menunjang adanya kualitas pelayanan. Perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu fokus pada bagaimana efektivitas pelayanan yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Sumber: *Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* 12.2 (2020): 405-422.

2. Sukalumba, Ilham Saputra. (2023) “Efektivitas Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Malang”

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Malang. Berdasarkan Permenpan-RB No. 23 Tahun 2017 menjelaskan MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, sebagai serta pelayanan kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)/swasta dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Pelaksanaan MPP di Kota Malang sejalan dengan misi Kota Malang “menjamin kepuasan masyarakat terhadap hukum, Hasil penelitian terkait efektivitas pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Malang menyatakan bahwa dalam pelaksanaannya telah bergabung 22 instansi dengan 197 pelayanan perizinan dan non perizinan dan telah dibangun beberapa fasilitas penunjang seperti perpustakaan, taman bermain anak ruang bermain, ruang laktasi, ruang kesehatan dan ruang tunggu. Dalam pelaksanaan MPP di Kota Malang terdapat proses integrasi yang dilakukan yaitu Sistem Perizinan Online (Si-Izol) dan Online Single Submission (OSS). Namun dalam implementasinya belum ada peraturan dan website resmi yang menjelaskan keberadaan MPP di Kota Malang dan hal ini setidaknya penting bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan online agar terpusat di satu layanan informasi. Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada lokasi penelitian, yang dimana lokasi yang penelitian ini berfokus di Kota Malang sedangkan penelitian yang ingin dilakukan berfokus di Kota Tangerang Selatan.

Sumber: Dis. Universitas Muhammadiyah Malang, 2023.

3. Hafiz Kemurata. (2020) “Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”

Penelitian ini bertujuan : 1). Untuk mengetahui penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. 2). Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik sudah berjalan dengan baik, hal itu bisa dilihat dari hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat, pemanfaatan teknologi dengan baik, kelengkapan sarana dan prasarana dan lain sebagainya. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga mendapatkan dukungan penuh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi, dukungan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, lancarnya faktor keuangan, instalasi jaringan listrik yang bagus, dan kecepatan jaringan internet. Perbedaan yang terdapat di penelitian ini yaitu lokasi penelitian, penelitian ini berfokus di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian yang ingin dilakukan berfokus di Kota Tangerang Selatan.

Sumber: Dis. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.

4. Haryani, Tiyas Nur, dan Arnita Febriana Puryatama.(2020) “Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia.”

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis pelayanan prima pelayanan publik melalui penyelenggaraan mal pelayanan publik di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif penulis mendeskripsikan keadaan mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan publik sebagai bentuk dari pelaksanaan pelayanan prima dalam reformasi administrasi. Dari hasil analisis, diketahui bahwa pelayanan prima melalui Mal Pelayanan Publik di Indonesia ditandai oleh perubahan pada aspek struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi. Selain itu, pelayanan prima dalam aspek reformasi administrasi juga ditandai dengan adanya

perubahan dari sisi perilaku dan sikap birokrasi yang condong pada paradigma New Public Service (NPS) yang berorientasi untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pada perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik, sedangkan penelitian yang ingin dilakukan berfokus pada Efektivitas pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik.

Sumber: *Jurnal Studi Kepemerintahan* 3.1 (2020): 40-54

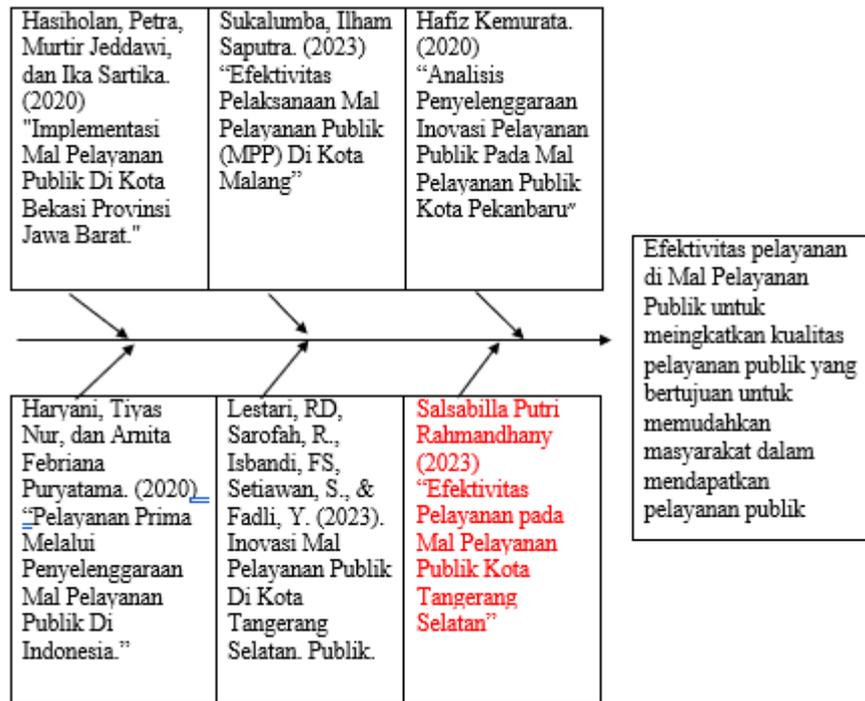
5. Lestari, RD, Sarofah, R., Isbandi, FS, Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan. Publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di DUKCAPIL Kota Mataram pada kasus Pelayanan Kartu Identitas Anak. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu Teori Inovasi diungkapkan oleh Muluk. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pada pelayan KIA di DUKCAPIL Kota Mataram melakukan berbagai inovasi dalam segi pelayanan publik. Banyak terobosan dalam berbentuk kegiatan yang bertujuan agar masyarakat sadar akan pentingnya KIA bagi anak-anak mereka.

Kegiatan terobosan yang dilakukan berupa : (1) Melakukan kerjasama dengan pelaku-pelaku usaha yang ada di kota mataram, (2) Melakukan pelayan keliling (Goes To Lingkungan), (3) Membuatkan anak yang baru lahir KIA bersamaan dengan pembuatan KK baru dan Akta kelahiran. Pada perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus inovasi di bidang Kependudukan, sedangkan penelitian yang ingin dilakukan berfokus pada bagian inovasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Sumber: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 10.1 (2023): 44-56.

Gambar 2. 1 Fishbone Diagram



2.2.1 Kajian Teori Efektivitas

Efektivitas adalah daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang-orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada umumnya sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dalam menjalankan organisasi dengan mempunyai ukuran untuk mencapai segala keperluannya dan diharapkan mampu menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat.

Menurut Siagian (2004:151) adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Berarti, efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal, yaitu:

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi,

2. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan,
3. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan,
4. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Menurut Agung Kurniawan (2005:109) efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak terdapat sebuah tekanan atau ketegangan dalam pelaksanaannya. Efektivitas Mahmudi (2005:141) adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap aktivitas pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi, program atau kegiatan. Stoner (1982:6), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Ketercapaian suatu organisasi dapat dilihat melalui pencapaian kerjanya dan itu berdampak positif kepada masyarakat dan dalam pengukurannya harus mempunyai indikator yang jelas. Menurut Gibson terdapat 5 (lima) komponen yang dapat menilai perilaku organisasi berjalan secara optimal antara lain (Djaenuri, 2020) :

- a) Produktivitas, ialah kemampuan dalam sebuah organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu yang sesuai dengan permintaan lingkungan atau dalam memenuhi kebutuhan warga negaranya.
- b) Efisiensi, diartikan sebagai angka perbandingan (rasio) antara output dan input serta kriteria jangka pendek ini memusatkan perhatian pada seluruh siklus input-proses-output.
- c) Kepuasan, komponen ini berkaitan dengan keuntungan yang diterima oleh pelanggan dan memperhatikan konsep yang telah disusun serta

ukuran kepuasan pelanggan meliputi karyawan, kemangkiran, keterlambatan dan keluhan.

- d) Adaptasi, kondisi yang mengharuskan sebuah organisasi dapat menanggapi perubahan internal dan eksternal.
- e) Perkembangan, didefinisikan dimana organisasi wajib melakukan investasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk bertahan dalam jangka panjang.

Efektivitas menurut Siagian (2016:24) adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

2.2.2 Ukuran Efektivitas

Menurut SP, Siagian (2015), dalam pencapaian hasil dengan maksimal dan manfaat, ada beberapa langkah yang ditempuh dalam suatu kegiatan dalam pelatihan dan pengembangan. Langkah-langkah yang dimaksud terdiri dari tujuh langkah yaitu:

1. Penentuan kebutuhan
2. Penentuan sasaran
3. Penentuan isi program
4. Identifikasi prinsip-prinsip belajar
5. Pelaksanaan program
6. Identifikasi manfaat
7. Penilaian pelaksanaan program

Menurut Steer (2015:203) efektivitas adalah mengerjakan sesuatu dengan akurat, tepat waktu, obyektif dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi. Setiap organisasi didirikan atau dibentuk untuk mengejar efektivitas, karena eksistensi dan pertumbuhan yang bersangkutan dapat

mengemban misi dan melaksanakan tugasnya dengan tingkat ketangguhan yang tinggi. Proses kerja sama sekelompok orang mencapai tujuan diperlukan organisasi sebagai wadahnya, dan untuk menggerakkan kerja sama tersebut diperlukan manajemen. Salah satu fungsi manajemen tersebut adalah pengawasan.

Beberapa pendapat dan teori efektivitas yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur efektifitas suatu kegiatan atau aktifitas perlu diperhatikan beberapa indikator menurut Sutrisno (2007:125-126), yaitu:

1. Pemahaman program

Dalam menjalankan sebuah kebijakan yang disusun oleh sebuah organisasi, khususnya organisasi pemerintahan tentunya diperlukan kemampuan dari masing-masing individu di dalamnya, termasuk juga bagaimana cara pemerintah memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan program yang sedang di jalankan, pemahaman program bisa mencakup mengenai proses sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui apa manfaat dari program yang akan dijalankan oleh pemerintah yang dimana tujuan diciptakannya untuk masyarakat.

2. Tepat sasaran

Tepat sasaran yang dimaksud adalah dimana pelaksanaan program yang dijalankan memiliki skala prioritas terhadap kebutuhan apa yang dibutuhkan masyarakat.

3. Tepat waktu

Pengerjaan yang dilakukan terhadap sebuah program tentunya memiliki standar operasional kerja pada masing-masing kebijakan program tersebut. Ketetapan waktu dalam hal ini dimaksudkan untuk melakukan sebuah pengukuran apabila dikatakan efektif jika pelaksanaan kegiatan/program sesuai dengan aturan waktu. Semakin

tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program dapat terealisasi.

4. Tercapainya tujuan

Dalam merencanakan sebuah program kerja tentunya akan ditetapkan terlebih dahulu masing-masing tujuan yang dijalankan dalam program tersebut, dalam hal ini maksud dari indikator ini adalah untuk mencari tau apakah setelah program selesai dilaksanakan hasil yang di dapat sudah sesuai dengan target tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya atau sebaliknya.

5. Perubahan nyata

Bagian akhir dari pelaksanaan sebuah program tentunya melihat perbandingan antara sebelum dilaksanakannya program dan sesudah selesainya program tersebut di laksanakan dengan demikian pelaksana dapat melihat perubahan yang terjadi apakah benar sesuai dengan target atau justru tidak memberikan perubahan.

Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur faktor-faktor apa yang saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel berikut:

1. Ketetapan Sasaran Program. Ketetapan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.
2. Sosialisasi Program. Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.
3. Tujuan Program. Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program. Pemantauan Program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Adapun kriteria untuk mengukur suatu efektivitas menurut Martini dan Lubis (1987:55) yang dapat digunakan yaitu:

1. Pendekatan sumber. Yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan program untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan program.
2. Pendekatan proses. Adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran. Dimana pusat perhatian output, mengukur keberhasilan program untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

2.2.3 Pelayanan Publik

Menurut Mutiara Pratiwi (2018:1) Pelayanan publik adalah pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota, baik itu organisasi massa atau Negara. Diperjelas dengan pendapat Moenir Pasolong (2007:128) menyebutkan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan dalam penelitian Anisa Fatmawati (2020:19) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Seperti yang dijelaskan oleh Sukarmin (2020:1) yang menjelaskan Standar Pelayanan

adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut AG. Subarsono dalam Agus Dwiyanto, 2005:141, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara. Seperti yang sudah dijelaskan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat 1 di mana pelayanan publik adalah kegiatan yang berupa rangkaian kegiatan dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai yang terdapat peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir (2006:190) menyatakan bahwa bentuk- bentuk layanan dibagi menjadi 3 macam yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas- petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk ini 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Fitzmons (Sinambela, 2006:7) juga berpendapat bahwa terdapat indikator pelayanan publik yaitu:

1. Reliability (Keandalan), yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. Tangibles (Bukti Fisik/Berwujud), yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsiveness (Ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian yang jelas juga kemampuan untuk menanggapi keluhan
4. Assurance (Jaminan), yaitu ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan dan empati
5. Emphaty (Empati), yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.2.4 Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Sondang P. Siagian (1977:151) berpendapat bahwa terdapat kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan. Pertama, faktor waktu yang maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan dari pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja. Kedua, faktor kecermatan yang dapat dijadikan ukuran menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan.

Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Ketiga, faktor gaya pemberi pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja, yang dimaksud gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, efektivitas suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:103) setiap penyelenggara pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Penilaian terkait prosedur pelayan dapat dilihat dari apakah masyarakat dapat mengikuti prosedur tersebut dengan mudah tidak berbelit-belit dan prosedur pelayanan tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan. Kepastian waktu

terhadap pemberian pelayanan juga mengaruh kepada prediktabilitas yang bermanfaat bagi masyarakat maupun pemerintah. Harus adanya transparansi terhadap masyarakat terkait waktu penyelesaian pelayanan.

3) Biaya penyelesaian

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Biaya atau tarif yang ditetapkan harus memiliki standar harga yang dapat di nilai terjangkau untuk masyarakat secara keseluruhan dan harus ditetapkan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi.

4) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Karena sarana dan prasarana pelayanan yang memadai sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Dengan sarana dan prasarana yang memadai dapat mendukung ke efektifan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

5) Kompetensi pegawai

Kompetensi pegawai harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara.

6) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan sudah dapat dikatakan efektif apabila sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

2.2 Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik dirancang oleh KEMENPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan

Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Dengan diselenggarakannya MPP di Kabupaten dan kota memudahkan masyarakat dalam hal administrasi hingga perizinan karena dilakukan dalam satu tempat, hadirnya MPP juga merupakan strategi dari pemerintah untuk mendukung kegiatannya dalam fungsi ekonomi karena dapat mempermudah dan mempercepat setiap izin, khususnya izin-izin usaha yang dimana dapat menggerakkan ekonomi nasional.

Sebelum ada Mal Pelayanan Publik, masyarakat lebih awam dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, fasilitas pelayanannya lebih sempit bila dibandingkan dengan Mal Pelayanan Publik.

1. Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

2.3 Kerangka Berfikir

Pelayanan publik adalah salah satu sistem bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan atas hak-hak dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan. Dalam sistem pelayanan publik terdapat indikator yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dalam menentukan efektifnya pelayanan. Efektivitas pelayanan publik dapat terlaksanakan apabila indikator

yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berpengaruh dengan baik. Maka dari itu penulis berasumsi menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:103) untuk melihat efektivitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir

