



## **PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ( DPMPTSP ) (Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik)**

Sri Lela Fitri <sup>1</sup>, Rahmad Hidayat <sup>2</sup>, Hidayatullah, M. Ariy Dermawan <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Mataram

### **Info Artikel**

#### *Sejarah Artikel:*

Diterima: 29 Februari  
2024

Disetujui: 23 Maret 2024  
Dipublikasikan: 31 Maret  
2024

#### **Kata Kunci:**

Implementasi,  
Pelayanan  
Perizinan, Mal  
Pelayanan Publik

### **Abstrak**

Dalam PERBUP Lombok Tengah No 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, terjangkau dan transparan. Penyelenggaraan MPP ini berada dibawah naungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan pada penelitian ini terfokus pada pelayanan perizinan pada DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan perizinan pada DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah dan Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yang dimana hasil penelitiannya didapatkan dari hasil wawancara bersama kepala dinas, sekretaris dinas, manajer MPP, staf DPMPTSP, petugas pelayanan, dan pemohon izin. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui inovasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lombok Tengah telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari analisa peneliti menggunakan indikator komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang bagus antara penyelenggara dengan pemohon izin yang dilakukan dengan sosialisasi baik secara online maupun offline. Sumber daya manusia yang mencukupi dalam menjalankan pelayanan hanya saja setelah satu tahun berjalan mengalami hambatan kurangnya SDM karena meningkatnya pengunjung. Disposisi yang jelas dengan standar yang telah ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan. Struktur birokrasi yang telah ditetapkan akan mempermudah proses pelayanan perizinan karena berjalan sesuai SOP yang telah di tentukan. Kombinasi dari keempat aspek tersebut menjadikan implementasi pelayanan perizinan dapat dijalankan dengan semestinya. Keempat indikator tersebut juga sudah termasuk kedalam faktor apa saja yang mempengaruhinya. Dalam pengimplementasian kebijakan ini juga terdapat aspek-aspek yang mempengaruhi yakni: Informasi awal, Proses perizinan, Pelayanan pelanggan, Keamanan dan Evaluasi.

---

## LICENSING SERVICES AT THE CAPITAL INVESTMENT SERVICE AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICE (DPMPTSP) (Study of Central Lombok Regent Regulation Number 35 of 2022 concerning the Implementation of Public Service Malls)

---

**Keyword:**  
Implementation,  
Licensing  
Services,  
Public Service  
Mall

---

### **Abstract**

*In Central Lombok Regional Regulation No. 35 of 2022 concerning the Implementation of Public Service Malls (MPP), which aims to provide fast, affordable and transparent services. The implementation of this MPP is under the auspices of the Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) and in this research the focus is on licensing services at DPMPTSP through Public Service Mall innovation. This research aims to find out how licensing services are implemented at DPMPTSP through the Central Lombok Public Service Mall innovation and what factors influence it. The research approach used in this research is a qualitative descriptive research approach where the research results are obtained from interviews with service heads, service secretaries, MPP managers, DPMPTSP staff, service officers, and permit applicants. The results of this research found that the implementation of licensing services at the One Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP) through the Central Lombok Regency Public Service Mall innovation has gone as expected. This can be seen from the researcher's analysis using indicators of communication, resources, disposition and bureaucratic structure. Good communication between organizers and permit applicants is carried out through socialization both online and offline. Human resources are sufficient to carry out services, but after one year they experience obstacles due to a lack of human resources due to the increase in visitors. A clear disposition with standards that have been determined in accordance with statutory regulations. The bureaucratic structure that has been determined will simplify the licensing service process because it runs according to the SOP that has been determined. The combination of these four aspects means that the implementation of licensing services can be carried out properly. These four indicators are also included in what factors influence them. In implementing this policy there are also influencing aspects, namely: Initial information, licensing process, customer service, security, evaluation.*

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

---

✉ Alamat korespondensi:  
[rahmad\\_dayat22@yahoo.com](mailto:rahmad_dayat22@yahoo.com)

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan perizinan publik memainkan peran krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan investasi di suatu daerah. Pelayanan perizinan yang efisien dan efektif dapat menjadi salah satu faktor penentu bagi investor dan pengusaha untuk berinvestasi dan beroperasi di suatu daerah. Satu-satunya unit pelayanan perizinan yang memiliki peran strategis dalam pelayanan perizinan di tingkat daerah adalah Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Satuan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP).

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik selaku aktivitas pemenuhan kebutuhan pelayanan barang atas jasa, benda maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Undang-undang ini merupakan bentuk kebijakan untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia. Kebijakan yang matang dibutuhkan supaya memberikan akibat positif untuk masyarakat dalam mengakses layanan publik (Hidayat, Afzal and Suryani, 2018).

Upaya perbaikan pelayanan publik yang bermutu di zona perizinan terus realisasikan sebab mempunyai pengaruh langsung pada zona ekonomi, Salah satu upaya pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik pada zona perizinan adalah salah satunya menerbitkan Perpres Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP yang setelah itu disusul oleh Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan PTSP Wilayah Mengingat terdapatnya UU No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Wilayah hingga harapannya pembuatan PTSP di Wilayah supaya lebih mendekatkan pelayanan pemerintah dengan penduduk.

Penyelenggaraan PTSP pada Pemerintah Wilayah ini masih terdapat hambatan. Penyelenggaraan PTSP yang dikelola oleh DPMPTSP Provinsi serta Kabupaten/Kota pada sesi Implementasinya masih mempunyai hambatan ialah (1) kasus pelimpahan kewenangan perizinan dimana masih tingginya ketidakpatuhan pada penerapan PTSP serta belum terwujudnya daya guna serta percepatan pelayanan perizinan; (2) terdapatnya penerapan *Online Single Submission* yang masih terkendala oleh produk pelayanan yang tidak seragam di masing-masing wilayah, lambanya penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) dan sistem teknologi yang belum terintegrasi (Aris Maulida Monkuba, Kusworo and Yudi Rusfiana, 2021).

Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang

mempunyai tujuan pada kecepatan, kemudahan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keamanan untuk masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, dan terdapatnya tujuan untuk meningkatkan aktivitas perekonomian di Indonesia.

Mal pelayanan publik (MPP) ini dimaksudkan selaku ekspansi guna dari pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang sama-sama memakai konsep *One Stop Service*, yang diharapkan sanggup tingkatkan jumlah investasi serta kemudahan melaksanakan usaha di Indonesia, tetapi masih membutuhkan revisi regulasi, koordinasi, kenaikan SDM serta penggunaan teknologi supaya implementasinya jadi lebih baik ( *et al.*, 2019).

Peresmian Mal Pelayanan Publik di Indonesia sudah mencapai 175 MPP. Mereka adalah MPP yang hadir sejak tahun 2017 hingga akhir 2023. Dalam hal ini terdapat 10 kabupaten/kota dengan Mal Pelayanan Publik berkinerja Prima dan diberikan aspirasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refoemasi Birokrasi. Adapun kesepuluh daerah tersebut yakni kota Surabaya, Kabupaten Bandung, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Sidoarjo, Kota Bandung, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kabupaten Kutai Kertanegara, Kota Pekanbaru, Kabupaten Magetan, serta Provinsi DKI Jakarta.

Komitmen dari pemangku jabatan serta konsistensi dibutuhkan dalam penyelenggaraannya. *Sinkronisasi* serta harmonisasi aturan-aturan yang terdapat dibutuhkan supaya penerapannya berjalan dengan maksimal masih ditemuinya hambatan penyelenggaraan pelayanan terpadu baik di wilayah maupun di pusat belum sanggup berjalan dengan baik, sedikitnya pemakaian teknologi data terpaut layanan perizinan serta menguatnya ego sektoral (bahan paparan deputi pelayanan publik KemenPAN RB, 2018).

Menurut hasil laporan kinerja instansi pemerintah satuan kerja perangkat daerah tahun 2022 (LKj-IP SKPD) kondisi di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Lombok Tengah mengalami hambatan yang berupa percepatan pelayanan perizinan terhadap pemohon izin yang belum optimal khususnya kepada pemohon izin yang memerlukan kajian teknis dari organisasi perangkat daerah (OPD) teknis (birokrasi perizinan belum satu pintu) yang dimana persentasenya hanya mencapai 80%.

Pelayanan perizinan pada DPMPTSP Lombok Tengah adalah rangkaian proses administratif yang dilakukan oleh lembaga ini untuk memberikan izin, persetujuan, atau pengesahan yang diperlukan bagi individu, perusahaan, atau lembaga yang ingin melakukan berbagai jenis kegiatan, investasi, atau usaha di wilayah Kabupaten Lombok

Tengah. Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan, serta memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan mematuhi regulasi dan peraturan yang berlaku di daerah tersebut.

Pelayanan perizinan ini dapat mencakup berbagai jenis izin, seperti izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, izin reklame, izin gangguan, dan izin-izin lainnya yang sesuai dengan jenis kegiatan atau usaha yang diajukan. Tujuan utama dari pelayanan perizinan adalah memberikan bimbingan kepada pemohon, memastikan kelancaran proses, serta memastikan bahwa semua pihak yang terlibat mematuhi ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Kabupaten Lombok Tengah.

Mal pelayanan publik (MPP) Lombok Tengah dilandasi oleh Peraturan Bupati Lombok Tengah nomor 35 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Maksud pembentukannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi cepat, terjangkau dan mudah. Pada pasal 2, tujuan dibentuknya MPP itu sendiri yakni: a). mengintegrasikan berbagai instansi daerah dalam satu gedung yang sama; b). menyederhanakan persyaratan, prosedur dan sistem; c). meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik; d). memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan pada satu lokasi dan satu gedung

Mal Pelayanan Publik (MPP) Lombok Tengah sudah melaksanakan *soft launching* sekaligus percobaan layanan yang diawali pada 30 Desember 2022. *Grand launching* MPP Kabupaten Lombok Tengah pada 3 Maret 2023. MPP Kabupaten Lombok Tengah sudah meng-cover lebih dari 160 layanan dari 13 Fitur Wilayah serta 7 lembaga di luar Fitur Daerah (Kementerian/Lembaga Vertikal). Sejak dibuka, pengguna layanan MPP Lombok Tengah menggapai 930 orang dalam tiap minggunya. Ini membuktikan bahwa MPP sangat dinantikan serta diperlukan oleh masyarakat demi memudahkan proses layanan.

Berdasarkan hasil penelitian awal, setelah dibentuknya MPP di Lombok Tengah jumlah pengguna layanan mengalami peningkatan serta dapat dihipotesiskan bahwa pembentukan MPP ini membawa dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah daerah Lombok Tengah. Dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan Implementasi Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPSTSP ) (Studi Peraturan Bupati

Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik) dan Faktor apa yang mempengaruhinya.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam riset ini merupakan pendekatan riset deskriptif kualitatif, yaitu mendeksripsikan konteks kasus yang dikaji yaitu Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) (Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik). Sumber data primer dalam penelitian ini akan diperoleh dari hasil wawancara kepala dinas DPMPTSP, kepala bidang DPMPTSP, sekretaris DPMPTSP, petugas DPMPTSP dan pemohon izin usaha. Sedangkan Data sekunder ini dapat diperoleh dari data-data dan atau laporan milik DPMPTSP tempat peneliti meneliti.

Informan kunci diperoleh secara terencana (*purposive sampling*) (Hidayat, Rahcman and Burhan, 2020). Sedangkan informan pendukung dalam riset ini memakai tata cara bola salju (*snowball sampling*). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi serta pengumpulan dokumen. Kemudian semua data dianalisis secara interaktif untuk mendapatkan data dan hasil analisis yang sesuai (Hidayat and Ferbiyanti, 2023).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang didalamnya menetapkan maksud pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah.

DPMPTSP Lombok Tengah banyak mensosialisasikan jenis-jenis layanan yang ada agar lebih banyak lagi masyarakat yang mengetahui. Selain dibarengi penyebarluasan informasi layanan, kepuasan customer yang notabene adalah warga Lombok Tengah sendiri, maupun juga pihak investor yang ingin menanamkan modalnya di Lombok Tengah, maka peningkatan mutu layanan juga jadi perhatian utama.

Berikut daftar lembaga/instansi yang bergabung di MPP Lombok Tengah:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
3. Dinas Komunikasi dan Informatika
4. Dinas Koperasi dan UKM
5. Dinas Pertanian

6. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
7. Dinas Lingkungan Hidup
8. Dinas Perhubungan
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
10. Dinas Kesehatan
11. Dinas Pendidikan
12. Dinas Perindustrian dan Perdagangan
13. Badan Pendapatan Daerah
14. Polisi Resor Praya
15. Badan Pertanahan Nasional
16. PT. Bank NTB Syariah Praya
17. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya
18. Kantor BPJS Kesehatan Praya
19. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Praya
20. Perusahaan Daerah Air Minum Praya
21. Samsat Praya

**Implementasi Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPSTP ) (Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik) dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Menurut Teori Implementasi Edwards III**

Pada pengimplementasian kebijakan penulis menggunakan teori Edwards III, yang dimana terdapat empat aspek yang mempengaruhi yakni: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

**1. Komunikasi**

Proses kebijakan tidak dapat menjangkau masyarakat tanpa melibatkan langkah-langkah sosialisasi kebijakan. Komunikasi, menurut Edward III, dianggap sebagai salah satu kunci keberhasilan implementasi kebijakan, di mana para pelaksana harus memahami tugasnya, serta tujuan dan sasaran kebijakan perlu tersampaikan secara efektif kepada kelompok sasaran. Hal ini bertujuan untuk mengurangi distorsi implementasi. Oleh karena itu, peran strategis dalam sosialisasi kebijakan atau program yang dilakukan pemerintah sangat penting dalam menjamin kelancaran pelaksanaannya. Pada wawancara dengan bapak Drs. Jalaludin selaku Kepala DPMPSTP beliau menyebutkan bahwa:

“terkait dengan komunikasi dengan masyarakat kami sudah lakukan sosialisasi baik secara online maupun offline, yang dimana sosialisasi ini membahas tentang online single submission (OSS) pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik. Pada saat sosialisasi pemateri menyampaikan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat (pemohon izin), sehingga komunikasi antar implementor dengan masyarakat dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan” (wawancara tanggal 05 januari 2024).

**Gambar 1 Sosialisasi Pada Sosial Media**



Sumber: Sosial Media DPMPTSP Lombok Tengah 2023

Gambar 1 merupakan gambar sosialisasi terkait OSS oleh sosial media DPMPTSP Lombok Tengah, yang dimana sosialisasi ini merupakan bentuk komunikasi dinas terkait kepada masyarakat secara online.

Hal itu juga yang diungkapkan oleh pemohon izin bapak Jaharudin terkait komunikasi dari dinas:

“saya dapat informasi tentang DPMPTSP lihat di sosial medianya sama saya baca-baca diwebsite, untuk berkas-berkasnya saya juga lihat disitu jadi saya rasa lebih mempermudah apa lagi sekarang bisa online jadi saya tidak perlu ke dinas, bisa langsung upload sendiri” (wawancara tanggal 05 januari).

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP sudah melakukan komunikasi dengan cara sosialisasi dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Dengan komunikasi yang sudah dilakukan implementor dapat mengetahui apa saja yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (pemohon izin).

## 2. Sumber Daya

Sumber daya menurut Edward III meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya



manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumber daya dalam memberikan pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lombok Tengah dinilai sudah cukup baik, kompeten, dan ketersediaan staf pun cukup memadai.

Adapun pemberian informasi mengenai pelayanan perizinan berusaha melalui OSS untuk pelaksana maupun kelompok sasaran dilaksanakan melalui pemberian materi pada kegiatan sosialisasi, pembagian brosur, pemasangan spanduk serta informasi pada media sosial. Sesuai dengan yang disampaikan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) :

“staf yang kami sediakan untuk kegiatan pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik cukup memadai secara kuantitas dan kualitas. Dalam artian jumlahnya mencukupi untuk melayani permintaan pelayanan izin berusaha. Juga kemampuan dan kompetensi yang dimiliki para staf juga telah sesuai dengan standar untuk mengikuti sistem yang telah ditetapkan, akan tetapi untuk Mal Pelayanan Publik itu sendiri yang memang penyelenggaranya di bawah naungan DPMPTSP dapat dilihat setelah hampir satu tahun berjalan sepertinya kami akan menambahkan SDM dikarenakan jumlah pengunjung yang meningkat, dan untuk itu kami juga sudah menambahkan anggaran untuk di tahun 2024” (wawancara tanggal 05 januari 2024).

Untuk jumlah petugas pelayanan perizinan pada MPP sebanyak empat orang yang menjaga di gerai yang sudah disediakan. Untuk jumlah sumberdaya manusia dari DPMPTSP itu sendiri berjumlah 33 orang.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang disediakan oleh DPMPTSP pada Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah berjumlah 33 orang, yang terdiri dari kepala dinas, sekretaris dinas, bendahara, staf dan petugas perizinan di Mal Pelayanan Publik yang berjumlah 4 orang. Jumlah SDM yang disediakan terbilang sudah cukup memadai akan tetapi setelah hadirnya penyelenggaraan MPP yang hampir satu tahun berjalan ternyata masih kurangnya sumberdaya yang dibutuhkan, sehingga pada tahun 2024 akan ditambahkan anggaran untuk penambahan sumberdaya.

### 3. Disposisi

Disposisi menurut Edward III adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang

diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Sesuai dengan yang disampaikan kepada dinas DPMPTSP:

“bahwa, ujung tombak dari pelaksanaan pelayanan izin yang terintegrasi secara elektronik ini (OSS) adalah para staf pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik. Mereka melayani para calon investor di kabupaten Lombok Tengah, para staf bekerja sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Komitmen dan kejujuran menjadi sikap dan hal utama yang harus dimiliki para staf dalam menjalankan tugasnya melayani para calon investor untuk mengurus izin usaha. Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. ”

Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang krusial. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan. Pentingnya disposisi disadari oleh DPMPTSP pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lombok Tengah. Kepala Dinasnya memastikan agar pelaksanaan OSS baik secara online maupun pelayanan yang bersifat offline dapat berjalan dengan bagus maka, penyiapan kapasitas SDM terlebih dahulu diselenggarakan.

Berdasarkan struktur dan wewenang, petugas Pelayanan Perizinan pada Mal Pelayanan Publik melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Lombok Tengah terdapat pada bidang PTSP, yang ditetapkan berdasarkan surat tugas oleh Kepala Dinas. Para petugas, seperti yang disyaratkan oleh Edward III, akan dibekali pemahaman mengenai SOP pelaksanaan. Selain itu dalam pelaksanaannya, tidak ada insentif terhadap kinerja pelaksana, karena layanan ini tidak dipungut biaya apapun. Dengan demikian, tidak ada insentif khusus bagi petugas pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lombok Tengah.

SOP yang telah ditetapkan menjadi bentuk disposisi pengimplementasian Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) (Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik) hal ini bertujuan agar proses pelayanan yang diselenggarakan dapat berjalan dengan baik.

Pada Mal Pelayanan Publik SOP tentang proses pelayanan perizinan tidak di informasikan dengan papan informasi bagi pemohon izin yang datang. Informasi itu hanya disampaikan melalui online yakni website DPMPTSP Lombok Tengah. Hal ini yang menjadi kekurangan dari bentuk disposisi pada DPMPTSP melalui Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah.

#### 4. Struktur Organisasi

Edward menyatakan bahwa secara umum, semakin banyak koordinasi dibutuhkan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, semakin kecil peluang untuk berhasil. Menurut kepala DPMPTSP:

“struktur birokrasi sudah diterapkan sesuai alurnya. Petugas pelayanan perizinan pada MPP Kabupaten Lombok Tengah yang memberikan Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) dan ada juga pelayanan yang bersifat offline dikarenakan masih ada pemohon izin yang kurang paham. Untuk pertanggungjawaban atau fragmentasi petugas DPMPTSP Kabupaten Lombok Tengah mengenai pemberian pelayanan perizinan berusaha melalui OSS yaitu pada bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terdiri dari Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha dan Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi. Sementara tanggung jawab Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha yaitu ada pada setiap customer atau pelaku usaha yang mengurus perizinannya melalui DPMPTSP Kabupaten Lombok Tengah” (wawancara tanggal 05 januari 2024).

Adapun tanggung jawab Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi yaitu membantu memberikan informasi terkait dengan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan memfasilitasi pengaduan atau permasalahan dari masyarakat (pemohon izin).

Dari keempat variabel diatas yang menjadi dasar perhitungan bagaimana implementasi kebijakan itu berjalan dengan baik yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Empat aspek itu juga merupakan Faktor Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) (Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik). Berikut empat faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinana pada DPMPTSP:

1. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinana pada DPMPTSP dikarenakan dengan komunikasi yang baik kepada pemohon izin saat pelayanan dan pada saat sosialisasi baik

online maupun offline, maka akan mempermudah proses pelayanan perizinan oleh DPMPTSP seperti yang sudah dijelaskan pada komunikasi pada implementasi pelayanan perizinan.

2. Sumberdaya dalam proses pelayanan perizinan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhinya. Sumberdaya dilihat dari dua sisi yakni sumberdaya manusia dan sumberdaya finansial. Sumberdaya manusia pada DPMPTSP berjumlah 33 orang, dengan jumlah sumberdaya manusia yang tersedia sudah mencukupi proses pelayanan perizinan pada saat itu, akan tetapi beriring berjalannya waktu setelah diselenggarakan MPP meningkatnya jumlah pengunjung pada tahun 2023 mencapai sekitar 6000 pemohon izin. maka dari itu SDM pada DPMPTSP diharapkan bertambah untuk memaksimalkan proses perizinan.

Sedangkan sumberdaya finansial sendiri pihak DPMPTSP memang mengalami kekurangan anggaran dalam penyelenggaraan MPP. Sehingga perawatan fasilitas dan ketersediaan wifi yang kurang menjadi penghambat proses pelayanan di MPP. Dalam hal ini pihak DPMPTSP sendiri sudah menambahkan anggaran terkait hal tersebut baik dari segi perawatan fasilitas, wifi, dan penambahan jumlah SDM.

3. Disposisi pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat dilihat dari SOP yang sudah ditetapkan. Mekanisme proses pelayanan perizinan pada MPP tidak ada informasi langsung baik bentuk papan informasi atau hal lainnya terkait pelayanan perizinan. Informasi SOP pelayanan perizinan hanya disampaikan melalui website DPMPTSP saja. Sedangkan pada MPP hanya menginformasikan terkait bagaimana mekanisme pelayanan di Mal Pelayanan Publik saja. Hal tersebut menjadi kekurangan dari Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah.
4. Struktur Birokrasi yang baik akan menghasilkan pelayanan yang baik. Pembentukan Struktur Birokrasi pada DPMPTSP sudah sesuai dengan SK yang keluar dan sesuai dengan peraturan yang ada. Dengan demikian diharapkan struktur birokrasi yang telah ditetapkan dapat menghasilkan pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan.

## **Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lombok Tengah**

Dalam pengimplementasian kebijakan ada aspek-aspek yang mempengaruhi pelayanan perizinan pada MPP yakni informasi awal, proses perizinan, pelayanan pelanggan, keamanan, dan evaluasi. Implementasi Pelayanan Perizinan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) ditinjau dari aspek-aspek yang mempengaruhinya seperti dikutip dari (Yoga Restu Nur Roqim, Titik Djumiarti, 2016) yang diterapkan oleh peneliti, yang terdiri dari 5 aspek yakni:

### **1. Pendaftaran dan Informasi Awal**

Terdapat 3 sub aspek yang menjadi aspek-aspek dalam proses pelayanan yakni:

- a. Persyaratan, persyaratan pelayanan perizinan seperti KTP, Surat Keterangan, dan dokumen hukum lainnya bisa di lihat langsung pada websitenya, hal ini dibenarkan juga oleh ibu Lia selaku petugas pelayanan pada wawancara:

"untuk syarat-syarat melakukan permohonan izin bisa di lihat langsung di website nya, atau bisa langsung ke sini, tetapi jauh lebih mudah dan cepat jika melihat langsung di websitenya lewat HP supaya bisa disesuaikan dengan izin apa yang akan diurus" (wawancara tanggal 5 januari 2024).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh ibu Lia selaku petugas pelayanan bahwa persyaratan dapat dilihat langsung pada website yang sudah disediakan (<https://mpp.lomboktengahkab.go.id/>) oleh DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik. Pada website tersebut mencakup semua persyaratan jenis pelayanan yang disediakan pada MPP, dan persyaratan dapat langsung disesuaikan dengan izin yang akan dibuat. Pada website pelayanan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 2 Website SOP DPMPTSP**



Sumber: website DPMPTSP Lombok Tengah 2023

- b. Prosedur, tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan baru sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 perbup lombok tengah no 23 tahun 2019 tentang standar operasional prosedur penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, dilaksanakan dengan tahapan: pendaftaran; verifikasi persyaratan; validasi persyaratan; penilaian kelayakan teknis; persetujuan administrasi dan teknis; pemberitahuan kepada pemohon; pembayaran retribusi; survey kepuasan masyarakat; pencetakan dokumen perizinan dan nonperizinan; penandatanganan; dan penyerahan. Hal ini juga disampaikan oleh ibu Dina selaku petugas pelayanan perizinan:

“klok prosedur yang kita lakukan sudah berjalan dengan semestinya sesuai dengan diatur yang ditetapkan kan, tentang SOP penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Hanya saja masih sering terjadi hambatan sehingga pelayanan masih belum maksimal” (wawancara tanggal 05 januari 2024).

- c. Dokumen, terkait dengan dokumen yang dilampirkan seperti KTP, Surat Keterangan, dan dokumen hukum lainnya dapat langsung di upload secara online pada akun masing-masing, mengupload dokumen ini dapat dilakukan secara mandiri oleh pemohon izin untuk mempermudah proses perizinan. Seperti yang disampaikan oleh ibu Ina:

“dokumen-dokumen yang sudah disiapkan oleh pemohon izin biasanya mereka langsung upload sendiri di akunnya masing-masing, walaupun untuk pemohon izin yang langsung datang ke sini itu biasanya pemohon izin yang masih belum paham dengan

internet dan minta tolong untuk upload disini” (wawancara tanggal 07 januari 2024).

## 2. Proses Perizinan

Terdapat 3 sub aspek yang menjadi aspek-aspek dalam proses perizinan yakni: transparan, efisien, dan diakses dengan mudah. Pemohon izin pelayanan yang dilakukan oleh dinas terkait sudah melakukan pelayanan yang transparan karena semua bisa diakses dan jika ada yang ditanyakan langsung diarahkan oleh petugas.

## 3. Pelayanan Pelanggan

Pada aspek ini terdapat 2 sub aspek yakni staf yang terlatih dan kompeten dalam berkomunikasi. Dua hal tersebut menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi dalam proses implementasi pelayanan perizinan pada MPP.

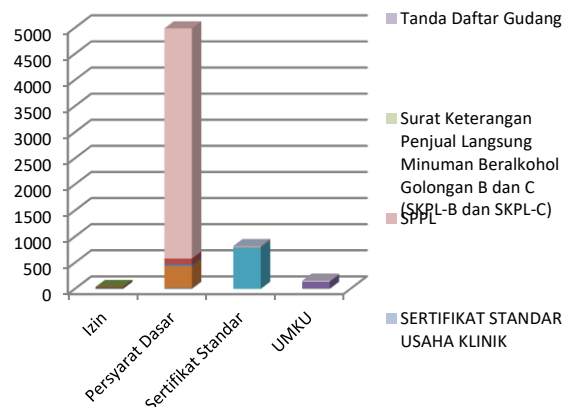
## 4. Kepatuhan Hukum dan Keamanan Data

Aspek kali ini memiliki 2 sub aspek yang diantaranya mematuhi peraturan dan perlindungan data.

## 5. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan

Aspek ini hanya memiliki satu sub aspek yakni perbaikan berkelanjutan. Yang dimana aspek ini menjadi bahan perubahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik karena prosesnya merupakan pengumpulan hambatan-hambatan selama pelayanan berlangsung dan mencari langsung solusinya sehingga mengurangi hambatan yang terjadi. Ini tersedia form pengaduan dan layanan keluhan publik.

Dibawah merupakan data layanan perizinan selama tahun 2023.



Sumber: DPMPTSP Lombok Tengah: 2023

Dari gambar grafik diatas jumlah pemohon izin tahun 2023 sejumlah 6000 dokumen izin yang terbit, dengan itu izin yg lebih banyak diajukan oleh pemohon izin yang membuat SPPL atau surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup. Dan yang pemohon izin yang sedikit diajukan oleh pemohon izin yakni membuat Pemenuhan Sertifikat Laik Fungsi (SLF), Sertifikat Standar Kedai Jamu/Depot Jamu, Sertifikat Standar Optikal, dan Sertifikat Standar Pelatihan Kerja Teknik Swasta.

Implementasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, dapat dianalisis menggunakan teori Edwards III, yang dimana terdapat empat aspek yang mempengaruhi yakni: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan temuan penelitian melalui wawancara dengan informan terkait, bahwa empat aspek tersebut sudah berjalan dengan baik.

1. Komunikasi dalam pengimplementasian pelayanan perizinan pada DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah berjalan dengan baik. Komunikasi yang dilakukan implementor terhadap pemohon izin dengan cara sosialisasi berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga implementor dapat mengetahui apa saja yang dibutuhkan pemohon izin, tujuannya kemana dan apa saja kendala yang terjadi. Sosialisasi juga dilakukan secara online melalui media sosial DPMPTSP Lombok Tengah dengan tujuan agar penyampaian sosialisasi lebih efisien dan dapat mengurangi biaya.

Temuan tersebut berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Kepala DPMPTSP beliau menyebutkan bahwa DPMPTSP sudah melakukan komunikasi dengan cara sosialisasi baik *online* maupun *offline* (berinteraksi langsung dengan masyarakat). Dengan komunikasi yang sudah dilakukan implementor dapat mengetahui apa saja yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (pemohon izin).

Pada penelitian terdahulu oleh ( *et al.*, 2019) juga menghasilkan bahwa Setiap kebijakan tidak akan sampai kepada masyarakat tanpa melalui proses sosialisasi kebijakan. Komunikasi menurut Edward III, merupakan salah satu faktor keberhasilan implementasi kebijakan yang mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus



ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Dalam konteks ini, sosialisasi kebijakan ataupun program oleh pemerintah merupakan peran strategis bagaimana penerapannya berjalan.

Menurut (Sukur Suleman, 2021) pada penelitiannya juga bahwa dengan mengembangkan inovasi, kreativitas, atau alternatif, termasuk pemanfaatan teknologi digital (e-digital) dan pendirian unit tugas khusus ditingkat pemerintah setempat, baik di tingkat kecamatan maupun desa. Dengan cara ini diharapkan proses pengurusan izin jadi lebih efisien mudah bagi masyarakat sehingga prosedur yang terlalu rumit dan terkesan kaku dapat dihilangkan, serta mengurangi beban biaya.

Dengan demikian peneliti menemukan bahwa komunikasi dalam pengimplementasian kebijakan sangat menentukan apakah suatu kebijakan itu akan berhasil. Dan itu dibuktikan dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan dan penelitian terdahulu. Khususnya pada penelitian pelayanan perizinan pada DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah.

2. Sumber daya menurut Edward III meskipun kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

Sumber daya manusia yang digunakan dalam proses pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah sudah berpengalaman dan ahli dalam bidang tersebut dan yang memiliki komunikasi yang baik dengan pemohon izin. Namun tetap saja, dalam hal ini masih sumber daya yang dimiliki masih terbilang belum maksimal karena masih ada sumber daya manusia yang bertindak diluar SOP, seperti datang terlambat, pulang lebih awal, dan SDM yang kurang dikarenakan meningkatnya jumlahnya pengunjung pada Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah pada tahun 2023.

Sedangkan dengan sumber daya finansial juga dalam proses pelayanan perizinan pada DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik selama tahun 2023 masih kekurangan sumber daya finansial sehingga ada beberapa fasilitas yang tidak terawat bahkan rusak seperti AC, Lampu, Mushola serta Wifi hal tersebut menjadi salah satu hambatan dalam proses pelayanan baik dari segi sarana dan prasarana. Akan tetapi hal itu sudah menjadi bahan evaluasi dari DPMPTSP Lombok Tengah sekaligus penyelenggara Mal Pelayanan Publik dengan menambahkan sumber daya finansial (anggaran) pada tahun 2024 sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Temuan tersebut dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala DPMPTSP dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang disediakan oleh DPMPTSP pada Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah terbilang sudah cukup memadai akan tetapi setelah hampir satu tahun berjalan ternyata masih kurangnya sumber daya yang dibutuhkan, sehingga pada tahun 2024 sudah ditambahkan anggaran untuk penambahan sumberdaya serta perbaikan sarana dan prasarana.

Pada penelitian Muhammad Muslim (2022) ditemukan bahwa pada DPMPTSP kabupaten balangan mengalami hambatan keurangnya anggaran, sehingga pemeritah daerah mengambil kebijkan dengan menempatkan pegawai yang berkompeten dalam perizinan dikantor DPMPTSP. Sedangkan pada penelitian ini pelayanan perizinan pada DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah sudah diterapkan penempatan pegawai yang berkompeten sejak awal penyelenggaraan MPP, meskipun terbilang baru MPP Lombok Tengah mampu berjalan sesuai dengan yang diharapkan dilihat dari jumlah pengunjung yang meningkat pada tahun 2023.

Dengan demikian peneliti menemukan bahwa sumber daya dalam proses pengimplementasian kebijakan menjadi pementu kebijakan tersebut telah berhasil. Sama halnya dengan hasil peneliti dan penelitian terdahulu yang menghasilkan bahwa sumber daya manusia dan sumber daya finansial dapat menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan. Dengan sumber daya manusia yang berkompeten dan sumber daya finansial yang cukup dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik khususnya pada pelayanan perizinan pada DPMPTSP Lombok Tengah melalui inovasi Mal Pelayanan Publik.

3. Disposisi pada DPMPTSP Lombok Tengah sudah berjalan sesuai prosedur yang ada dan pelaksanaan pelayanan izin yang terintegrasi secara elektronik ini (OSS) adalah para staf pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik. Mereka melayani para calon investor di kabupaten Lombok Tengah, para staf bekerja sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Komitmen dan kejujuran menjadi sikap dan hal utama yang harus dimiliki para staf dalam menjalankan tugasnya melayani para calon investor untuk mengurus izin usaha. Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan.

Hasil temuan diperoleh didasarkan pada teori menurut Edward III pada kutipan oleh (Robby and Tarwini, 2019) adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh

implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Sesuai dengan yang disampaikan kepada dinas DPMPTSP bahwa, ujung tombak dari pelaksanaan pelayanan izin berusaha yang terintegrasi secara elektronik ini (OSS) adalah para staf perizinan di kantor DPMPTSP. Mereka melayani para calon investor di kabupaten Bekasi. Para staf bekerja sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Komitmen dan kejujuran menjadi sikap dan hal utama yang harus dimiliki para staf dalam menjalankan tugasnya melayani para calon investor untuk mengurus izin usaha.

Dengan demikian peneliti menemukan bahwa disposisi mempengaruhi proses implementasi kebijakan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian peneliti dan penelitian terdahulu yang dimana disposisi yang baik berjalan dengan aturannya maka akan menghasilkan implementasi yang baik juga sesuai dengan yang diharapkan.

4. Struktur Birokrasi sudah diterapkan sesuai alurnya. Petugas pelayanan perizinan pada MPP Kabupaten Lombok Tengah yang memberikan Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission (OSS) dan ada juga pelayanan yang bersifat offline dikarenakan masih ada pemohon izin yang kurang paham. Untuk pertanggungjawaban atau fragmentasi petugas DPMPTSP Kabupaten Lombok Tengah mengenai pemberian pelayanan perizinan berusaha melalui OSS yaitu pada bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terdiri dari Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha dan Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi. Sementara tanggung jawab Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha yaitu ada pada setiap customer atau pelaku usaha yang mengurus perizinannya melalui DPMPTSP Kabupaten Lombok Tengah. Sesuai dengan yang disampaikan kepada dinas DPMPTSP.

Temuan tersebut sama halnya dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Alfian, 2014) yang penelitiannya menghasilkan menekankan profesionalitas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa struktur birokrasi yang sesuai peraturan perundang-undangan akan mempermudah proses pelayanan perizinan karena berjalan sesuai SOP yang telah ditentukan.

Dari hasil pembahasan empat variabel diatas dalam pengimplementasian kebijakan yang terdiri dari komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Empat aspek itu juga merupakan Faktor Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) (Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik).

### **Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Pada Mal Pelayanan Publik**

Keberhasilan suatu kebijakan sangat tergantung pada implementasinya Dalam pengimplementasinya ada aspek-aspek yang mempengaruhi pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik yang efektif dan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini pengimplementasiannya telah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan, akan tetapi masih banyak yang harus di evaluasi.

Temuan yang diperoleh didasarkan pada teori yang diuraikan oleh (Yoga Restu Nur Roqim, Titik Djumiarti, 2016) bahwa pengimplementasian pelayanan perizinan melalui Mal Pelayanan Publik itu sendiri meliputi beberapa aspek seperti Pendaftaran dan Informasi Awal; Proses perizinan; Pelayanan pelanggan; Keamanan dan Evaluasi.

Berdasarkan temuan penelitian melalui wawancara dengan informan terkait, bahwa aspek-aspek tersebut benar adanya dan menjadi aspek dari pengimplementasian pelayanan perizinan pada MPP. Dalam setiap aspek itu sendiri masih sering mengalami masalah dan hal itu yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan perizinan sehingga pelayanan belum berjalan dengan maksimal seperti pada pelayanan perizinan DPMPTSP Lombok Tengah yang masih mengalami beberapa hambatan.

Aspek-aspek yang mempengaruhi proses pelayanan perizinan pada MPP, seperti masih kurangnya kuantitas dan kompetensi SDM, standar pelayanan; data peluang investasi masih belum up to date; papan informasi yang belum lengkap di MPP. Kendala yang dihadapi dan harus segera untuk dicarikan solusinya adalah pada proses pelayanan, seperti masalah Wifi yang menyebabkan lamanya proses penginputan data serta sarana dan prasarana yang tidak terawat. Yang dimana hambatan itu terjadi karena keterbatasan anggaran, seperti yang ditemui pada penelitian Muhammad Muslis (2022) bahwa DPMPTSP Kabupaten Belangan pernah mengalami hal tersebut akan tetapi cara mengatasinya yang berbeda.

Pada penelitian Muhammad Muslim (2022) ditemukan bahwa pada DPMPTSP kabupaten balangan mengalami hambatan keurangnya anggaran, sehingga pemerintah daerah mengambil kebijakan dengan menempatkan pegawai yang berkompeten dalam perizinan di kantor DPMPTSP. Sedangkan pada penelitian ini pelayanan perizinan pada

DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah sudah diterapkan penempatan pegawai yang berkompeten sejak awal penyelenggaraan MPP, meskipun terbilang baru MPP Lombok Tengah mampu berjalan sesuai dengan yang diharapkan dilihat dari jumlah pengunjung yang meningkat pada tahun 2023.

Pada Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah juga mengalami hambatan kurangnya anggaran seperti pada penelitian terdahulu. Yang dimana hambatan tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas yang diberikan seperti beberapa AC yang mati, wifi yang lambat, lampu yang redup dan mushola yang kurang layak. Sehingga semua hambatan tersebut menjadi bahan evaluasi DPMPTSP dengan menambahkan anggaran pada tahun berikutnya sehingga menjadi lebih baik.

Demikian penelitian Alfian Pratama (2021) ditemukan bahwa DPMPTSP Kota Palopo sangat menekankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini terjadi untuk menjaga kualitas dari SDM nya. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Tengah juga menekankan hal tersebut. Seperti yang disampaikan oleh sekretaris dinas bahwa DPMPTSP Lombok Tengah menekankan profesionalitas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan yakni pada perbub no.23 tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dari temuan peneliti dan penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa dengan hadirnya pelayanan perizinan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Lombok Tengah dapat meningkatkan jumlah pemohon izin dan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah. Dari MPP Lombok Tengah yang usianya terbilang baru, dapat bersaing dengan MPP yang sudah berjalan lebih dulu. Meskipun masih banyak yang harus dievaluasi.

Aspek-aspek yang mempengaruhi Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Melalui Inovasi Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah yakni:

1. Pendaftaran dan Informasi Awal, dari hasil wawancara dengan informan didapatkan bahwa pada proses awal pemohon izin mendapat informasi terkait pelayanan tersebut dari website dan media sosial DPMPTSP Lombok Tengah. Akan tetapi hal tersebut belum mampu maksimal dikarenakan penyampaian informasi yang kurang bagi masyarakat yang tidak paham akan internet (masyarakat awam). Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) terdapat papan informasi hanya saja tidak lengkap, pada papan tersebut hanya berisi tentang izin apa saja yang diurus oleh DPMPTSP dan tidak

diinformasikan terkait dokumen apa saja yang perlu disiapkan dan juga berapa lama proses izin berlangsung.

Dalam hal ini kepala dinas menyampaikan bahwa benar adanya kurang papan informasi terkait hal itu, akan tetapi pemohon izin dapat bertanya langsung kepada petugas yang menjaga terkait dokumen apa saja yang diperlukan dalam proses izin.

2. Proses perizinan, berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Peneliti menyimpulkan bahwa dalam proses perizinan berjalan dengan baik sesuai SOP yang telah tentukan, hanya saja masih terdapat hambatan dalam proses perizinan yakni jaringan wifi yang kurang memadai sehingga proses perizinan terhambat dan tidak bisa selesai sesuai SOP yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini Kepala Dinas menyampaikan bahwasanya hal tersebut terjadi karena kurangnya anggaran yang dialokasikan untuk Mal Pelayanan Publik itu sendiri. Akan tetapi untuk tahun 2024 sudah dianggarkan kerkait hal tersebut.

Proses prizinan yang berikan juga sudah bersifat transparan dan efisien kerena selama proses berlangsung pemohon izin dapat melihat langsung prosesnya, jika selama proses perizinan dipelukan dokumen yang berhunungan dinas/instansi lain dapat langsung diproses dikarenakan sudah menjadi satu gedung yakni Mal Pelayanan Publik (MPP) sehingga proses perizinan berjalan dengan cukup cepat dan efisien.

3. Pelayanan pelanggan, peneliti dalam wawancara dengan informan menyimpulkan bahwa pelayanan pelanggan yang dilaksanan oleh DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik sudah berjalan dengan semestinya, baik dari segi komunikasi petugas terhadap pemohon izin maupun kompetensi petugas dalam pelayanan.

Seperti yang diungkapkan oleh pemohon izin pada saat wawancara yakni petugas di DPMPTSP ramah-ramah dan baik, serta pada saat proses perizinan informasi disampaikan dengan rinci dan baik.

4. Keamanan data, terkait hal ini sudah diatur dalam perbub no 22 tahun 2019 tentang standar pelayanan perizinan non perizinan secara elektronik (online) pada DPMPTSP kabupaten Lombok Tengah yang dimanna terdapat kerahasiaan kode akses untuk masuk ke dalam akun pemohon izin lebih tepatnya terdapat pada pasal 7 ayat (1).

5. Evaluasi, pada hasil wawancara didapat bahwasanya evaluasi yang dilakukan oleh DPMPTSP dengan cara mengumpulkan pengaduan dari pemohon izin dan tingkat kepuasan selama proses pelayanan perizinan berlangsung. Pada Mal Pelayanan Publik sudah disediakan tempat untuk pengunjung mengadukan keluhannya dan juga bisa via WA yang informasinya disampaikan pada pintu masuk MPP.

## **PENUTUP**

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui inovasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lombok Tengah telah berjalan sesuai harapan yang diinginkan melalui aspek: (a) Komunikasi saat sosialisasi baik online maupun offline, maka akan mempermudah proses pelayanan perizinan oleh DPMPTSP; (b) Sumberdaya manusia pada DPMPTSP berjumlah 33 orang, untuk melayani sekitar 6000 pemohon izin pada tahun 2023.. Sedangkan sumberdaya finansial sendiri pihak DPMPTSP memang mengalami kekurangan anggaran dalam penyelenggaraan MPP. Sehingga perawatan fasilitas dan ketersediaan wifi yang kurang menjadi penghambat proses pelayanan di MPP, (c) Disposisi pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat dilihat dari SOP yang sudah ditetapkan; (d) Pembentukan Struktur Birokrasi pada DPMPTSP sudah sesuai dengan SK yang keluar dan sesuai dengan peraturan yang ada. Dengan demikian diharapkan struktur birokrasi yang telah ditetapkan dapat menghasilkan pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan.

Kombinasi dari keempat indikator tersebut menjadikan implementasi pelayanan perizinan dapat berjalan sesuai harapan yang diinginkan, yakni dibuktikan dengan meningkatnya permohonan izin pada tahun 2023 yang mencapai 6000 surat izin.

Adapun faktor apa saja yang mempengaruhi yakni: Masih kurangnya Kuantitas dan Kompetensi SDM, Standar Pelayanan; Data Peluang Investasi masih belum *up to date*; papan informasi yang belum lengkap di MPP. Kendala yang dihadapi dan harus segera untuk dicarikan solusinya adalah pada proses pelayanan, seperti masalah Wifi yang menyebabkan lamanya proses penginputan data serta sarana dan prasarana yang tidak terawat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dwiyanto (2020) 'Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia', *Gadjah Mada University Press* [Preprint].
- Alfian, P. (2014) 'Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (Mpp) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, p. 142.
- Aris Maulida Monkuba, Kusworo and Yudi Rusfiana (2021) 'IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN KLUET UTARA KABUPATEN ACEH SELATAN PROVINSI

- ACEH', *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.337>.
- Hidayat, R., Afzal, M. and Suryani, E. (2018) 'PELAYANAN PENGGUNAAN LISTRIK PRABAYAR (LISTRIK ELEKTRIK) PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMBAWA RAYON ALAS', *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.58258/jisip.v2i3.493>.
- Hidayat, R. and Ferbiyanti, I. (2023) 'Pelayanan Publik di Kota Mataram: Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS)', *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i1.3086>.
- Hidayat, R.H., Rahcman, M.T. and Burhan, M.R. (2020) 'Studi Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 (Studi di Dinas Dukcapil Kota Mataram dan Dukcapil Kabupaten Lombok Barat)', *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.131>.
- Robby, U.B. and Tarwini, W. (2019) 'INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi', *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), pp. 51–57. Available at: <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>.
- Sukur Suleman, R.A.F. (2021) 'Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal', *Jurnal Administrasi Publik*, 7, p. 1.
- et al. (2019) 'INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi', *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>.