



Efektivitas Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pangandaran

**Sabila Niqa Afuwwan Toha¹, Regi Refian Garis², Asep Nurdin
Rosihan Anwar³**

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Galuh, Ciamis,
Indonesia

Email: sabilatoha234@gmail.com, regirefiangaris@unigal.ac.id

Received: 02-08-2024

Accepted: 01-09-
2024

Published: 24-09-
2024

Abstract

From the background of the research, the effectiveness of the Pangandaran Regency Public Service Mall is an innovation of the Pangandaran Regency local government to increase the effectiveness and efficiency of public services in Pangandaran Regency. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Public Service Mall in Pangandaran Regency. Based on the results of research at the Pangandaran Regency Public Service Mall, the effectiveness of the Public Service Mall in Pangandaran Regency has not run optimally. This is evidenced by several indicators that are not yet optimal, namely the organizational structure indicator, namely the structure that still follows the structure of the One-Stop Investment and Integrated Service Office and, the internal environment indicator, namely regarding the existing human resources, and the information disclosure indicator is still not optimal socialization to the public regarding the Pangandaran Regency Public Service Mall. The theory used in this research is the theory according to Sutrisno (2018: 90), namely Organisational Characteristics, Environmental Characteristics, Employee Characteristics, and Management Practice Policies. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach, with data collection techniques through interview techniques, observation, and documentation.

Keywords: effectiveness, service, public service

Pendahuluan

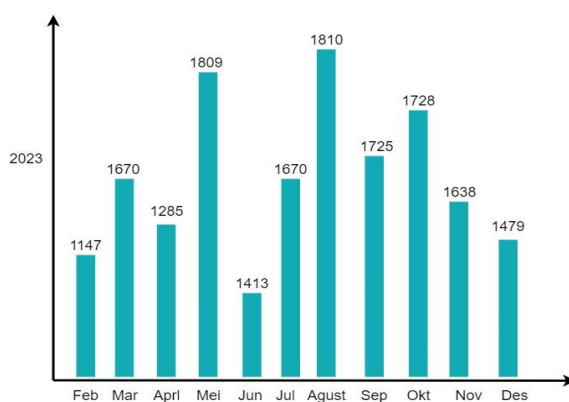
Pelayanan publik yaitu suatu kewajiban yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk mempermudah tersampainya pelayanan dan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada warga Negara. Untuk pemerintahan yang baik Pelayanan Publik sifatnya sangat luas yaitu berkaitan dengan aspek kehidupan, dari mulai kehidupan bernegara yang meliputi pelayanan-pelayanan seperti pendidikan, kesehatan, keuangan, keamanan, pelayanan administratif dan lainnya. Good Governance membantu mengintegrasikan antar peran pemerintah, privat sector, dan masyarakat untuk mencapai konsesus bersama, dimana dalam pelaksanaannya dapat di pertanggungjawabkan dan bersifat efektif dan efisien (Ipan Nurhidayat, 2023). Dalam Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi yang telah ditetapkan selanjutnya menurut I Dewa (2020:6) Pelayanan Publik adalah kegiatan memberikan kepuasan dalam pelayanan bagi penerima pelayanan, serta memberikan kesan yang menyenangkan bagi penerima pelayanan, yang mempunyai tujuan memuaskan dan atau memenuhi keinginan yang menerima pelayanan. Menyebutkan juga bahwa pelayanan publik yaitu suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan yang menerima pelayanan ataupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut (Refian R, 202;297) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Dalam pelayanan public harus ada keefektivan dalam menjalankan pelayanan dan Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu ukuran suatu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Garis, R., Sihab,A.dan Tiara, W, 2020) dengan itu untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik apalagi di jaman globalisasi yang semakin berkembang saat ini maka pemerintah berupaya dalam mengoptimalkan suatu pelayanan yang lebih baik dan mempermudah masyarakat. Salah satu inovasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di daerah yaitu dengan diadakannya Mal pelayanan Publik. Dalam mendirikan Mal Pelayanan Publik (MPP) di daerah yaitu bertujuan untuk melaksanakan reformasi birokrasi saat ini. Sedangkan Efektivitas berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya suatu keberhasilan yang dilakukan. Efektivitas adalah suatu keberhasilan dalam mencapai suatu usaha atau tujuan yang diinginkan. Dalam Gibson Ali dkk, 2020) efektivitas yaitu pencapaian dalam suatu sasaran yang disepakati dengan usaha bersama yang dimana tingkat pencapaian tersebut menunjukkan tingkat efektivitas..

Mal Pelayanan Publik atau yang disebut (MPP) adalah Generasi Ketiga dalam inovasi pelayanan publik yang dimana generasi pertamanya yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan generasi kedua bernama Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan generasi Ketiga yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dapat di definisikan suatu kegiatan pelayanan yang dimana di dalamnya ada sebuah aktivitas melayani orang lain atau masyarakat dalam bentuk jasa, atau pelayanan lainnya yang bertempat di daerah daerah dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menyebutkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Adalah tempat kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang dan jasa, pelayanan administrasi, pusat maupun daerah , serta pelayanan Badan Usaha Milik Daerah atau swasta, untuk pelayanan yang cepat , mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh daerah salah satunya Kabupaten Pangandaran yang mendirikan Mal Pelayanan Publik. Dan tertuang pada Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 70 Tahun 2022 Tentang Mal Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik adalah suatu tempat untuk melakukan kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan Publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi lainnya. Menurut Ombudsman Republik Indonesia tercatat pelayanan Publik bertambah dan terdapat 56 Mal Pelayanan Publik yang di resmikan Oleh KEMENPAN-RB di Kabupaten atau kota di Indonesia. Dan pada tanggal 12 Juli 2023 KEMENPAN-RB meresmikan 14 MPP (Mal pelayanan publik) dari 10 provinsi di Indonesia salah satunya adalah Kabupaten Pangandaran. Sekarang Kabupaten Pangandaran sudah memiliki Mal pelayanan Publik yang sudah terintegrasi, dari 25 jenis layanan dan 22 Intansi yang berada di Kabupaten Pangandaran. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran merupakan di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPMTSP) Kabupaten Pangandaran. Adapaun data pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran dari bulan Februari sampai bulan Desember tahun 2023 adalah sebagai berikut :

**Statistik Pengunjung Mal Pelayanan Publik
Kabupaten Pangandaran
Tahun 2023**



Gambar 1.3 Statistik Pengunjung MPP Kabupaten Pangandaran Tahun 2023

Dari data di atas dapat dijelaskan bahwa masyarakat yang mengunjungi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran selama satu tahun terakhir yaitu 15895 orang, dan pada bulan Agustus tahun 2023 merupakan periode dengan kunjungan yang tertinggi dan dari hasil data di atas menunjukkan bahwa pada bulan Agustus, masyarakat dalam mengunjungi dan mengakses atau menggunakan layanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik lebih banyak daripada bulan-bulan yang lain.

Dalam pelayanan publik masih banyak permasalahan dalam penyediaan pelayanan publik dan kualitas pelayanan. Dalam Mohmmad (Adul Mahsyar, 2011) pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang bergantung pada aspek pola penyelenggara, sumber daya manusia serta lembaga yang mengelola. Dan menurut (Garis,R., Kusuma,&Setyningsih, 2022) bahwa untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah desa sebagai penyedia layanan untuk masyarakat sebagai penerima layanan Mal pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran adalah salah satu inovasi yang diterapkan oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, diharapkan dengan adanya Mal Pelayanan Publik di Kabuapten Pangandaran dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan bantuan pelayanan yang cepat, dan mudah. Tetapi di Kabupaten Pangandaran masih banyak letak kantor atau intansi pemerintah/swasta yang masih berjauhan dikarenakan masih belum memiliki kantor yang jelas sehingga hal tersebut masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik, termasuk masyarakat yang berada di daerah terpencil, karena letak kantor yang sering berpindah-pindah dikarenakan habis kontrak sehingga pelayanan publik di Kabupaten Pangandaran belum efektif dalam melakukan pelayanan publik yang cepat, mudah, efektif, dan efisien.

Sementara itu berdasarkan hasil observasi penelitian terlihat bahwa dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Masih belum efektif. dan belum berjalan optimal Berdasarkan hal tersebut maka Indikator – indikator sebagai berikut :

1. Stuktur organisasi, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran belum optimal karena stuktur organisasi masih mengikuti pada stuktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangadaran,
2. Lingkungan interen, terbatasnya sumber daya manusia pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran
3. Keterbukaan informasi, masih belum optimalnya keterbukaan informasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangadanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2022:9) menjelaskan bahwa Metode Penelitian Kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan pada kondisi suatu objek (kata lain dari eksperimen) yang peneliti tersebut adalah kunci instrument, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), serta analisis data yang bersifat induktif, dan hasil dari sebuah penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasiLokasi

penelitian berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Stuktur organisasi

Segala sesuatu yang dilakukan tentu ada yang mengatur dan mengelolanya termasuk kehidupan berorganisasi (Prah siska, 2024) bahwa stuktur organisasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran belum berjalan dengan optimal. Dan stuktur organisasi saat ini masih mengikuti stuktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan hal tersebut kurang sesuai dengan kebutuhan spesifik Mal Pelayanan Publik. Serta terdapat permasalahan dengan sumber daya manusia. Jumlah dan keahlian pegawai yang ada masih belum memadai, sehingga pekerjaan tidak bisa dilakukan secara efektif. Kekurangan ini menghambat karyawan dalam menjalankan tugas mereka dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Mengenai sarana dan prasarana yang tersedia untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat juga masih belum memenuhi harapan pihak Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil wawancara pada indikator stuktur organisasi terlihat bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran tidak bergantung pada struktur khusus, melainkan pada struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Pangandaran dan hal tersebut belum berjalan dengan optimal, dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan kendala yang dihadapi yaitu dalam mengkoordinir tenant-tenant yang memiliki stuktur vertical hal tersebut menyebabkan pelaksanaan menjadi kurang terarah atau tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran.

Stuktur organisasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran belum berjalan dengan optimal. Dan stuktur organisasi saat ini masih mengikuti stuktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan hal tersebut kurang sesuai dengan kebutuhan spesifik Mal Pelayanan Publik. Serta terdapat permasalahan dengan sumber daya manusia. Jumlah dan keahlian pegawai yang ada masih belum memadai, sehingga pekerjaan tidak bisa dilakukan secara efektif. Kekurangan ini menghambat karyawan dalam menjalankan tugas mereka dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Mengenai sarana dan prasarana yang tersedia untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat juga masih belum memenuhi harapan pihak Mal Pelayanan Publik.

Dengan itu penjelasan mengenai stuktur organisasi dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran maka penjelasan sebagai berikut yaitu menurut (Ivancevich, 2007:235) dalam (Gammahendra,dkk, 2014:2) stuktur Organisasi merupakan rancangan dari pemimpin organisasi sehingga mampu menentukan

harapan-harapan mengenai apa yang akan dilakukan individu-individu dan kelompok-kelompok dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu struktur organisasi didesain dengan baik untuk sebuah organisasi yang efektif yang mana dengan adanya sumber daya manusia dalam organisasi dapat diimplementasikan sesuai sistem kerja organisasi untuk tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

Dengan itu teori tersebut menjelaskan bahwa struktur organisasi merupakan desain yang dibuat oleh pemimpin organisasi untuk mengatur peran dan tanggung jawab individu serta kelompok dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan begitu sumber daya manusia dapat dikelola sesuai dengan sistem kerja yang efektif dan efisien, untuk memastikan setiap anggota organisasi dapat berkomunikasi serta berkontribusi secara optimal untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Dari hasil observasi penelitian dan kaitanya dengan teori di atas dapat dijelaskan bahwa struktur organisasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran belum berjalan dengan optimal. Dari teori tersebut bahwa struktur organisasi yang baik di buat untuk mengatur peran dan tanggung jawab individu serta kelompok secara jelas, sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

B. Lingkungan Interen

Dari hasil observasi dapat dijelaskan bahwa mengenai lingkungan intern pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten belum optimal karena Sumber Daya Manusia pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran belum memenuhi kapasitas yang ingin dicapai oleh pihak Mal Pelayanan Publik dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dan hal itu dapat disebabkan karena kurangnya keterampilan yang cukup dalam melakukan oprasional yang optimal, dan hal tersebut dapat mempengaruhi keefesiensian kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



Gambar 2 : Reptosinis Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran mengenai lingkungan intern masih belum optimal, karena dari sumber daya yang masih belum

mempuni dalam melakukan pelayanan, dan dapat dikatakan dari hasil wawancara dengan sebagian masyarakat yang sudah mengunjungi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran tersebut, dan dari pengamatan peneliti sendiri, dapat dilihat bahwa sumber daya manusia masih kurang contohnya area resepsionis yang tidak selalu dijaga oleh karyawan yang harusnya bagian khusus resepsionis, terkadang tugas tersebut diambil alih oleh petugas keamanan atau karyawan lain yang sedang tidak bertugas. Dan hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada kesesuaian antara kebutuhan Sumber Daya Manusia yang diperlukan dalam menjaga pelayanan yang efisien yang tersedia. Dari penejelasan (Musa Hubeis dan Mukhamad Najib, 2008) dalam (Novita, 2022) Lingkungan Internal adalah lingkungan organisasi yang ada dalam lingkup organisasi dan secara normal memiliki implikasi dan khusus pada Perusahaan. Maksudnya bahwa lingkungan internal mencakup hal pada yang ada dalam organisasi yang dapat mempengaruhi bagaimana organisasi berkerja dengan baik. Ada beberapa hal penting yang termasuk kedalam lingkungan internal yaitu stuktur organisasi, dan sumber daya manusia. Stuktur organisasi mengatur bagaimana tugas dan tanggung jawab, serta bagaimana komunikasi yang terjadi dalam organisasi, yang dapat berdampak pada efektivitas dan efisiensi oprasional pelayanan Sumber daya manusia mencakup tenaga kerja yang ada dalam organisasi untuk menentukan seberapa baik organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Bahwa lingkungan internal pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran belum berjalan dengan optimal. Dari kedua faktor diatas mengenai stuktur organisasi dan sumber daya manusia masih memerlukan perbaikan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pada lingkungan internal Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran, mungkin stuktur yang ada belum cukup mendukung untuk kelancaran oprasional yang ada tetapi untuk saat ini hal tersebut cukup membantu dalam menjalankan oprasional pelayanan Mal Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dan sementara itu mengenai sumber daya manusia masih menghadapi tantangan terkait jumlah kinerja yang ada.

Pertama, mengenai stuktur organisasi seharusnya hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan evaluasi terhadap stuktur organisasi, dan evaluasi tersebut dapat mencakup terhadap tugas dan tanggung jawab yang bertujuan untuk apakah dalam stuktur organisasi tersebut terdapat kelemahan dan ada yang harus diperbaiki, dan hal ini sudah dijelaskan pada Indikator pertama mengenai stuktur organisasi sebelumnya. Selain melakukan evaluasi melakukan pelatihan juga penting kepada pimpinan dan para karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu yang bertujuan untuk menghadapi atau mempersiapkan perubahan struktur organisasi nantinya. Karena kalo tidak ada pelatihan khusus tersebut akan mengalami tantangan yang diantaranya kesulitan adaptasi, serta peningkatan risiko terjadinya kesalahan dalam menjalankan tugas.

Kedua, mengenai sumber daya manusia, sumber daya manusia dalam setiap organisasi maupun itu perusahaan, instansi, dan lainnya sumber daya manusia sangat penting karena tanpa danya sumber daya manusia suatu organisasi tidak akan berjalan dengan lancar, dengan itu perlu dilakukan analisis mengenai beban kerja yang ada dan bagaimana kebutuhan sumber daya manusia yang dibutuhkan. Selain dapat menggunakan jasa eksternal atau *outsourcing* yaitu untuk membantu mengurangi beban pekerjaan pada pekerja internal agar dapat lebih focus pada tugas inti.

Jadi ada beberapa permasalahan dalam lingkungan interen ini yaitu mengenai struktur organisasi. Struktur organisasi masih mengikuti struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mungkin hal tersebut tidak berdampak besar bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran dalam menajalankan pelayanan terhadap masyarakat akan tetapi hal itu dapat menimbulkan permasalahan bagi manajemen sumber daya manusainya. Lalu mengenai kurangnya sumber daya manusia seperti kurangnya jumlah karywan dan kondisi tersebut dapat mempengaruhi efisiensi dan juga kualitas layanan. Secara keseluruhan, kondisi lingkungan internal yang belum optimal ini dapat berdampak negatif terhadap kinerja keseluruhan organisasi, serta citra dan kepercayaan masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran.

C. Keterbukaan Informasi

Berdasarkan penelitian mengenai keterbukaan informasi belum berjalan optimal Mal Pelayanan Publik dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menyediakan akses informasi yang terbuka, dari berbagai pelayanan, persyaratan, kontak pengaduan melalui media social yang ada untuk memastikan keterbukaan dalam menyediakan pelayanan. Tetapi dari hasil observasi mengenai sosialisasi kepada Masyarakat mengenai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran belum berjalan optimal meskipun telah ada upaya melalui media sosial dan beberapa media lainnya, masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui serta menyadari atau mengakses informasi tersebut. Ada sebagian masyarakat tertentu, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi atau media sosial, dan hal tersebut dapat mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang diperlukan. Letak geografis dan sumberdaya intelektual lokal sebagai basis ekonomi dalam Pembangunan (Juniawan. R, 2023) khususnya

diwilayah kabupaten pangandaran masih belum berjalan dengan lancar sehingga akses informasi pun masih terbatas di bagian wilayah pedesaan yang jauh dengan perkotaan.

Berdasarkan hasil observasi wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pangandaran memberikan transparansi informasi yang sangat baik kepada masyarakat. Informasi mengenai berbagai layanan, persyaratan, dan kontak pengaduan dapat diakses melalui situs web resmi serta media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Twitter, dan juga disediakan bagian pengaduan masyarakat jika ada masyarakat ada yang kesulitan dalam hal layanan seperti pembuatan izin. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran juga melakukan sosialisasi melalui berbagai media dan menyediakan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, fasilitas bagi penyandang disabilitas, dan ruang perpustakaan. Dan untuk sosialisasi terhadap Masyarakat masih belum berjalan dengan optimal karena Sebagian Masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran. Meski transparansi informasi mengenai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran di media social dinilai sangat baik dan terbuka, tetapi beberapa masyarakat, terutama mereka yang kurang familiar dengan media sosial, mungkin mengalami kesulitan mengakses informasi tersebut. Namun, bagi yang paham teknologi, akses informasi sangat mudah. Secara keseluruhan, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran menyediakan informasi yang jelas mengenai layanan, baik melalui papan informasi maupun staf yang selalu siap membantu.

Dari penjelasan menurut (SE Kapahang, 2020) Keterbukaan informasi Publik adalah informasi public yang bersifat terbuka sehingga dapat diakses oleh siapapun selama informasi tersebut bukan infoemasi yang dirahasiakan. Maksud dari teori tersebut yaitu informasi yang bersifat terbuka dapat diakses oleh siapapun , selama informasi tersebut bukan informasi yang dirahsiakan. Maka dapat dijelaskan keterbukaan informasi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran mengenai informasi pelayanan sangat terbuka seperti persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, dan biaya layanan hal itu mudah diakses oleh masyarkat melalui media sosial juga sudah disediakan. Dengan adanya keterbukaan informasi tesebut maka masyarakat dapat memantau dan menilai bagaimana kinerja Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran, meskipun keterbukaan informasi itu sangat penting bagi penyedia layanan, tetapi tidak semua informasi dapat dibuka untuk publik seperti data yang bersifat privasi bagi organisasi tersebut.

Dengan itu Mal Pelayanan Publik memiliki kebijakan mengeai jenis informasi yang tidak bisa disebarakan karena teknologi informasi

dan Nandang,dkk, 2023) komunikasi dimanfaatkan dalam berbagai aspek kehidupan (ndengan begitu begitu saja disimpulkan bahwa keterbukaan informasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran memberikan keterbukaan informasi mengenai informasi Pelayanan Publik dalam hal persyaratan pada masyarakat tentang pelayanan yang tersedia. Informasi yang bersifat terbuka dapat diakses oleh siapapun selama bukan informasi yang dirahasiakan, dan sebenarnya masyarakat yang tinggal di pedesaan maupun perkotaan perlu diberikan edukasi tentang pentingnya literasi digital (Suntra yanti dkk, 2024), untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan seperti penyebaran hoax dan ini menunjukkan bahwa dalam keterbukaan informasi di Mal Pelayanan Publik Kabuptaen Pangandaran di mana informasi mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, dan biaya layanan mudah diakses oleh masyarakat melalui media sosial dan dengan adanya keterbukaan ini masyarakat bisa menilai kinerja Mal Pelayanan Publik walaupun dengan info yang ada tidak semuanya untuk umum karena danaya data yang bersifat pribadi. Dan mengenai sarana dan prasarana mendukung contohnya ruang tunggu yang luas serta fasilitas untuk penyandang disabilitas dan fasilitas lainnya.

Walaupun dengan keterbukaan informasi yang terbuka kepada masyarakat misalnya dalam sosial media sangat baik.Tetapi sosialisasi kepada masyarakat masih belum berjalan dengan optimal, karena upaya yang dilakukan mengenai sosialisasi sudah disosialisasikan kepada masyarakat tetapi masih banyak sebagian masyarakat yang kurang mengetahui Mal Pelayanan Publik, karena ada beberapa faktor yaitu keterbatasan teknologi di daerah pedesaan yang mungkin akses internet yang ada masih kurang memadai serta kemungkinan masyarakat kurang memahami cara penggunaan teknologi dan cara mengaksesnya bagaimana. Dengan hal itu upaya yang dilakukan adalah mengadakan sosialisasi kembali dengan cara pendekatan langsung kepada masyarakat untuk melakukan sosialisasi, dan informasi mengenai adanya Mal Pelayanan Publik juga dapat disebarakan memalui brosur, spanduk, atau papan informasi di Lokasi yang dapat terlihat oleh masyarakat misalnya di balai desa. Dengan hal itu maka Mal Pelayanan Publik dapat meningkatkan pemahaman kepada masyarakat tentang pelayanan yang ada agar efisien dan efektif.

KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan publik merupakan kemampuan suatu Lembaga atau instansi yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, efisien, efektif, mudah diakses, dan berkualitas. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas Mal Pelayanan Publik belum berjalan dengan optimal, dapat dilihat dari

stuktur organisasi yang masih mengikuti stuktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran, dengan adanya stuktur yang masih bergabung dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih belum efektif dalam kebutuhan yang spesifik bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran. Dan juga pada sumber daya manusia Dimana jumlah kebutuhan pegawai masih belum seperti apa yang diharapkan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran, selain itu sosialisasi yang belum merata kepada masyarakat mengenai Mal Pelayanan Pulik Kabupaten Pangandaran. Dengan adanya beberapa indikator yang belum optimal maka pelayanan kepada masyarakat bisa menyebabkan ketidakefektifan dalam pelayanan publik. Dengan begitu terkait dengan beberapa permasalahan diatas maka beberapa saran dapat disampaikan yaitu memisahkan stuktur organisasi hal tersebut dapat meningkatkan focus dan efisiensi dalam memberikan pelayanan, lebih meningkatkan lagi jumlah pegawai dengan memberikan pelatihan dan kualitas dalam melakukan pelayanan, serta melakukan sosialiasi lebih luas dan intensif kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Jurnal

- Ali, S. M. R., & Radjikan, S. H. *Efektivitas Penerapan Sistem PTSP Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur Effectiveness of PTSP System Implementation at Public Service Malls in Sumenep Regency, East Java.*
- Gammahendra, F., Hamid, D., & Riza, M. F. (2014). Pengaruh struktur organisasi terhadap efektivitas organisasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2).
- Garis, R. R., Kusuma, A. W., & Setyaningsih, H. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Desa Mangkubumi, Kecamatan Sadananya, Kabupaten Ciamis).
- Garis, R. R., Sihab, A. A., & Tiarani, W. A. (2020). Efektivitas Pengadaan Barang dan Jasa Oleh BUMDes dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa. *Musamus Journal of Public Administration*, 3(1), 1-9.
- I Dewa. (2020). Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik. *Media Nusa Kreative*
- Ipan Nurhidayat. (2023). PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI INDONESIA. *Journal Education and Government Wiyata*, 1(1), 40–52. Diambil dari <https://journal.or.id/index.php/e-gof/article/view/5>
- Kapahang, S. E., Mingkid, E., & Kalesaran, E. R. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Acta Diurna*

Komunikasi, 2(1).

- Nandang Firmansyah, Regi Refian Garis, & Asep Nurdin Rosihan Anwar. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATA KELOLA KEAMANAN INFORMASI DAN JARINGAN OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN CIAMIS. *Journal Education and Government Wiyata*, 1(3), 143–154. Diambil dari <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-gov/article/view/13>
- Novita Wahyu. (2018). Analisis Lingkungan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada IKM di Bandung, Jawa Barat. *Majalah Ilmiah Bijak*. 15(1). 22-41.
- uniawan, R. (2023). STRATEGY OF VILLAGE GOVERNMENT IN BUILDING RESILIENCE LOCAL ECONOMIC POTENTIALS IN BANJARHARJA VILLAGE KALIPUCANG DISTRICT PANGANDARAN . *Journal Education and Government Wiyata*, 1(2), 106–117. Diambil dari <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-gov/article/view/8>
- Prah Siska Khairiah, & Erika Revida. (2024). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA DI KECAMATAN AEKSONGSONGAN KABUPATEN ASAHAN. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 2(1) Retrieved from <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology/article/view/103>
- Refian, R. (2021). Analisis Tipe Kepemimpinan Demokratis Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Karangjaladri Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 294-295.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung
- Suntra Yanti, Ilham Hudi, Tary Asmawati, Amelia Putri, Widya Pira Astuti, Rahmi Hilatul Hayat, M. Zikri Aryandi, & Zulpardi. (2024). ANALISIS PERAN DAN PENGARUH MEDIA SOSIAL TERHADAP PEMILU 2024. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 2(1). Retrieved from <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology/article/view/50>

2. Undang-undang:

- Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 70 Tahun 2022 Tentang Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mal Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.