

**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)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh :

SRI LELA FITRI

2020B1B013

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

MATARAM 2024

LEMBAR PERSETUJUAN
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)

Oleh:

SRI LELA FITRI

Untuk Memenuhi Syarat Ujian Skripsi
Pada tanggal 12 Februari 2024

Menyetujui,
Pembimbing

Pembimbing I



✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

Pembimbing II



Midayatullah, S.IP., M.IP.
NIDN. 0809038902

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN
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)

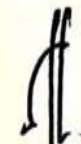
Oleh:

SRI LELA FITRI

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 12 Februari 2024
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901



Ketua

Hidayatullah, S.IP., M.IP.
NIDN. 0809038902



Anggota I

Dr. Rossy Maunofa Widayat, S.IP., M.A
NIDN. 0825118501



Anggota II

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Ali Muhammad Ali, M.Si
NIDN.080606801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 12 Februari 2024
Mahasiswa,



Sri Lela Fitri
2020B1B013



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
 PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
 UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
 PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SRI LELA FITRI
 NIM : 2020B1B013
 Tempat/Tgl Lahir : JAKARTA / 10 DESEMBER 2001
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
 Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 No. Hp : 087 794 172 669
 Email : srikelafitri02@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

PELAYANAN PERIZINAN PADA DNAS PEMANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) (Studi Peraturan
 Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang
 penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 22 Februari 2024
 Penulis

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A. uky
 NIDN. 0802048904



SRI LELA FITRI
 NIM. 2020B1B013

salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SRI LELA FITRI
 NIM : 2020B1B013
 Tempat/Tgl Lahir : JAKARTA / 10 DESEMBER 2001
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 No. Hp/Email : 087.794.172.669 / sritelafitria@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DAMPTSP) (Studi peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang penyelenggaraan Mal pelayanan publik)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 22 Februari 2024
 Penulis

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



SRI LELA FITRI
 NIM. 2020B1B013



Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

MOTTO

“Jalani saja dulu sampai mana batas kita, setelah itu biarkan Allah SWT yang menentukan akhirnya”



PERSEMBAHAN

Untuk ribuan tujuan yang ingin disampaikan

Untuk jutaan mimpi yang akan dikejar.

Untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna. Hidup tanpa ibarat arus sungai, mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha, dan berdo'a untuk menggapainya. Never give up! Sampai Allah SWT berkata "waktunya pulang"

Kupersembahkan Skripsi ini untuk :

- Untuk kedua orangtuaku (Manja Uin dan Suryati) yang selalu menjadi motivasi terbesarku dalam menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih untuk kasih sayang dan do'a yang tiada henti untuk kesuksesanku dan selalu memberikan dukungan baik.
- Terimakasih buat diri saya sendiri karena telah berjuang sampai titik ini
- Saudaraku tersayang (Tomi Rudi Sucahyo dan Nova Melisa Dewi) yang selalu menjadi sumber semangatku.
- Teman teman seperjuangan (Renaldi, Jannah, Lira, Gina, Dira, Azwar), dan orang-orang penghuni grup Suhardi's FAM terima kasih telah memberikan semangatnya selama ini.
- Wabil khusus My beloved Muh. Fahrurrozi terimakasih sudah memberikan semangatnya selama ini.
- Rekan-rekan seperjuangan ku, Program Studi Administrasi Publik 2020
- Serta Almamaterku tercinta. Universitas Muhammadiyah Mataram.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* karena segala rahmat dan karunia-Nya sehingga masih diberi kesempatan untuk menyusun skripsi yang berjudul “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)” ini dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk melakukan penelitian guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah di kerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan. Akhir kata, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Ummat.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fisipol Ummat.
4. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing 1.

5. Bapak Hidayatullah, S.IP., M.IP selaku Dosen Pembimbing 2.
6. Seluruh Dosen dan Staf Prodi Administrasi Publik Fisipol Ummat yang tidak dapat penulis saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan kepada kami.
7. Orang tua dan saudara sepupu, atas doa, dukungan tiada henti-hentinya, sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai harapan.
8. Semua pihak yang telah mendukung penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya dan membalas semua amal kebaikan semua pihak. Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, semoga ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Mataram, Januari 2024

Sri Lela Fitri

**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 Fitri¹, Rahmad Hidayat², Hidayatullah³
Mahasiswa¹, Pembimbing Utama², Pembimbing pendamping³
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

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, Evaluasi.

Keywords: Implementation, Services, Licensing

**LICENSE SERVICES AT THE INVESTMENT AND INTEGRATED ONE-STOP
SERVICE AGENCY (DPMPTSP)
(Study on the Central Lombok Regent Regulation No. 35 of 2022 Regarding the
Implementation of Public Service Malls)**

*Sri Lela Fitri¹, Rahmad Hidayat², Hidayatullah³
Student¹, Primary Supervisor², Secondary Supervisor³
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram*

ABSTRACT

In Regent Regulation No. 35 of 2022 concerning the Implementation of Public Service Malls (MPP) in Central Lombok, the aim is to provide fast, affordable, and transparent services. The implementation of MPP is under the auspices of the Investment and Integrated One-Stop Service Agency (DPMPTSP). This study focuses on licensing services at DPMPTSP through the innovation of Public Service Malls. This study aims to determine how the implementation of licensing services at DPMPTSP through the innovation of Central Lombok Public Service Malls and what factors influence it. The research approach used in this study is a qualitative descriptive research approach, where the research results are obtained from interviews with the head of the agency, the agency's secretary, MPP managers, DPMPTSP staff, service officers, and permit applicants.

The results of this study found that the implementation of licensing services at the Investment and Integrated One-Stop Service Agency (DPMPTSP) through the innovation of Central Lombok Public Service Malls has proceeded as expected. This can be seen from the researcher's analysis using indicators of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Good communication between providers and permit applicants is conducted through both online and offline socialization. Adequate human resources are available for service delivery; however, after one year of operation, there were obstacles due to a shortage of human resources caused by increased visitors; Clear disposition with established standards in accordance with regulations. The bureaucratic structure that has been established will facilitate the licensing service process because it follows the established SOP. The combination of these four aspects allows the implementation of licensing services to be carried out properly. These four indicators are also included in the factors influencing them. In the implementation of this policy, there are also influencing aspects: Initial information, Licensing process, Customer service, Security, Evaluation.

Keywords: *Implementation, Services, Licensing*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



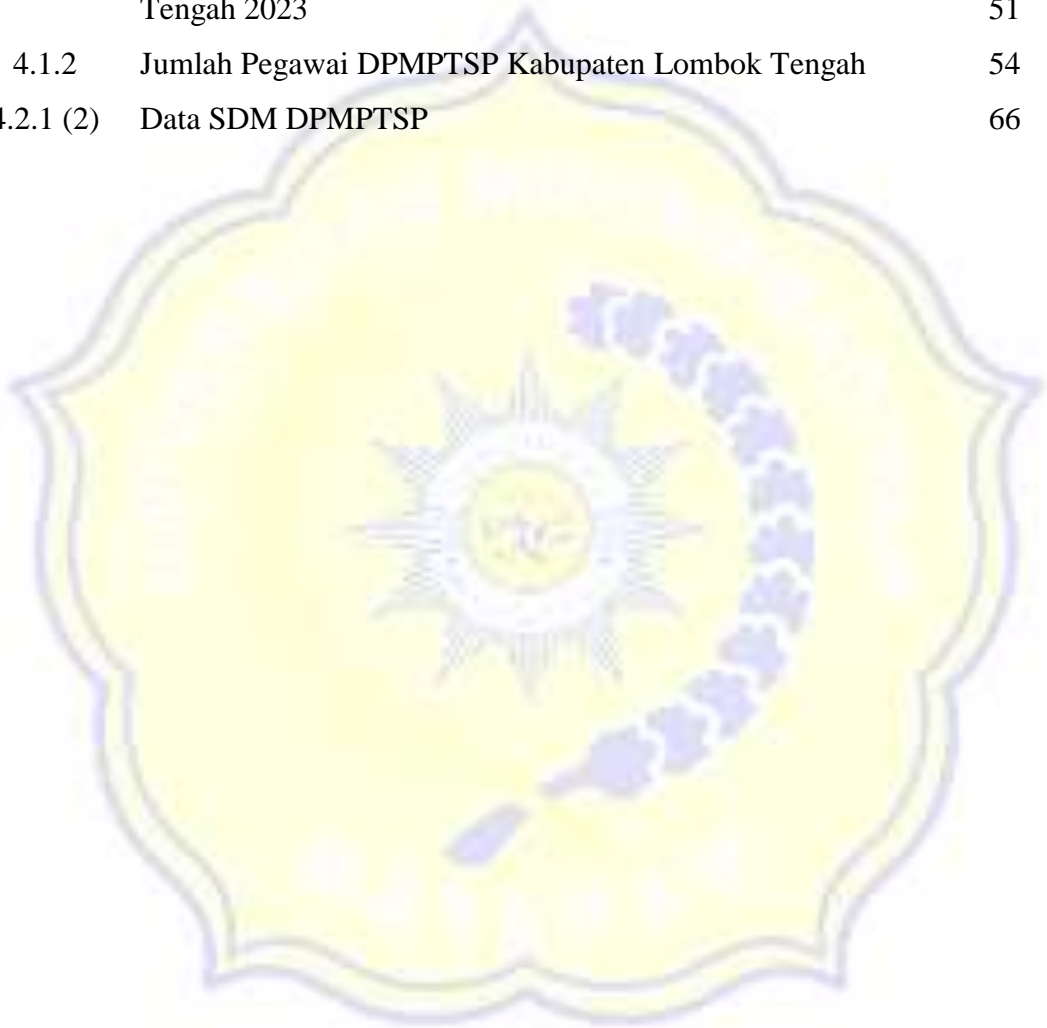
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIAT	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pelayanan Publik	17
2.2.2 Teori dan konsep inovasi.....	29
2.2.3 Implementasi	34
2.3 Kerangka Berpikir	39
2.4 Definisi Konseptual.....	40
2.5 Definisi Operasional.....	41
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45

3.5 Teknik Analisis Data	48
3.6 Uji Validasi data.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Karakteristik Lokasi Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Singkat Kabupaten Lombok Tengah	51
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Lombok Tengah	54
4.1.3 Inovasi Mal Pelayanan Publik	59
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 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) dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Menurut Teori Implementasi Edwards III	63
4.2.1.1 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).....	63
4.2.1.2 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Pada Mal Pelayanan Publik	74
4.3 Pembahasan.....	86
4.3.1 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) dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Menurut Teori Implementasi Edwards III.....	87
4.3.1.1 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)	87
4.3.1.2 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Pada Mal Pelayanan Publik	95
BAB V PENUTUP	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hlm
2.1	Penelitian Terdahulu	13
2.5	Aspek-aspek Implementasi	43
3.4	Data Narasumber	47
4.1.1	Jumlah Kecamatan, Kelurahan dan Desa Kab. Lombok Tengah 2023	51
4.1.2	Jumlah Pegawai DPMPTSP Kabupaten Lombok Tengah	54
4.2.1 (2)	Data SDM DPMPTSP	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hlm
2.3	Kerangka Berpikir	39
4.2.1 (1)	Sosialisasi Pada Sosial Media	64
4.2.1 (4)	Struktur Organisasi DPMPTSP	70
4.2.1.2 (a)	Website SOP DPMPTSP	73
4.2.1.2 (b)	Website Prosedur PTSP	74
4.2.1.1 (2)(a)	Mekanisme Proses Perizinan pada DPMPTSP Lombok Tengah	76
4.2.1.1 (2)(b)	Mekanisme Pelayanan MPP Lombok Tengah	77
4.2.1.1 (3)	Grafik Jumlah Pemohon Izin 2023	79
4.2.1.2 (5)(a)	Form Pengaduan di MPP	85
4.2.1.2 (5)(b)	Sudut Tempat Pengaduan di MPP	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Salah satu 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 mendefinisikan pelayanan publik selaku aktivitas pemenuhan kebutuhan pelayanan barang atas jasa, benda maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Kebijakan yang matang dibutuhkan supaya memberikan akibat positif untuk masyarakat dalam mengakses layanan publik.

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 bukan tanpa hambatan Penyelenggaraan PTSP yang menempel pada 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 (Rusfiana Yudi, 2021).

Hambatan tersebut terjalin sebab sepanjang satu dekade terakhir ini manajemen bidang pemerintahan di Indonesia lagi hadapi fragmentasi kelewatan akibat dari birokrasi weberian nyatanya mendesak terdapatnya spesialisasi serta diferensiasi membuat struktur birokrasi pemerintahan terfragmentasi secara spasial serta sectoral terletak pada sesuatu lingkup kecil sehingga urusan pemerintah jadi terus menjadi rumit (Dwiyanto, 2022).

Dengan fragmentasi serta ego sektoral bisa berakibat pada sulitnya meningkatkan *Whole Of Government* dalam birokrasi Indonesia. Belum berakhir dengan hambatan dari terdapatnya kebijakan penyelenggaraan PTSP di Wilayah saat ini Departemen PAN RB menggagas Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No 23 Tahun

2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang mempunyai tujuan buat membagikan kecepatan, kemudahan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keamanan buat masyarakat warga dalam mengakses pelayanan publik, dan terdapatnya maksud buat tingkatkan aktivitas perekonomian yang sanggup tingkatkan energi saing global yang pula berakibat pada memudahkan buat mengawali aktivitas berupaya 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 (Robby & Tarwini, 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 terpadu layanan perizinan serta menguatnya ego sektoral (bahan paparan deputy 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. 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 (Perbup no. 35 thn 2022 BAB II pasal 2).

Mal Pelayanan Publik (MPP) Lombok Tengah sudah melaksanakan *soft launching* sekaligus percobaan layanan yang diawali pada 30 Desember 2022. 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). Pengguna layanan yang tiba ke MPP Lombok Tengah menggapai 930 orang dalam tiap minggunya. Perihal ini jadi acuan dari kalau MPP sangat dinantikan serta diperlukan oleh warga demi memudahkan proses layanan. *Grand launching* MPP Kabupaten Lombok Tengah dijadwalkan pada bertepatan pada 3 Maret 2023 yang hendak ditetapkan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi (<https://biroorganisasi.ntbprov.go.id/>) yang diakses oleh peneliti pada 9 Oktober 2023.

Berdasarkan hasil penelitian awal, didapat bahwa 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 (DPMPTSP) (Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik) dan Faktor apa yang mempengaruhinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana 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)?

2. Faktor apa yang 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)?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana 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).
2. Untuk mengetahui faktor apa yang 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).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Informasi yang lebih rinci dan akurat tentang bagaimana 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 diberikan, dan dapat digunakan sebagai referensi di bidang penelitian lebih lanjut.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan sebagai pedoman dalam menerapkan pengetahuan teoritis untuk masalah praktis.

b. Bagi pemerintah dan masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pemerintah Kabupaten Lombok Tengah untuk meningkatkan kembali pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), selain itu penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan menambah wawasan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap penelitian yang sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada tahun 2022, Muhammad Muslim menyusun penelitian berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)." Tujuan utama penelitian ini adalah mencapai pelayanan publik yang berkualitas baik dari aspek sarana dan prasarana, sehingga pengguna layanan, yakni masyarakat, merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasilnya menunjukkan adanya perubahan atau evolusi, terutama dalam peningkatan kecepatan dan kemudahan proses pelayanan di bidang perizinan.

Alfian Pratama (2021) melakukan penelitian berjudul "Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo." Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan karakteristik deskriptif. Penelitian ini mengandalkan informasi berupa kata-kata tertulis dan lisan. Metode riset kualitatif merupakan pendekatan untuk memahami keadaan objek secara alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Riset ini melibatkan berbagai metode pengumpulan informasi, termasuk riset lapangan, observasi partisipan, dan wawancara mendalam.

Penelitian ini mengeksplorasi inovasi sistem perizinan MPP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palopo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini memberikan keuntungan relatif, terbukti dengan implementasi pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat. Pada tahun 2020, DPMPTSP Kota Palopo berhasil menerbitkan 6.376 izin, mencapai pemasukan asli daerah (PAD) sebesar RP 4.262.890.456, melebihi target yang ditetapkan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang bagaimana inovasi pelayanan perizinan mal pelayanan publik pada dinas DPMPTSP dan penelitian ini juga sama-sama menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya. Adapun dalam penelitian ini memiliki perbedaan pada lokasi dan waktu penelitiannya.

Nurvadila Malia (2021) menyusun penelitian berjudul "Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Banda Aceh." Rumusan masalah dalam penelitian ini membahas bagaimana inovasi mal pelayanan publik di Kota Banda Aceh dapat meningkatkan pelayanan publik, terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data, seperti wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil riset, dapat disimpulkan bahwa melalui mal pelayanan publik di Kota Banda Aceh, pemerintah

setempat telah berusaha mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi secara lebih efisien dan efektif.

Adapun letak persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang inovasi mal pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan waktu penelitian.

Penelitian berjudul "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate," yang dilakukan oleh Sukur Suleman dan Rahmat Abd Fatah pada tahun 2021, menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate belum mencapai tingkat optimal. Hal ini terlihat dari keterlambatan proses pelaksanaan yang dipengaruhi oleh pandemi, kurangnya transparansi dan akuntabilitas dinas dalam menyosialisasikan aturan izin dan standar pelayanan, serta adanya masalah terkait pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Dalam pembahasan penelitian terdahulu ini, terdapat persamaan dan perbedaan. Adapun persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang inovasi MPP pada DPMPTSP dan juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan

dokumentasi. Sedangkan perbedaannya hanya pada lokasi dan waktu penelitiannya.

Uchaimid Biridlo Robby dan Wiwin Tarwini (2019) menyusun penelitian yang berjudul "Inovasi Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission (OSS): Studi Kasus pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi." Penelitian ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan inovasi baru, yaitu Online Single Submission (OSS). Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi apakah inovasi tersebut mampu meningkatkan pelayanan publik di Dinas DPMPTSP Kabupaten Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan menggunakan teknik wawancara mendalam. Hasilnya disampaikan oleh dua responden atau kelompok responden, yang berkomunikasi untuk membahas materi dan mendorong diskusi terbuka. Meskipun demikian, penelitian kualitatif tetap dapat menyajikan data dalam bentuk angka jika dibutuhkan dalam kondisi tertentu.

Berdasarkan hasil tersebut, terdapat persamaan dalam penelitian terdahulu ini. Adapun persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sumber data yang diperoleh sama-sama bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada bentuk inovasi yang diterapkan pada mal pelayanan publik yang dimana pada penelitian terdahulu membahas tentang Inovasi *Online Single Submission* (OSS) oleh Mal Pelayanan Publik

DPMPTSP sedangkan peneliti membahas tentang implementasi pelayanan perizinan inovasi MPP pada dinas DPMPTSP.

Berdasarkan hal tersebut, adapun persamaan yang terdapat pada metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif . Perbedaanya terletak pada lokasi penelitian dan waktu penelitiannya.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Hasil
1.	Muhammad Muslim (2022)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan	Berdasarkan temuan dan analisis hasil penelitian mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Realisasi pembangunan Mal Pelayanan Publik yang bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan profesional, belum dapat terwujud karena keterbatasan anggaran dari pemerintah daerah. Menghadapi kendala tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan mengambil langkah dengan menempatkan pegawai yang berkompeten di bidang perizinan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tindakan ini mencerminkan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan

			lembaga.
2.	Alfian Pratama (2021)	Inovasi Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo	Berdasarkan hasil penelitian Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Palopo, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Keunggulan Relatif inovasi ini telah menghasilkan pelayanan yang efisien dan optimal kepada masyarakat. . Kesesuaian Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo sangat menekankan pada profesionalisme dalam memberikan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Rumitnya proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo terkait dengan perlunya waktu dalam penyesuaian beberapa peraturan perizinan. Observabilitas inovasi ini menunjukkan bahwa layanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui smartphone.
3.	Nurvadila Malia (2021)	Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Banda Aceh	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Banda Aceh telah berupaya menciptakan inovasi dalam pelayanan publik melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat

			<p>dalam mengakses pelayanan administrasi dengan lebih mudah dan efisien, khususnya melalui DISDUKCAPIL yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Proses pelaksanaan dan pembangunan Mal Pelayanan Publik mendapat dukungan penuh dari berbagai pihak antara lain Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Provinsi, Kabupaten/Kota, instansi penyedia layanan, dan masyarakat Kota Banda Aceh.</p>
4.	Sukur Suleman dan Rahmat Abd Fatah (2021)	Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate	<p>Untuk itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate perlu menginisiasi inovasi, kreativitas atau alternatif solusi, termasuk memanfaatkan teknologi digital (e-digital) dan membentuk Satuan Tugas Khusus di tingkat pemerintah daerah, baik di tingkat kecamatan dan kelurahan. desa. Dengan demikian, pengurusan perizinan diharapkan dapat lebih efisien dan mudah bagi masyarakat, sehingga prosedur yang terlalu berbelit-belit dan terkesan kaku dapat dihilangkan, serta beban biaya dapat diminimalkan. Penerapan langkah-langkah tersebut diperlukan untuk mencegah timbulnya permasalahan lama di birokrasi, terutama di tengah merebaknya pandemi virus corona. Melalui upaya yang inovatif dan kreatif, birokrat</p>

			dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
5.	Uchaimid Biridlo Robby dan Wiwin Tarwini (2019)	Inovasi Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) (Studi Kasus pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi	Kesimpulan dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dikemukakan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan yang coba diintegrasikan secara digital melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Penanaman Modal Kabupaten Bekasi -Pelayanan Pelayanan Terpadu Penghentian (DPMPTSP) berjalan lancar. Hal ini terlihat dari analisis peneliti yang mempertimbangkan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Terdapat komunikasi yang efektif antara struktur organisasi dengan pihak-pihak yang terlibat. Sumber daya manusia yang memadai untuk menjalankan sistem. Adanya disposisi yang jelas dengan mengikuti standar yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi yang terorganisir dengan baik.

Pada penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian. Adapun persamaannya yang terdapat pada sama-sama membahas tentang mal pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP). Sedangkan perbedaannya terdapat pada penulisan, lokasi, waktu dan teori yang digunakan.

Pada penelitian ini lebih fokus pada 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). Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu Teori George C.Edwards III, dalam pemikiran Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 aspek, ialah komunikasi, sumberdaya, disposisi, serta struktur birokrasi. Dengan demikian peneliti dapat mengetahui bagaimana implementasi dari inovasi tersebut dilaksanakan dan faktor apa saja yang mempengaruhinya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan yang menawarkan kepuasan bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (R. Hidayat & Ferbiyanti, 2023). Menurut (Soviana Putri & Nurhadi, 2021) “Pelayanan publik merupakan upaya memberikan pelayanan menyeluruh terhadap seluruh

aspek pelayanan dasar yang diperlukan masyarakat, dengan memenuhi ketentuan yang berlaku.” .

(Malia, 2021) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah tindakan memberikan pelayanan kepada individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan tertentu terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(R. H. Hidayat et al., 2020) mengatakan bahwa: Pelayanan publik sudah sangat berkembang, tidak lagi berpatokan pada model pelayanan yang konvensional, tetapi sudah mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Konsep pelayanan, satu atap, satu pintu, pelayanan yang serba online demi mewujudkan pelayanan prima. Bahkan presiden Joko Widodo mengatakan dengan istilahnya yaitu DILAN dengan kepanjangan digital melayani.

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Dari bermacam pendapat tentang penafsiran pelayanan publik diatas hingga bisa mengambil kesimpulan kalau penafsiran pelayanan publik merupakan sesuatu aktivitas melayani yang dilaksanakan secara handal bermutu serta mempunyai pelayanan secara positif yang sanggup menunjang penuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan syarat pemerintah.

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administrasi meliputi pemberian pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang diperlukan masyarakat, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan barang, dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda

Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, serta sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah, dan sebagainya.

- b. Jasa barang adalah penyediaan jasa yang menghasilkan berbagai jenis barang atau produk yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan listrik, penyediaan air bersih, dan lain sebagainya.
- c. Jasa barang adalah penyediaan jasa yang menghasilkan berbagai jenis barang atau produk yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan listrik, penyediaan air bersih, dan lain sebagainya.

Dari ketiga jenis pelayanan yang disebutkan diatas, peneliti akan meneliti pelayanan yang berjenis pelayanan administratif melalui Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik.

Pendapat (Soviana Putri & Nurhadi, 2021) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

- a) Faktor Kesadaran adalah keadaan kejiwaan seseorang yang merupakan hasil dari berbagai pertimbangan sehingga timbul rasa percaya diri, ketenangan, keteguhan hati dan keseimbangan batin.
- b) Faktor regulasi merupakan unsur krusial dalam segala tindakan dan perilaku manusia. Pentingnya aturan tersebut terletak pada penciptaan, kepatuhan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c) Faktor organisasi tidak hanya mencakup struktur organisasi dan pengaturan formal saja, melainkan pengaturan dan mekanisme yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
- d) Faktor Pendapatan adalah imbalan yang diterima seseorang sebagai imbalan atas sumbangan tenaga dan pikirannya kepada organisasi, baik berupa uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e) Faktor Keterampilan dan Kemampuan menunjukkan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan hasil berupa barang atau jasa, dan keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan bagian tubuh dan peralatan kerja yang tersedia.

- f) Faktor Fasilitas Pelayanan meliputi segala jenis perlengkapan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam melaksanakan pekerjaan.

Kualitas pelayanan menurut (Soviana Putri & Nurhadi, 2021) dalam Atep Adya Barata dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal. masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut :

- a) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, seperti interaksi antar pegawai dalam organisasi, pola manajemen secara umum, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, kondisi iklim kerja, hubungan kerja yang seimbang, dan sistem insentif.
- b) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal khususnya pelanggan eksternal, antara lain pola pelayanan dan prosedur pemberian pelayanan, serta metode pelayanan dalam memberikan pelayanan. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan melibatkan sejumlah faktor seperti sumber daya manusia, tingkat kesadaran, kepatuhan terhadap peraturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, fasilitas layanan, dan pengalaman pelanggan. Selain itu, peran faktor internal dan eksternal juga sangat menentukan dalam upaya menciptakan layanan berkualitas bagi seluruh pengguna.

Menurut (Safira Aulia Salma & Ertien Rining Nawangsari, 2022) Kinerja pelayanan yang baik mempunyai peranan penting dalam memajukan kualitas E-Government pada suatu instansi atau lembaga pemerintah. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana situs dapat melayani pembelian, belanja, dan pengiriman produk dengan efisien dan efektif bagi pelanggan. Peran penting kualitas layanan semakin diakui sebagai faktor penentu yang mempengaruhi keinginan pelanggan untuk berbelanja online. Faktor kualitas pelayanan yang terukur meliputi daya tanggap, tingkat kepercayaan, dan empati dalam pelayanan.

4. Pelayanan perizinan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP)

Istilah perizinan dalam bahasa Inggris adalah “*licensing*”. Menurut (Alfian, 2014) Mengatakan bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh. Menurut (Sukur Suleman, 2021), izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administrasi Pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin (Herdiana, 2020).

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diselenggarakannya Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP sendiri merupakan pelayanan terpadu generasi ketiga yang dianggap sebagai langkah pembaharuan bagi sistem administrasi pelayanan publik di Indonesia. Perlu diketahui, generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Kehadiran MPP sebagai generasi ketiga dapat memayungi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya (RB, 2019).

Mal Pelayanan Publik adalah suatu prakarsa atau kegiatan penyediaan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik. Hal ini mencakup perluasan fungsi pelayanan terpadu yang disediakan oleh pemerintah, baik di Pusat maupun Daerah, dimana berbagai pelayanan saling terkait dan diselenggarakan dalam satu lokasi atau bangunan tertentu, yang kemudian digabungkan dengan pelayanan dan kegiatan ekonomi lainnya (Alfian, 2014).

Mal Pelayanan Publik (MPP), menurut perspektif juga dapat diartikan sebagai strategi dalam memaksimalkan pelayanan publik

dengan cara yang lebih baik yang dikoordinasikan oleh pihak pemerintah (Rahmadanik & Ayu Permatasari, 2021). Pembentukan Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk; a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia (Arnita Febriana Puryatama & Tiyas Nur Haryani, 2020).

Menurut (Arnita Febriana Puryatama & Tiyas Nur Haryani, 2020) hadirnya Mal Pelayanan Publik menambah warna baru bagi sejarah reformasi administrasi pelayanan publik di Indonesia.

1. Dari segi struktur dan prosedur birokrasi, Mal Pelayanan Publik (MPP) memberikan kontribusi positif dengan menyederhanakan prosedur birokrasi yang sebelumnya dianggap berbelit-belit. Hal ini tercapai karena standar pelayanan waktu yang ditetapkan
2. Dilihat dari perilaku dan sikap birokrat, birokrat sering mendapat kritik dari masyarakat. Ada kecenderungan para birokrat dan politisi menggunakan birokrasi sebagai sarana untuk memenuhi keinginan dan kekuasaannya (budaya kekuasaan), serta budaya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang lazim terjadi dalam konteks ini.

Adapun menurut (Yoga Restu Nur Roqim, Titik Djumiarti, 2016) bahwa pengimplementasian pelayanan perizinan melalui Mal Pelayanan Publik itu sendiri meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

1. Pendaftaran dan Informasi Awal: Pada tahap ini, mal pelayanan publik harus memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pemohon tentang persyaratan, prosedur, dan dokumen yang diperlukan.

Mal pelayanan publik harus memiliki staf atau sistem yang dapat memberikan panduan kepada pemohon, memastikan pemohon memiliki semua dokumen yang diperlukan, dan membantu dalam proses pendaftaran. Informasi tersebut juga dapat disediakan dalam bentuk panduan tertulis atau daring.

2. Proses Perizinan: Proses ini harus transparan, efisien, dan dapat diakses dengan mudah oleh pemohon. Mal pelayanan publik harus memiliki sistem yang memungkinkan pemohon mengajukan permohonan secara elektronik atau fisik. Pemohon harus diberikan nomor referensi atau identifikasi untuk melacak perkembangan permohonan mereka. Proses ini juga harus terbuka untuk umpan balik pemohon dan pengawasan yang memadai.
3. Sistem Informasi dan Monitoring: Sistem informasi yang baik adalah kunci untuk melacak dan mengelola permohonan perizinan dengan efisien. Monitoring adalah pemantauan terus-menerus terhadap kinerja mal pelayanan publik dalam memberikan perizinan.

Mal pelayanan publik harus memiliki sistem informasi terintegrasi yang dapat mengelola data pemohon, mengidentifikasi

status permohonan, dan memberikan pembaruan pemohon secara berkala. Monitoring kinerja melibatkan evaluasi rutin terhadap waktu pemrosesan, jumlah permohonan yang diterima, dan tingkat keberhasilan.

4. **Pembayaran dan Biaya:** Mal pelayanan publik harus menyediakan sarana untuk pembayaran biaya perizinan dengan mudah, serta memastikan bahwa biaya tersebut ditetapkan secara jelas dan transparan.

Mal pelayanan publik harus memiliki loket pembayaran atau sistem pembayaran online yang mudah diakses. Biaya perizinan harus diumumkan secara terbuka, dan pemohon harus mendapatkan penerimaan setelah pembayaran.

5. **Pengujian dan Verifikasi:** Tahap ini melibatkan pengujian dan verifikasi yang diperlukan sesuai dengan jenis perizinan yang diminta, seperti inspeksi bangunan atau lingkungan.

Mal pelayanan publik harus memiliki fasilitas atau lokasi khusus di mana pengujian dan verifikasi dapat dilakukan. Staf yang kompeten harus hadir untuk melaksanakan tugas ini sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

6. **Pengambilan Dokumen:** Setelah perizinan disetujui, pemohon harus dapat dengan mudah mengambil dokumen perizinan yang mereka butuhkan, seperti izin usaha atau perizinan konstruksi.

Mal pelayanan publik harus memiliki prosedur yang jelas untuk pengambilan dokumen, dan pemohon harus diberi tahu kapan dan di mana dokumen tersebut dapat diambil. Jika memungkinkan, pengiriman dokumen secara elektronik dapat diadakan.

7. Pelayanan Pelanggan: Mal pelayanan publik harus memiliki staf yang terlatih dan kompeten dalam berkomunikasi dengan pemohon. Mereka harus mampu menjawab pertanyaan, memberikan bantuan, dan menangani keluhan dengan baik.
8. Kepatuhan Hukum dan Keamanan Data: Tahap ini mencakup pemastian bahwa seluruh proses perizinan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan melindungi data pribadi pemohon.

Mal pelayanan publik harus memiliki tim hukum yang memastikan bahwa semua prosedur dan praktik perizinan sesuai dengan hukum yang berlaku. Selain itu, perlindungan data harus diutamakan dengan pengamanan yang kuat terhadap informasi pemohon.

9. Edukasi dan Kesadaran: Mal pelayanan publik dapat mengadakan kampanye pendidikan dan informasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya perizinan. Ini dapat dilakukan melalui media sosial, papan informasi, dan brosur.

10. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan: Evaluasi kinerja dan perbaikan berkelanjutan adalah langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pemohon.

Mal pelayanan publik harus secara rutin mengevaluasi kinerja mereka, menerima umpan balik dari pemohon perizinan, dan menggunakan data tersebut untuk melakukan perbaikan yang diperlukan dalam proses perizinan.

Dalam teori ini peneliti hanya menggunakan 5 aspek yakni: 1).Pendaftaran dan informasi awal; 2).Proses perizinan; 3). Pelayanan pelanggan; 4). Kepatuhan hukum dan keamanan data; serta 5). Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan.

2.2.2 Teori dan konsep inovasi

1. Pengertian inovasi

Secara universal inovasi adalah proses maupun hasil pengembangan pemanfaatan suatu produk ataupun sumber energi yang telah terdapat lebih dahulu sehingga mempunyai nilai yang lebih bermakna. Terdapat pula yang berkata kalau arti inovasi merupakan pembaruan bermacam sumber energi sehingga sumber energi ini mempunyai khasiat lebih untuk manusia.

Proses inovasi sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi serta sains sebab kedua perihal ini bisa buatnya lebih gampang buat menciptakan sesuatu yang baru serta berbeda. Pada dasarnya khasiat dari inovasi merupakan buat tingkatan ataupun tingkatan guna dari

pemakaian suatu produk ataupun sumber energi sehingga orang memperoleh lebih banyak khasiat Inovasi terjalin di bermacam bidang kehidupan, mulai dari dunia bisnis, pembelajaran komunikasi, serta sebagainya (Alfian, 2014).

Proses inovasi ini terjalin terus menerus dalam kehidupan manusia sebab kemauan buat melaksanakan suatu yang lebih gampang serta lebih kilat. Supaya kita bisa lebih menguasai apa makna inovasi, kita bisa merujuk pada komentar para pakar Berikut ini merupakan uraian inovasi bagi berdasarkan para pakar :

(Roland Y.H. Silitonga, 2021) Mengatakan, Inovasi adalah proses lanjutan dari temuan yang bertujuan buat membuat temuan tersebut mengarah ke pasar, baik dalam wujud produk maupun proses. *Output* dari inovasi merupakan produk yang bermanfaat secara sosial.

Sedangkan itu, bagi berdasarkan (Sutirna, 2018) berkata Inovasi merupakan suatu gagasan benda peristiwa tata cara yang dirasakan ataupun diamati selaku sesuatu perihal yang baru untuk seorang ataupun sekelompok orang ataupun warga baik itu berbentuk hasil invention ataupun diskoveri.

Inovasi bagi berdasarkan (Arman Hakim Nasution, 2018): Mendefinisikan, Inovasi adalah penciptaan nilai (*Creation of Value*) yang mengaitkan kenaikan teknologi. Dalam penciptaan nilai tersebut inovasi secara signifikan wajib memberikan nilai tambah kesejahteraan.

Pengertian inovasi dalam Permenpan RB No.31 Tahun 2014, merupakan proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melaksanakan temuan baru yang berbeda serta ataupun memodifikasi dari yang telah ada.

2. Karakteristik inovasi

Cepat ataupun lambat penerimaan inovasi oleh warga sangat bergantung pada ciri inovasi. Bagi (Malia, 2021), terdapat sebagian ciri inovasi di antara lain selaku berikut :

Keunggulan relatif (*relative advantage*) Keunggulan relatif ialah sepanjang mana inovasi dikira menguntungkan untuk penerimanya. Tingkatan keuntungan ataupun kemanfaatan suatu inovasi bisa diukur bersumber pada nilai ekonominya, ataupun dari aspek status sosial, kesenangan, kepuasan, ataupun sebab memiliki komponen yang sangat berarti. Kian menguntungkan untuk penerima kian kilat tersebarnya inovasi.

Kompatibilitas (*compatibility*) Kompatibel yakni yakni tingkatan kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman kemudian serta kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak cocok dengan nilai ataupun norma yang diyakini oleh penerima tidak hendak diterima. Inovasi yang cocok dengan norma yang terdapat di warga.

Kerumitan (*complexity*) Kompleksitas yakni yakni tingkatan kesukaran buat menguasai serta memakai inovasi untuk penerima. Sesuatu inovasi yang gampang dipahami serta gampang digunakan

oleh penerima hendak kilat tersebar, sebaliknya inovasi yang sukar dipahami ataupun sukar digunakan oleh penerima hendak lelet proses penyebarannya.

Keahlian diujicobakan (*triability*) Keahlian buat diujicobakan merupakan sesuatu inovasi bisa dicoba ataupun tidaknya sesuatu inovasi oleh penerima. Jadi supaya bisa dengan kilat di adopsi, suatu inovasi wajib sanggup mengemukakan keunggulan.

Keahlian buat diamati (*observability*) Yang diartikan dengan bisa diamati yakni yakni gampang ataupun tidaknya pengamatan sesuatu hasil inovasi. Sesuatu inovasi yang hasilnya gampang diamati hendak kian kilat diterima oleh warga serta kebalikannya apabila sukar diamati hasilnya, hendak lama diterima oleh warga.

3. Manfaat dan tujuan inovasi

Berdasarkan (Malia, 2021) ada sebagian khasiat serta tujuan dari inovasi di antara lain selaku berikut :

a. Mengurangi Bayaran

Inovasi pula bertujuan buat menolong kurangi bayaran paling utama bayaran tenaga kerja. Misalnya, dikala ini banyak mesin ataupun perlengkapan terbuat yang bisa mengambil alih tenaga manusia dalam proses penciptaan Dengan terdapatnya mesin serta perlengkapan ini, bayaran tenaga kerja buat penciptaan hendak menurun Tidak hanya itu, pemakaian mesin

serta perlengkapan dalam proses menciptakan benda / jasa tertentu hendak menciptakan kinerja yang lebih baik.

b. Menghasilkan Pasar Baru

Dengan lebih banyak produk bernilai besar selaku hasil inovasi, ini hendak menghasilkan pasar baru di warga.

c. Tingkatkan Mutu

Secara universal tujuan inovasi di bermacam bidang merupakan buat tingkatkan mutu serta nilai benda yang terdapat baik itu produk ataupun jasa. Dengan inovasi terkini diharapkan produk ini mempunyai kelebihan serta kelebihan yang lebih berharga dari lebih dahulu

d. Memperluas Jangkauan Produk

Salah satu contohnya dapat kita amati dari bisnis e-commerce semacam hari ini. Pengusaha memperluas jangkauan produk mereka dengan menggunakan internet yang bisa diakses oleh lebih banyak pelanggan potensial.

e. Kurangi Mengonsumsi Tenaga Manusia

senantiasa mau mengirit pemakaian tenaga seperti itu sebabnya terdapat begitu banyak inovasi yang dicoba oleh manusia. Salah satunya merupakan keberadaan sumber tenaga terbarukan yang menggunakan alam, semacam matahari, angin serta air, selaku sumber tenaga listrik.

f. Mengubah Produk / Layanan

Inovasi pula bertujuan untuk mengambil alih produk maupun layanan yang dikira kurang efisien / efektif. Salah satunya merupakan kita dapat memandang inovasi yang terjal di pada mesin sepeda motor yang saat ini lebih hemat bahan bakar.

2.2.3 Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Menurut (Devi Anggariani, Khoiron, 2023), Implementasi mengacu pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk membawa kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membuahkan hasil sesuai dengan harapan. Rangkaian kegiatan ini meliputi beberapa langkah, yang pertama adalah penyusunan seperangkat peraturan tambahan yang berfungsi sebagai interpretasi terhadap kebijakan. Kedua, penyiapan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan implementasi, meliputi sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, serta penentuan pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan. Ketiga, menerapkan langkah konkret untuk menyampaikan kebijakan kepada masyarakat.

Berdasarkan pemikiran tersebut diketahui bahwa proses implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan perilaku badan administratif yang bertanggung jawab melaksanakan program dan menciptakan ketaatan pada kelompok sasaran. Namun proses ini juga melibatkan jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang secara

langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku semua pihak yang terlibat dalam menetapkan arah pencapaian tujuan kebijakan publik sebagai akibat dari aktivitas pemerintah.

Keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh banyak aspek yang saling berkaitan. Masing-masing aspek mempunyai hubungan satu sama lain. Untuk menyajikan gambaran yang lebih komprehensif tentang berbagai aspek yang terlibat dalam implementasi, diperkenalkan berbagai teori implementasi.

2. Teori Implementasi

Implementasi kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok dari pemerintah atau swasta. Tindakan ini diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Elemen kunci dalam implementasi kebijakan meliputi penetapan tujuan atau sasaran kebijakan, pelaksanaan kegiatan atau kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut, dan pengukuran hasil kegiatan. Keberhasilan implementasi kebijakan dapat dinilai melalui evaluasi proses dan pencapaian tujuan akhir (R. Hidayat et al., 2019).

Menurut (Devi Anggariani, Khoiron, 2023) dalam Teori George C. Edwards III, Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 aspek, ialah (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, beserta (4) struktur birokrasi. Keempat aspek tersebut pula bersama berhubungan satu sama lain.

a. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan supaya implementor mengenali apa yang wajib dicoba. Apa yang jadi tujuan serta sasaran kebijakan wajib ditransmisikan kepada kelompok (sasaran group) sehingga hendak kurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan serta sasaran sesuatu kebijakan tidak jelas ataupun apalagi tidak dikenal sama sekali oleh kelompok sasaran, hingga mungkin hendak terjalin resistensi dari kelompok sasaran.

b. Sumber Daya

Meski Meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas serta tidak berubah-ubah namun apabila implementor kekurangan sumberdaya buat melakukan implementasi tidak hendak berjalan efisien. Sumberdaya tersebut bisa berwujud sumber daya manusia, ialah kompetensi implementor serta sumber daya finansial. sumberdaya merupakan aspek berarti buat implementasi kebijakan supaya efektif. Tanpa sumber energi kebijakan cuma tinggal di kertas jadi dokumen saja.

c. Disposisi

Disposisi merupakan sifat serta ciri yang dipunyai implementor. apabila implementor mempunyai disposisi yang baik, hingga ia hendak melaksanakan kebijakan dengan baik semacam

apa yang di idamkan oleh pembentuk kebijakan. Kala implementor mempunyai perilaku ataupun perspektif yang berbeda dengan pembentuk kebijakan, hingga proses implementasi kebijakan pula jadi tidak efisien bermacam pengalaman pembangunan di negara-negara dunia ketiga menampilkan kalau tingkatan komitmen serta kejujuran aparat rendah. Bermacam permasalahan korupsi yang timbul di negara-negara dunia ketiga, semacam indonesia merupakan contoh konkret dari rendahnya komitmen serta kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.

d. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang berarti dari tiap organisasi merupakan terdapatnya prosedur pembedahan yang (*standard operating procedures* ataupun SOP). SOP jadi pedoman untuk tiap implementor dalam berperan Struktur organisasi yang sangat panjang hendak cenderung melemahkan pengawasan serta memunculkan red-tape, ialah prosedur birokrasi yang rumit serta lingkungan Ini pada gilirannya menimbulkan kegiatan organisasi tidak fleksibel.

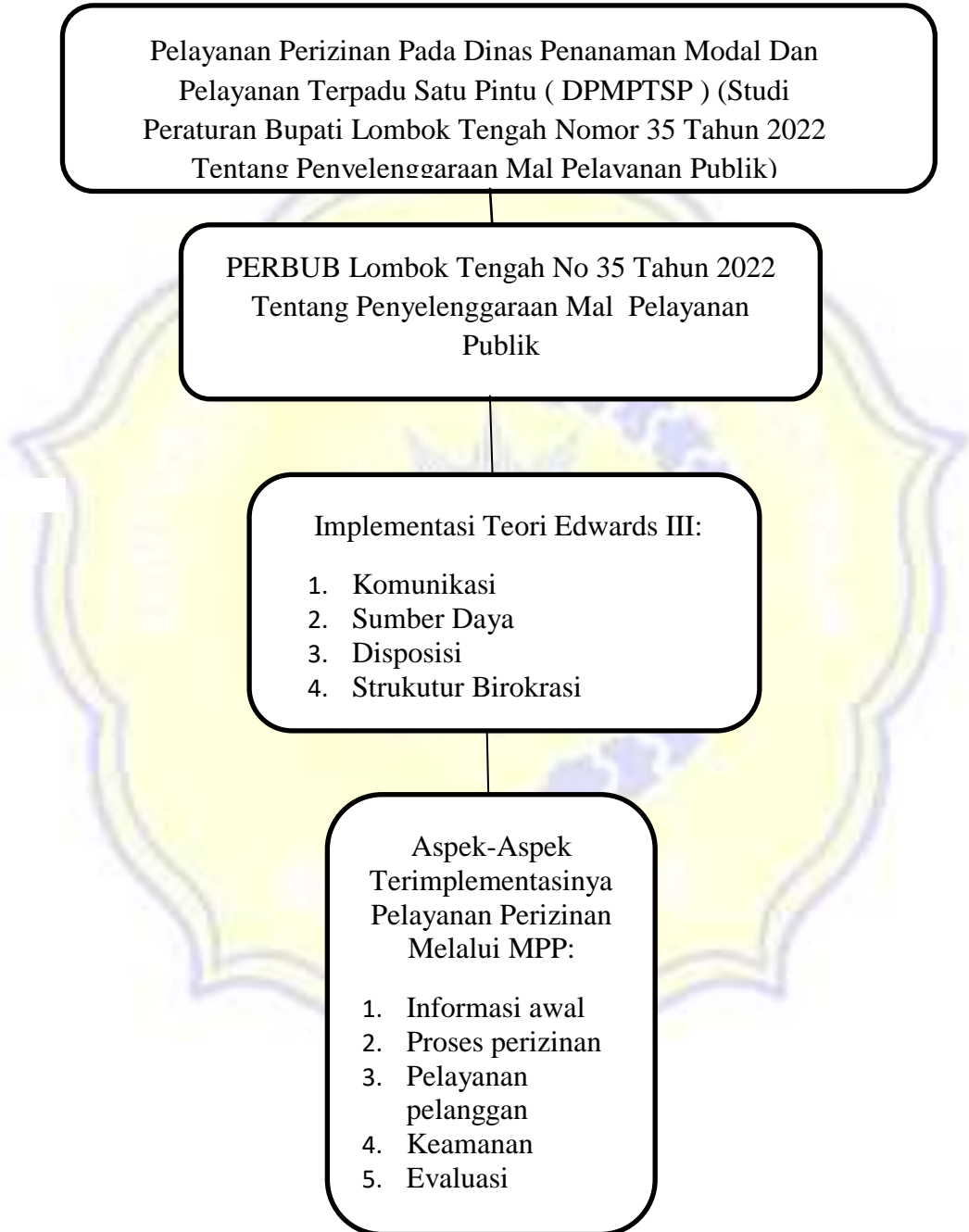
Sehingga (H. Idris et al., 2019) Implementasi dapat diartikan sebagai suatu proses yang melibatkan berbagai sumber daya, seperti

manusia, dana, dan kemampuan organisasi. Proses ini dilakukan oleh pemerintah atau swasta, baik individu maupun kelompok, dengan tujuan mencapai target yang telah ditetapkan oleh pengambil kebijakan sebelumnya.



2.3 Kerangka Berpikir

Gambar 2.3
Kerangka Berpikir



2.4 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan batas terhadap masalah-masalah aspek yang dijadikan perbandingan dalam penelitian sehingga akan mempermudah dalam mengoperasikan di lapangan. Tidak hanya itu, definisi konseptual adalah sesuatu definisi yang masih dapat dimengerti artinya

Dengan demikian guna memahami serta memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang terdapat dalam penelitian ini dan sesuai dengan isi dari kerangka teori penelitian. Hingga sebagian definisi konseptual yang berhubungan dengan apa yang diteliti dalam proposal yang berjudul **“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)”**, antara lain:

1. Konsep Pelayanan Publik menurut peneliti yang sesuai dengan landasan teori adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau entitas lainnya untuk memberikan layanan kepada masyarakat atau warga negara. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum dengan cara yang adil, efisien, dan efektif. Prinsip utama dalam pelayanan publik adalah transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan peningkatan kualitas layanan.
2. Konsep inovasi menurut peneliti yang sesuai dengan landasan teori adalah proses atau hasil dari menciptakan, mengembangkan, dan menerapkan ide atau konsep baru untuk meningkatkan atau mengubah sesuatu, baik dalam

konteks bisnis, teknologi, sosial, atau sektor lainnya. Inovasi dapat berarti pengenalan produk baru, proses baru, metode baru, atau perubahan yang signifikan dalam cara suatu organisasi atau masyarakat beroperasi. Inovasi dapat membawa perubahan positif, meningkatkan efisiensi, mengatasi tantangan, dan menciptakan nilai tambah.

3. Konsep Mal Pelayanan Publik menurut peneliti yang sesuai dengan landasan teori sebuah konsep yang mengacu pada fasilitas fisik atau pusat layanan yang dibangun dan dioperasikan oleh pemerintah atau organisasi publik dengan tujuan meningkatkan akses masyarakat ke berbagai layanan publik. Mal pelayanan publik biasanya berfungsi sebagai lokasi tunggal di mana warga dapat mengakses berbagai layanan pemerintah, seperti pembayaran pajak, pendaftaran kendaraan, pelayanan kesehatan, dan layanan administratif lainnya. Tujuannya adalah untuk memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik dan mempromosikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang lebih baik.

2.5 Definisi Operasional

Definisi operasional mengacu pada aspek penelitian yang memberikan pedoman bagaimana mengukur suatu variabel atau aspek tertentu. Memberikan informasi yang berguna mengenai metode atau langkah konkrit yang digunakan untuk mengukur atau mengamati fenomena yang akan diteliti. Definisi operasional tersebut menjadi acuan ilmiah yang berguna bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan

variabel atau aspek yang serupa. Selain itu, definisi operasional juga berfungsi sebagai petunjuk yang jelas mengenai bagaimana suatu aspek akan diukur. Dengan memahami pengertian operasional penelitian, maka seorang peneliti dapat memahami secara detail bagaimana mengukur dan mengamati aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian.

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini yang berdasarkan pada kerangka berpikir sebagai berikut.

1. Aspek-aspek Implementasi Pelayanan Perizinan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) menurut (Yoga Restu Nur Roqim, Titik Djumiarti, 2016) yang akan diterapkan oleh peneliti, terdapat 5 aspek yakni: Informasi awal, Proses perizinan, Pelayanan pelanggan, Keamanan, Evaluasi
2. Implementasi pelayanan perizinan pada DPMPTSP melalui inovasi mal pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya menurut teori implementasi Edwards III yakni:
 - a. Komunikasi
 - b. Sumber Daya
 - c. Disposisi
 - d. Struktur Birokrasi

Tabel 2.5 Aspek

Aspek-aspek Implementasi		
No.	Aspek	Sub Aspek
1.	Pendaftaran dan Informasi Awal	1) persyaratan, 2) prosedur, dan 3) dokumen yang diperlukan.
2.	Proses Perizinan	1) transparan, 2) efisien, dan 3) diakses yang mudah
3.	Pelayanan Pelanggan	1) staf yang terlatih dan 2) kompeten dalam berkomunikasi
4.	Kepatuhan Hukum dan Keamanan Data	1) Mematuhi peraturan 2) Perlindungan data
5.	Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan	1) Perbaikan kelanjutan
Implementasi pelayanan perizinan pada DPMPSTSP melalui inovasi mal pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya		
1.	a. Komunikasi	
2.	b. Sumber Daya	
3.	c. Disposisi	
4.	d. Struktur Birokrasi	

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam riset ini merupakan pendekatan riset deskriptif kualitatif. Tata cara kualitatif merupakan proses riset yang menciptakan informasi deskriptif berbentuk bacaan ataupun perkataan orang serta sikap yang diamati dengan tata cara riset (Sugiyono, 2018).

Digunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini disebabkan periset ingin mendapatkan cerminan serta kenyataan yang lebih akurat dalam mendalami 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).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Mal Pelayanan Publik Lombok Tengah pada DPMPTSP. Adapun waktu penelitiannya sendiri akan dilakukan dalam kurun waktu 2 bulan yang terhitung mulai dari bulan desember tahun 2023 sampai dengan bulan januari tahun 2024.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018:104). 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.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data sekunder yang akan diperoleh yaitu dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan dan digunakan untuk menjelaskan data primer. Sumber data sekunder yang diperoleh diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan. Data sekunder ini dapat diperoleh dari data-data dan atau laporan milik DPMPTSP tempat peneliti meneliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dalam memilih informan kunci dilakukan secara terencana (*purposive sampling*). Informan kunci ditetapkan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut merupakan dikira sangat ketahu tentang informan yang diharapkan ataupun orang tersebut merupakan orang yang mempengaruhi sehingga mempermudah periset menjelajahi serta menggali data dari obyek yang diperlukan (Sugiyono, 2018).

Ada pula pemilihan informan pendukung dalam riset ini memakai tata cara bola salju (*snowball sampling*) adalah Metode pengambilan ilustrasi yang pada awal mulanya sedikit lama-lama jadi besar. Diawali dari informan

kunci (*key informant*) selaku pelakon yang pengaruhi pengambilan kebijakan. Berikutnya informan kunci menunjuk informan lain yang dikira banyak mengenali serta memahami permasalahan yang diteliti serta seterusnya serta hendak berakhir bila tidak ditemui lagi terdapatnya data yang variatif dari informan lain nya (Sugiyono, 2018).

Dalam himpunan data penelitian, peneliti menggunakan beberapa metode, yakni:

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2018: 106) observasi adalah dasar dari segala pengetahuan. Ilmuwan hanya dapat bekerja atas dasar data atau fakta aktual yang diperoleh melalui observasi. Melalui cara observasi ini peneliti dapat memperoleh data-data yang dibutuhkan. Peneliti akan melakukan observasi secara langsung untuk melihat langsung bagaimana 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)

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara atau teknik untuk memperoleh informasi atau data dari wawancara atau informasi dari wawancara tatap muka (Sugiyono, 2018).

Dalam Teknik wawancara ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu wawancara langsung dan

wawancara tidak langsung. Dalam penelitian ini, informan yang akan diwawancarai adalah kepala dinas DPMPTSP, kepala bidang DPMPTSP, sekretaris DPMPTSP, petugas DPMPTSP dan pemohon izin usaha.

Tabel 3.4
Data Narasumber

No	Nama	L/P	Jenis Informan	Pekerjaan
1	Drs. Jalaludin	L	Kunci	Kepala Dinas
2	Drs. Helmi Qazwaini	L	Kunci	Sekretaris Dinas
3	Haris	L	Kunci	Manajer MPP
4	Hariowiyatno	L	Kunci	Staf DPMPTSP
5	Lia	P	Utama	Petugas pelayanan
6	Gumilar	L	Utama	Petugas pelayanan
7	Ina	P	Utama	Petugas pelayanan
8	Dina	P	Utama	Petugas pelayanan
9	Dedy Saputra	P	Pendukung	Pemohon izin
10	Jaharudin	L	Pendukung	Pemohon izin
11	Lalu Alum	L	Pendukung	Pemohon izin
12	Susilawati	P	Pendukung	Pemohon izin
13	Samsul Rijal	L	Pendukung	Pemohon izin
14	Muzaiyin	L	Pendukung	Pemohon izin
15	Jawariyah	L	Pendukung	Pemohon izin
16	Horiatun	L	Pendukung	Pemohon izin
17	Rizka Syaatul Udzma	P	Pendukung	Pemohon izin
18	Herlina	p	Pendukung	Pemohon izin

Sumber: Peneliti

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui data yang tersedia biasanya dalam bentuk surat, catatan harian, cinderamata, laporan, foto, dan dapat juga berupa file di *server* dan *flash drive* serta yang disimpan di web. Data tersebut tidak dibatasi ruang dan waktu (Sugiyono, 2018). Hasil pengumpulan data diperoleh dari kegiatan 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). Teknik ini dimaksud untuk melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara secara mendalam.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah karena dengan analisis data dapat bermakna dalam memecahkan masalah penelitian (Sugiyono, 2018). Dalam penyusunan skripsi ini metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah deskriptif kualitatif, dengan model analisis interaktif. Dengan cara ini peneliti dapat mengambil kesimpulan yang bersifat umum.

(Sugiyono, 2018), ada tiga komponen pokok yang diperhatikan dalam analisis data dengan model interaktif, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan dan pemfokusan untuk menyederhanakan data kasar yang berasal dari catatan tertulis di lapangan. Hal ini juga dapat diartikan sebagai bentuk analisis yang mengutamakan mempertahankan, memperpendek, dan menghilangkan unsur-unsur yang tidak relevan dari data. Proses ini bertujuan untuk mengatur data sedemikian rupa sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan akhir lebih mudah dan efektif.

2. Penyajian Data

Penyajian data dapat diartikan sebagai penyampaian informasi yang disusun secara terstruktur untuk memudahkan pembentukan kesimpulan. Selain itu dalam penyajian data perencanaan kolom dan tabel data khususnya untuk data kualitatif sangat diperlukan. Oleh karena itu, penyajian data yang baik dan sistematis yang jelas sangat penting untuk memudahkan langkah selanjutnya dalam penelitian kualitatif.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam suatu penelitian dimana data yang diperoleh disusun secara holistik menjadi suatu garis besar atau kesimpulan utama dari keseluruhan penelitian. Ketiga komponen penelitian yaitu pemahaman, komprehensif, dan rinci saling terkait dalam suatu siklus yang mengarah pada pemahaman yang mendalam. Hal ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh dan terperinci, sehingga hasilnya berupa kesimpulan induktif yang merupakan rangkuman proses pemahaman dan pemahaman yang diperoleh peneliti selama melakukan penelitian.

3.6 Uji Validasi data

Uji validitas dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menunjukkan keabsahan atau keabsahan data yang diperoleh selama penelitian. Proses ini dilakukan dengan memperoleh data yang akurat melalui penyajian gambaran jujur pengalaman hidup subjek penelitian. Dengan

menyajikan data yang akurat dan memberikan gambaran yang jujur, peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang diperoleh merupakan representasi valid atas realitas yang diamati atau dijelaskan oleh subjek penelitian. Validitas dalam konteks ini menegaskan bahwa data yang dikumpulkan paling mencerminkan fenomena atau peristiwa sebenarnya. (Sugiyono, 2018).

Hal ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Triangulasi dengan menggunakan beberapa sumber data
2. Menanyakan ulang ke narasumber dengan membawa laporan final atau deskripsi spesifik kepada narasumber dan menanyakan apakah data tersebut akurat.
3. Penyajian data yang detail dengan menyajikan hasil temuan dari berbagai perspektif agar analisis data bersifat kaya dan penjelasan dapat dilakukan secara detail.
4. Mengklarifikasi bias peneliti
5. Menyajikan informasi yang berbeda atau justru bertentangan dengan perspektif umum tentang suatu isu atau tema penelitian.
6. Memperhatikan waktu
7. Tanya jawab dengan teman sejawat
8. Menggunakan auditor eksternal. Auditor eksternal merupakan pihak yang boleh jadi tidak kenal dengan peneliti atau tidak mengetahui penelitian yang sedang peneliti lakukan.