

EFEKTIVITAS PLAZA PELAYANAN PUBLIK TIMOR ATAMBUA DI KABUPATEN BELU PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Oleh

Florianus Mario Ndapa¹,
Tjahya Supriatna², Rossy Lambelanova³

¹) Pemerintah Daerah Kabupaten Belu

Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri
ndapario@gmail.com

^{2,3}) Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF THE TIMOR ATAMBUA PUBLIC SERVICE PLAZA IN BELU DISTRICT,
EAST NUSA TENGGARA PROVINCE

Based on the statistics of reports/public complaints released by the Ombudsman of the Republic of Indonesia in 2015, it shows that the services provided by the Regional Government are the highest complaints compared to other agencies. Therefore, the Government is committed to improving public services by making a breakthrough in building Public Service Mall which is spread in several places in Indonesia, one of which is in Belu Regency with the name Plaza Timor Atambua Public Service. With the establishment of the Timor Atambua Public Service Plaza, public services that were previously carried out separately at each agency related to public services can be integrated into one building so as to save time and money for people who need services.

The theory used is the effectiveness indicator put forward by Tampubolon by dividing it into 5 (five) indicators, namely Production, Efficiency, Satisfaction, Adaptability, and Development. Furthermore, the approach used in data analysis is the SWOT analysis by looking at the factors supporting and inhibiting effectiveness. After analyzing and knowing the strategy, the researcher used the Litmust Test as a means to sort the most strategic strategies in increasing effectiveness. The research design used is qualitative research with a descriptive approach, and data collection techniques are carried out by means of observation, interviews, and collecting other supporting documents.

The results show that the implementation of public services at the Public Service Plaza of Timor Atambua runs effectively, where services are carried out using technology so that it is more efficient and increases service production so that it gets a high community satisfaction index score. Furthermore, 3 (three) strategic issues were found to improve service effectiveness, namely; increasing cooperation between the Investment Agency and One Stop Integrated Services, the Central Government, Provincial Governments, and OPD and other agencies related to public services for the development of the Timor Atambua Public Service Plaza, conducting training for all employees at the related One Stop Investment and Integrated Services Service the use of the si-CANTIK application in services, and making a memorandum of understanding between the Investment Service and One Stop Integrated Services and the Regional Government so that there is no difference in perceptions of the performance results of the Timor Atambua Public Service Plaza.

Keywords: public service mall, effectiveness, and public services.

ABSTRAK

Berdasarkan statistik laporan/pengaduan masyarakat yang dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia pada 2015 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah menjadi pengaduan yang paling tinggi dibandingkan Instansi lainnya. Oleh karena itu, Pemerintah berkomitmen meningkatkan pelayanan publik dengan membuat terobosan membangun Mall Pelayanan Publik yang tersebar di beberapa tempat di Indonesia salah satunya di Kabupaten Belu dengan nama Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua. Dengan berdirinya Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua, pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara terpisah pada setiap instansi yang terkait pelayanan publik dapat diintegrasikan ke dalam satu gedung sehingga dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Teori yang digunakan adalah indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Tampubolon dengan membaginya menjadi 5 (lima) indikator yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keadaptasian, dan Perkembangan. Selanjutnya pendekatan yang digunakan dalam analisis data adalah analisis SWOT dengan melihat faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas. Setelah menganalisis dan mengetahui strategi maka peneliti menggunakan Litmust Test sebagai sarana untuk mengurutkan strategi-strategi yang paling strategis dalam meningkatkan efektivitas. Adapun desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, serta teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan mengumpulkan dokumen pendukung lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua berjalan dengan efektif, di mana pelayanan dilakukan menggunakan teknologi sehingga lebih efisien dan meningkatkan produksi pelayanan sehingga mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat yang tinggi. Selanjutnya ditemukan 3 (tiga) isu strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yaitu; meningkatkan kerja sama antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, maupun OPD dan Instansi lain terkait pelayanan publik untuk pengembangan Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua, melakukan pelatihan untuk semua pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait penggunaan aplikasi si-CANTIK dalam pelayanan, dan membuat nota kesepahaman antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pemerintah Daerah sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi terhadap hasil kinerja Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua.

Kata kunci: mall pelayanan publik, efektivitas, dan pelayanan publik.

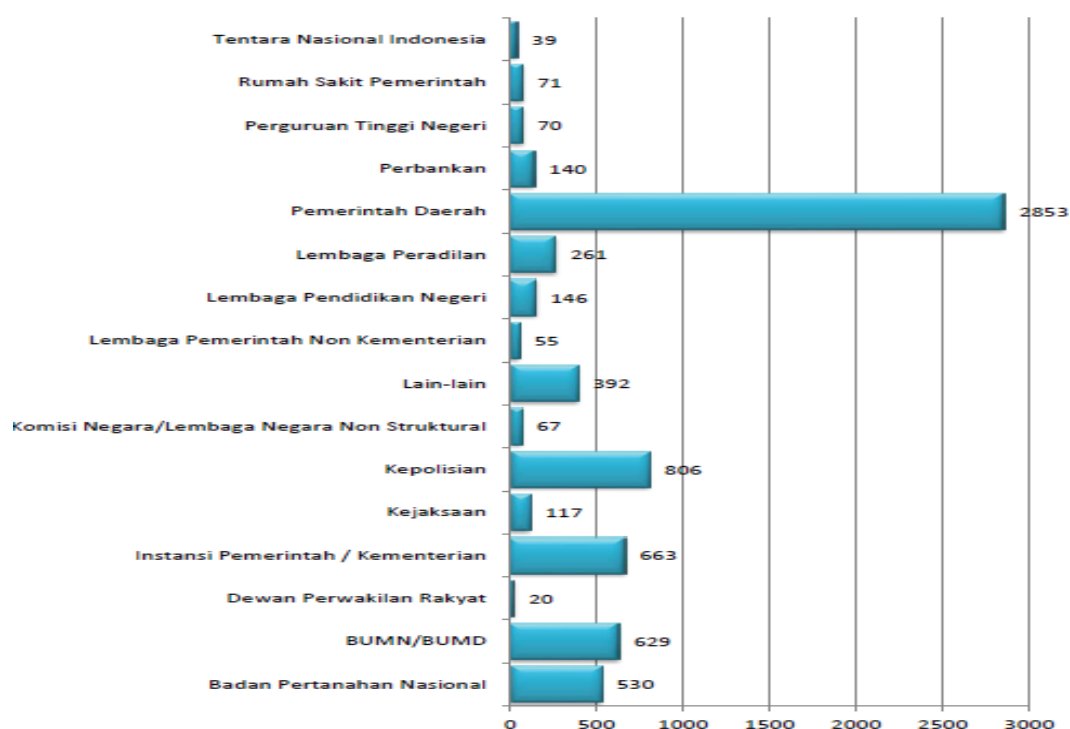
PENDAHULUAN

Berdasarkan statistik laporan/pengaduan masyarakat yang dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia pada 2015, dari 6.859 (enam ribu delapan ratus lima puluh sembilan) laporan/pengaduan masyarakat, sebanyak 41,59% atau 2.853 (dua ribu delapan ratus lima puluh tiga) laporan mengeluhkan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Berikut disajikan grafik jumlah laporan masyarakat berdasarkan kelompok instansi terlapor sepanjang Tahun 2015. Gambar 1.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah menjadi pengaduan paling tinggi dimasyarakat disebabkan karena proses pelayanan sering tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, sedangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam setiap Instansi Pemerintahan telah ada, hal-hal yang sering dikeluhkan masyarakat dalam proses pelayanan publik ialah sebagai berikut.

1. Terjadinya Diskriminasi dalam Memberikan Pelayanan

Ini memang bukan rahasia lagi, karena hal ini sudah biasa dan sering terjadi di lapangan. Banyak masyarakat sudah



Gambar 1

Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor

Sumber: simpler.ombudsman.go.id https://ombudsman.go.id/produk/lihat/41/LS_file_20180108_134839.pdf. Diakses pada tanggal 10 Januari 2020. Pukul 17.30.WIB

menjadi korban dari adanya diskriminasi dalam pelayanan publik. Diskriminasi ini bisa menyangkut hubungan kekerabatan, pertemanan, keluarga, etnis, status sosial dan lain sebagainya.

Bisa dilihat bagaimana seorang aparatur pemerintahan masih pandang bulu dalam memberikan pelayanan. Misalnya, dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan KK akan berbeda sikap dan tata cara aparatur pemerintahan menerima orang berdasi dengan orang tidak berdasi. Kalau kepada orang berdasi biasanya para petugas sangat ramah, tetapi kalau orang biasa raut mukanya bisa berubah 180 derajat.

2. Sering Terjadinya Pungli

Dalam memberikan pelayanan publik biasanya para petugas menawarkan dua cara kepada masyarakat, yaitu cara cepat dan lambat. Cara cepat inilah yang kita maksud

sebagai proses pungli. Biasanya cara cepat ini membutuhkan biaya yang tinggi. Dalam hal ini yang menjadi korban adalah masyarakat yang tidak memiliki uang atau masyarakat miskin.

3. Tidak Adanya Kepastian

Dalam memberikan pelayanan publik juga, instansi pemerintahan biasanya tidak memberikan kepastian, baik itu dari waktu dan biaya yang dibutuhkan. Dengan ketidakadapastian inilah maka aparat pemerintah sering melakukan KKN. Ini merupakan peluang bagi aparatur pemerintahan untuk meningkatkan income dengan cara tidak baik.

Pemerintah terus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan publik. Salah satunya dengan membuat terobosan membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) yang tersebar di beberapa tempat di

Indonesia, dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Keberadaan Mal Pelayanan Publik ini, mengingat kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan. Gagasan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kem PANRB) ini sudah terwujud di beberapa daerah di Indonesia. Konsep Mal ditawarkan sebagai solusi dari pelayanan terpadu yang saat ini belum terintegrasi antara pelayanan pusat dan daerah sekaligus pelayanan bisnis dalam satu tempat, di mana warga negara hanya datang ke satu tempat untuk memenuhi semua keperluan. Inovasi pelayanan ini sebagai salah satu solusi untuk mempermudah segala pelayanan yang dibutuhkan.

Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, pelayanan publik di Kabupaten Belu awalnya dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Belu berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, kemudian pada 2014 dirubah menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Belu Nomor 7 Tahun 2014 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belu. Selanjutnya ditingkatkan menjadi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Belu pada 2017 berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, selanjutnya Pemerintah Daerah Kabupaten Belu membuat komitmen bersama Kemenpan RB untuk melaksanakan pelayanan publik secara terintegrasi melalui

pembangunan Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua Kabupaten Belu.

Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut.

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua.
2. Keterbatasan sumber daya manusia, dalam hal ini tenaga operator yang masih kurang.
3. Belum adanya pelatihan-pelatihan dan bimbingan teknis guna meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur terkait pelayanan dan perizinan.
4. Keterbatasan sarana dan prasarana karena minimnya dukungan anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.
5. Perbedaan persepsi antara Pemerintah Daerah dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap orientasi Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua.

Dari uraian di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut;

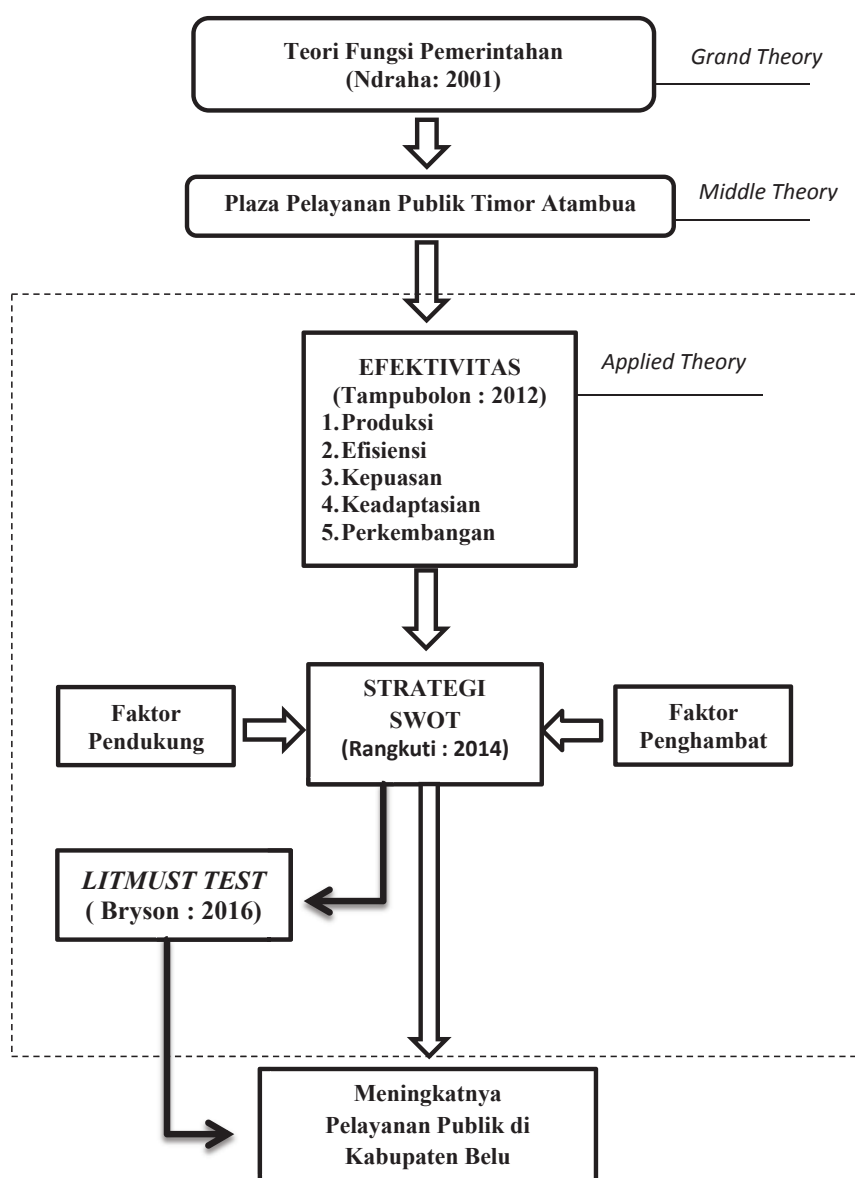
1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua Kabupaten Belu?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat Kabupaten Belu?
3. Strategi apa yang diambil untuk meningkatkan efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Belu?

KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran penelitian berangkat dari teori fungsi pemerintahan dari Ndraha (2001: 85) yang menjelaskan dua fungsi pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan sebagai *provider* jasa publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi, fungsi kedua adalah pemberdayaan (*empowerment*) sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Selanjutnya peneliti menggunakan teori kriteria atau ukuran efektivitas menurut Tampubolon, di mana yang menjadi kriteria efektivitas yaitu:

- a. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua. Ukuran produksi mencakup jenis pelayanan, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya.



Gambar 2

Kerangka Pemikiran (Sumber: Diolah Peneliti, 2020).

- b. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua.
- c. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat yang menggunakan pelayanan publik.
- d. Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua terhadap berbagai perubahan yang terjadi dan bisa menyesuaikan dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- e. Perkembangan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Pendekatan yang digunakan dalam analisis data adalah analisis SWOT yang digunakan untuk menganalisis strategi-strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Belu, dengan melihat faktor-faktor penghambat dan pendukung efektivitas. Setelah menganalisis dan mengetahui strategi-strategi tersebut maka peneliti menggunakan *Litmus Test* sebagai sarana untuk mendukung peneliti dalam menyusun dan mengurutkan strategi-strategi paling strategis yang diperoleh dalam meningkatkan efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Berdasarkan uraian di atas, kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan sebagaimana tampak pada Gambar 2 di muka.

TINJAUAN PUSTAKA

Rasyid (2000: 59) menyatakan bahwa tugas-tugas pokok Pemerintah dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki, yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Oleh Ndraha (2001: 85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkas menjadi dua macam fungsi, yaitu sebagai berikut.

- *Pertama*, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*servicing*), sebagai *provider* jasa publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.
- *Kedua*, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Menurut Tampubolon kriteria efektivitas organisasi dapat diukur dengan melihat beberapa indikator sebagai berikut.

- a. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya.
- b. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi.
- c. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya.
- d. Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.

- e. Perkembangan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggungjawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Rangkuti menyatakan bahwa analisis SWOT dilakukan terhadap dua jenis lingkungan organisasi, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Dalam melakukan analisis eksternal, organisasi harus mengidentifikasi semua peluang (*opportunities*) yang berkembang menjadi tren pada saat itu, serta memperhatikan berbagai ancaman (*threats*) yang mungkin timbul dari lingkungan sekitar organisasi tersebut. Sedangkan analisis yang bersifat internal lebih memfokuskan pada berbagai kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*) yang ada pada organisasi tersebut.

Berdasarkan matriks SWOT dapat disusun empat strategi utama, yaitu

- a. Strategi SO, strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan.
- b. Strategi ST, strategi ini menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.
- c. Strategi WO, strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
- d. Strategi WT, strategi ini ditetapkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada dan menghindari ancaman.

Strategi yang telah teridentifikasi kemudian akan diurutkan skala prioritasnya dengan menggunakan *Litmust Test* berdasarkan nilai yang paling tinggi untuk menggambarkan bagaimana strategisnya isu tersebut. Bryson menyatakan bahwa dalam mengidentifikasi isu membantu mengenali bahwa ada tiga macam isu strategis yang berbeda, yaitu sebagai berikut.

1. Isu-isu di mana tidak dibutuhkan tindakan sekarang, tetapi isu itu harus tetap dipantau.
2. Isu-isu yang bisa ditangani sebagai bagian dari lingkaran perencanaan strategis regular organisasi.
3. Isu-isu yang memerlukan tanggapan segera dan karenanya tidak bisa ditangani dengan cara yang lebih rutin.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Creswell penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Metode kualitatif menurut Bogdan & Guba dalam Suharsaputra adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dua sumber utama, yaitu:

- 1) Data primer, yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi langsung pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dan wawancara dengan pihak yang berkepentingan dan dianggap mengetahui obyek masalah yang diteliti.
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari instansi terkait dan studi literatur dan studi dokumentasi, terutama yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

Informan dalam wawancara yang akan dilakukan peneliti kepada pihak-pihak yang berkompeten dan terkait dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua. Informan yang diyakini dapat memberikan data atau informasi yang tepat dan akurat pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu.
2. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu.
3. Kepala Bidang penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Belu.
3. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan.
4. Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal
5. Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan.
6. Staf/Operator pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua.
7. Masyarakat pembuat izin kabupaten Belu (3 orang).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Wawancara.

Metode pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian kualitatif umumnya dimaksudkan untuk lebih mendalami suatu kejadian atau kegiatan subjek penelitian. Wawancara pada dasarnya merupakan suatu percakapan, namun percakapan tersebut memiliki suatu tujuan tertentu. Menurut Gulo, wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden.

2. Observasi.

Pengamatan (observasi) menurut Gulo adalah metode pengumpulan data di mana peneliti atau kalaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Selanjutnya menurut Herdiansyah dalam Suharsaputra menjelaskan

observasi sebagai suatu proses melihat, mengamati, mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu.

3. Studi dokumentasi

Dokumen menurut Suharsaputra adalah rekaman kejadian pada masa lalu yang ditulis atau dicatat berupa catatan *anecdote*, surat, buku harian, dan dokumen-dokumen. Dokumen merupakan sumber data penting dalam analisis konsep dan studi bersejarah. Selanjutnya menurut Simangungsong selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga dapat diperoleh melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan, dan sebagainya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga komponen analisis yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari data–data tertulis di lapangan.

2. Penyajian Data (*Display*)

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan menganalisis.

3. Penarikan Simpulan (*Verifikasi Data*)

Mencari arti benda-benda, mencatat keterangan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi, dan alur sebab akibat dan proporsi. Simpulan-simpulan senantiasa diuji kebenarannya, kekompakannya, dan kecocokan, yang merupakan validitasnya sehingga akan memperoleh kesimpulan yang jelas kebenarannya.

HASIL PENELITIAN

Pelaksanaan pelayanan publik pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua diukur dengan menggunakan teori efektivitas (Tampubolon: 2004) yang terdiri dari lima dimensi yaitu;

1. Produktivitas.

Produksi pelayanan pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan pada saat pelayanan publik masih dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan dibangunnya Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua maka membuka ruang untuk penambahan pendelegasian kewenangan, baik dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, OPD terkait pada Pemerintah Daerah Kabupaten Belu, maupun instansi lainnya.

2. Efisiensi

Efisiensi telah diterapkan pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dengan pelayanan yang bersifat terintegrasi dalam satu gedung dan memanfaatkan teknologi dalam mengurangi beban kerja dari aparatur serta menyediakan pelayanan informasi bagi masyarakat yang membutuhkan.

3. Kepuasan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua sudah cukup tinggi. Hal tersebut dilihat pada hasil survei kepuasan masyarakat pada 2019 mendapat nilai 88,33 dari target 79,15 dan sedikitnya jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua.

4. Adaptasi

Keadaptasian Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua berupa penggunaan

teknologi dan aplikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan penggunaan teknologi berupa aplikasi Si CANTIK pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua tidak hanya untuk mempermudah pelayanan, tetapi juga lebih fleksibel dan akuntabel.

5. Perkembangan.

Perkembangan Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua sementara diupayakan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara pendelegasian wewenang dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada Kecamatan dalam pengurusan IMB dibawah 100 M, selain itu telah diusahakan pelayanan secara mobile dan berupaya untuk semua pelayanan dapat digratiskan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua di Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua berjalan dengan efektif yang diukur dengan menggunakan teori efektivitas (Tampubolon: 2004)

Terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Faktor Pendukung

- 1) Pelayanan publik bersifat terintegrasi dalam satu gedung.
- 2) Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan.
- 3) Memotivasi masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen perizinan maupun non perizinan.

- 4) Adanya penambahan pendelegasian kewenangan dari Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT dan OPD Kabupaten Belu.
- 5) Koordinasi yang baik antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan instansi terkait pelayanan publik.
- 6) Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Faktor Penghambat

- 1) Keterbatasan anggaran serta sarana dan prasarana yang tersedia.
- 2) Sering terjadi gangguan jaringan dan server sehingga mengganggu aktivitas pelayanan.
- 3) Kurangnya tenaga operator yang mampu untuk mengakses dan mengoperasikan komputer server.
- 4) Perbedaan persepsi antara Pemerintah Daerah dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap orientasi Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua.
- 5) Kondisi masyarakat yang gagap teknologi.
- 6) Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap persyaratan dalam pembuatan dokumen perizinan maupun non perizinan.

Strategi untuk meningkatkan efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur antara lain:

1. Meningkatkan kerja sama antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, maupun OPD dan Instansi lain terkait pelayanan publik untuk pengembangan Plaza Pelayanan Publik Timor

2. Melakukan pelatihan untuk semua pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait penggunaan aplikasi si-CANTIK dalam pelayanan.
3. Membuat nota kesepahaman antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pemerintah Daerah sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi terhadap hasil kinerja Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua.

SARAN

1. Pelayanan publik yang dilaksanakan pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua diharapkan terus dikembangkan dan yang baik untuk dipertahankan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik dapat dengan mudah mengakses berbagai pelayanan.
2. Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua sebagai sentral dari berbagai produk pelayanan publik yang ada di Kabupaten Belu tidak hanya memberikan kemudahan akses pelayanan, akan tetapi harus bisa menggratiskan semua biaya pelayanan yang ada.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana yang ada dapat dilengkapi melalui pengadaan sarana dan prasarana secara bertahap dan memaksimalkan pemanfaatan teknologi dan informasi dalam mendukung pelaksanaan tugas pelayanan.
4. Perlu adanya peningkatan terhadap sumber daya manusia dari segi kualitas melalui pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, dan pelatihan.
5. Pentingnya pengawasan dalam pembagian tugas dan fungsi secara merata kepada seluruh aparatur sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas serta terciptanya kerja sama.

6. Dengan adanya perkembangan dan penyempurnaan dalam memberikan pelayanan, diharapkan ke depan dapat menjadi tempat belajar bagi kabupaten lain di Provinsi Nusa Tenggara Timur, mengingat sampai saat ini Kabupaten Belu masih menjadi satu satunya Kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang memiliki Mall Pelayanan Publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Bryson, John, M, 2016, *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.*
- Creswell, W John, 2017. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed, Pustaka Belajar, Yogyakarta.*
- Gulo, W 2010, *Metodologi Penelitian, Gramedia, Jakarta.*
- Ndraha, Taliziduhu 2001, *Ilmu Pemerintahan Jilid I, II, III, IV, V, Jakarta: BKU Ilmu Pemerintahan Kerja sama IIP-Unpad.*
- Rangkuti, Freddy. 2014. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Uhar, Suharsaputra, 2012. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan),* Refika Aditama, Bandung.
- Simangunsong, Fernandes, 2016, *Metodologi Penelitian Pemerintahan,* Alfabeta, Bandung.
- Tampubolon, Manahan P, 2012, *Perilaku Keorganisasian,* Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Suharsaputra, Uhar 2012. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan).* Bandung: Refika Aditama.

Sumber Internet dan Lainnya.

- https://ombudsman.go.id/produk/lihat/41/LS_file_20180108_134839.pdf
- <http://dedetzelth.blogspot.com/2013/10/contoh-masalah-pelayanan-publik-dan.html>