

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN SINERGISITAS LINTAS SEKTOR PADA DPMPTSP KABUPATEN MIMIKA

Yantho Murafer^{1*)}, Septinus Saa²⁾, Yusuf Gabriel Maniagasi²⁾, Beatus Tambaip²⁾, Hiskia
C M Sapioper²⁾, Dorthea Renyaan²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Magister Kebijakan Publik Program Pascasarjana Universitas Cenderawasih

²⁾ Program Magister Kebijakan Publik Program Pascasarjana Universitas Cenderawasih

* Email: septinussaa@fisip.uncen.ac.id

Abstract :

This study aims to analyze the implementation of the Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik - MPP) policy in enhancing cross-sectoral synergy at the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu - DPMPTSP) of Mimika Regency, and to identify supporting and inhibiting factors in its implementation. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation, with informants from government apparatus and related parties in the organization of the MPP. Data analysis used an interactive model which included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the implementation of the MPP policy in Mimika Regency has not yet reached its optimal level in encouraging cross-sectoral synergy. This is influenced by four main dimensions according to George C. Edward III's policy implementation theory, namely ineffective communication between agencies, limited resources in terms of both human resources and digital infrastructure, uneven disposition or commitment of implementers, and a bureaucratic structure that remains sectoral. Supporting factors for policy implementation include clear regulations, commitment from the local government, and the existence of the MPP as an integrated public service innovation. Meanwhile, inhibiting factors include weak cross-sectoral coordination, lack of digital system integration, limited human resource capacity, and low levels of public satisfaction with the services. Therefore, strengthening coordination, improving human resource capacity, and developing an integrated digital system are necessary to enhance the effectiveness of MPP policy implementation.

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kerja sama antar sektor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mimika. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan informan yang berasal dari aparat pemerintah dan pihak terkait dalam penyelenggaraan MPP. Analisis data dilakukan dengan model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan MPP di Kabupaten Mimika belum berjalan dengan baik dalam mendorong kerja sama antar sektor. Hal ini dipengaruhi oleh empat dimensi utama menurut teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Dimensi tersebut adalah komunikasi yang belum efektif antarinstansi, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur digital, komitmen pelaksana yang belum merata, serta struktur birokrasi yang masih bersifat sektoral. Faktor-faktor pendukung pelaksanaan kebijakan mencakup adanya regulasi yang jelas, komitmen pemerintah daerah, dan keberadaan MPP sebagai inovasi layanan publik yang terintegrasi. Sementara itu, faktor penghambat meliputi lemahnya koordinasi antar sektor, kurangnya integrasi sistem digital, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Dengan demikian, dibutuhkan penguatan koordinasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pengembangan sistem digital terintegrasi untuk meningkatkan efektivitas penerapan kebijakan MPP.

Keyword: Implementasi Kebijakan, Mal Pelayanan Publik, Sinergisitas Lintas Sektor, Pelayanan Publik, Kabupaten Mimika

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan, terbentang dari Sabang hingga Merauke memiliki tujuan yang hendak dicapai dalam ranah kehidupan nasional maupun internasional. Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia dalam pasal IV telah menyebutkan bahwa tujuan Negara Republik Indonesia untuk “Melindungi Segenap Bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Tujuan negara hanya akan menjadi mimpi atau visi tanpa aksi, jika tidak diturunkan dalam perencanaan yang memiliki struktur dan ukuran tertentu untuk mengevaluasi sejauh mana upaya dan tindakan yang telah di rencanakan dalam mewujudkan tujuan negara tersebut. Untuk itu, tujuan Negara Indonesia harus dapat diwujudkan dengan dukungan seluruh komponen bangsa, sehingga Pasal 18 UUD 1945 menjadi landasan konstitusional bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia sehingga tujuan negara dapat diwujudkannyatakan melalui berbagai program dan kegiatan. Salah satunya adalah kegiatan tata kelola pemerintahan daerah. Secara Nasional pasal 18 UUD 1945 menjadi landasan konstitusional bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah yang menganut prinsip otonomi luas dengan tetap menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pada pasal 18 A UUD 1945 memberi ruang kepada daerah untuk mengatur terkait kewenangan, keuangan, pelayanan umum, dan sumber daya alam antara pemerintah pusat dan daerah. Sementara pengaturan lebih detail tercantum pada UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam pasal 2 ayat (1) disebutkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan Daerah provinsi itu dibagi atas Daerah

kabupaten dan kota. Selanjutnya pada ayat (2) dikatakan bahwa Daerah kabupaten/kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau Desa. Selanjutnya pada pasal 3 ayat (2) berbunyi Daerah provinsi dan kabupaten/kota dibentuk dengan undang-undang, sehingga berdasarkan ketentuan ini Kabupaten Mimika berhasil dibentuk melalui UU No 45 Tahun 1999 tentang pembentukan Provinsi Irian Jaya Tengah, Provinsi Irian Jaya Barat, serta Kabupaten Paniai, Mimika, Puncak Jaya, dan Kota Sorong yang disahkan pada tanggal 4 Oktober 1999.

Kabupaten Mimika saat ini telah menjadi bagian tak terpisahkan dari Provinsi Papua Tengah. Sebelumnya, wilayah ini merupakan sebuah kecamatan bernama Mimika Timur dalam wilayah pemerintahan Kabupaten Fak-fak. Mengingat keterbatasan personel di tingkat kecamatan dan luasnya cakupan wilayah pelayanan, Pemerintah Daerah Tingkat II Fak-fak ketika itu, menganggap perlu untuk melakukan pemekaran wilayah guna meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat di wilayah kecamatan Mimika Timur yang memerlukan perhatian dan layanan pemerintahan. Hal ini direalisasikan melalui pembentukan Kantor Pembantu Bupati di Timika, yang kemudian ditetapkan sebagai Pembantu Bupati Kepala Daerah Tingkat II Fak-fak wilayah Mimika oleh Bupati Kepala Daerah Tingkat II Fak-fak. Seiring dengan pertumbuhan populasi, perluasan wilayah, potensi daerah, serta peningkatan tugas dan tanggung jawab bidang pemerintahan, dibentuklah Pemerintahan Kabupaten Administratif Mimika. Dengan demikian, Pemerintahan Pembantu Bupati Fak-fak wilayah Mimika resmi menjadi Kabupaten Administratif pada tanggal 8 Oktober 1996, dengan Menteri Dalam Negeri sebagai pejabat yang menetapkannya dan Drs. Titus

Oktovianus Poterayauw sebagai bupati pertamanya.

Setelah menjadi Kabupaten Administratif, wilayahnya mencakup Kecamatan Mimika Timur, Mimika Barat, Agimuga, serta wilayah pemekaran Kecamatan Mimika Baru yang berpusat di Timika. Sekitar empat tahun setelah pelaksanaan pemerintahan sebagai Kabupaten Administratif, statusnya diresmikan menjadi Kabupaten Definitif pada tanggal 18 Maret 2000 oleh Gubernur Provinsi Papua, Drs. J.P. Salossa, M.Si., berdasarkan Undang-undang Nomor 45 Tahun 1999 tentang Pembentukan Provinsi Irian Jaya Tengah, Provinsi Irian Jaya Barat, serta Kabupaten Paniai, Mimika, Puncak Jaya, dan Kota Sorong.

Selanjutnya, Mimika dipimpin oleh Klemen Tinal. Setelah resmi menjadi Kabupaten Definitif, Pemerintah Daerah secara resmi menetapkan 12 kecamatan (yang kini telah diubah menjadi distrik) sebagai bagian dari wilayah Kabupaten Mimika pada tanggal 18 Juni 2001. Distrik-distrik tersebut meliputi Distrik Mimika Baru, Kuala Kencana, Tembagapura, Mimika Timur, Mimika Timur Jauh, Mimika Tengah, Mimika Barat, Mimika Barat Tengah, Mimika Barat Jauh, Agimuga, Jila, dan Jita.

Dalam pasal 5 ayat (4) UU No. 23 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah dilaksanakan berdasarkan asas Desentralisasi, Dekonsentrasi, dan Tugas Pembantuan. Asas desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi. Asas Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum. Sedangkan Tugas Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada Daerah Otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang

menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi.

Usuran Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah Urusan Pemerintahan Wajib yang sebagian substansinya merupakan Pelayanan Dasar.

Usuran Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial. Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar terdiri dari tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan Desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik,

persandian, kebudayaan, perpustakaan, dan kearsipan.

Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan terdiri dari urusan kelautan dan perikanan, pariwisata, pertanian, kehutanan, energi dan sumber daya mineral, perdagangan, perindustrian; dan transmigrasi.

Selanjutnya, pembagian urusan pemerintahan konkuren antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi serta Daerah kabupaten/kota didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional.

Berdasarkan prinsip tersebut maka Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota adalah Urusan Pemerintahan yang lokasinya dalam Daerah kabupaten/kota, yang penggunaannya dalam Daerah kabupaten/kota yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam Daerah kabupaten/kota, serta yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Daerah kabupaten/kota.

Dalam kaitannya dengan pelaksanaan urusan pemerintahan guna melayani masyarakat maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMSTP) Kabupaten Mimika merupakan dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan, seperti yang tercantum dalam pasal 1 ayat (9) Peraturan Bupati Mimika Nomor 58 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe A. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan mewujudkan tugas pokok dan fungsinya maka dalam rencana strategis (Renstra) Dinas Pelayanan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe A tahun 2020-2024 adalah mendirikan Mal Pelayanan Publik (selanjutnya ditulis MPP).

Untuk menindaklanjutinya maka Pemerintah Kabupaten Mimika mengeluarkan Keputusan Bupati No. 34 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Mimika. Mal Pelayanan Publik merupakan salah

satu Inovasi Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara terintegrasi dan terpusat melalui sentralisasi pelayanan publik (SPP) guna menyatukan berbagai jenis pelayanan lintas instansi baik vertikal maupun horizontal, dalam satu lokasi. Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien kepada masyarakat. MPP dipandang sebagai program inovasi daerah yang diinisiasi untuk mendorong pemerintah daerah menciptakan dan mengimplementasikan solusi baru yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik serta memecahkan permasalahan lokal.

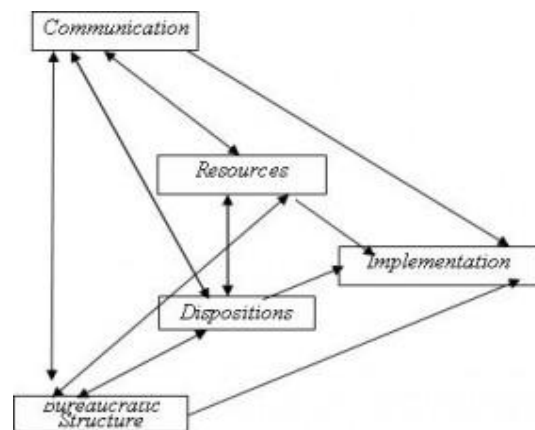
Program ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang dan jasa pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan peraturan pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 adalah Peraturan Pemerintah Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 yang bertujuan menyederhanakan serta menyempurnakan proses perizinan usaha dengan mengelompokkan izin berdasarkan tingkat risikonya. Peraturan ini merupakan bagian dari pelaksanaan undang-undang cipta kerja yang membawa perubahan signifikan pada sistem perizinan, termasuk integrasi fasilitasi penanaman modal melalui online single submission (OSS).

Meskipun tujuan, dan target pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat hanya saja dalam faktanya masih terlihat masalah-masalah mendasar yang menjadi fakta empiris terkait dengan efektivitas pelayanan publik yang dilakukan di sentra MPP. Masalah tersebut selanjutnya menjadi celah bagi peneliti untuk melanjutkan dalam sebuah topik penelitian. Masalah-masalah tersebut antara lain :

Pertama, Kurangnya Koordinasi Lintas Sektor. Hal ini disebabkan oleh adanya ego sektoral masing-masing instansi pemerintah dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga belum terlihat sinergitasnya. Akibatnya, terlihat pada lemahnya aspek pelayanan kepada masyarakat. Padahal dalam hal perizinan masyarakat membutuhkan dokumen administratif resmi yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang sehingga antar instansi harus mampu melakukan koordinasi terkait banyak aspek termasuk syarat, mekanisme pelayanan, sumber daya, regulasi dan lain sebagainya. Kedua, belum optimalnya koordinasi antarinstansi yang memberikan perizinan dan penanam modal yang berakibat proses pemberian izin semakin lambat, terkesan berbelit, dan tidak efisien. Padahal, koordinasi dan sinkronisasi sangat dibutuhkan karena melibatkan banyak instansi yang tentu saja antara satu dengan yang lainnya memiliki perbedaan dalam tugas pokok dan fungsinya. Ketiga, Kebijakan MPP sudah diluncurkan namun dalam implementasinya belum sesuai tujuan dan targetnya. Keempat, lemahnya infrastruktur pelayanan publik berbasis digital, kelima, lemahnya kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana; Keenam, belum sinkronnya sistem digitalisasi, dan integrasi data antar instansi. Ketujuh, banyaknya potensi daerah yang belum tergarap secara maksimal. Kabupaten Mimika memiliki potensi investasi yang besar, terutama di sektor tambang, pariwisata, kehutanan, perikanan, namun belum sepenuhnya memberi manfaat kepada masyarakat karena berbagai hambatan birokrasi. Kedelapan, lemahnya sinergitas antarinstansi. Kesembilan, adanya keluhan dan rasa tidak puas atas pelayanan yang berdampak pada minimnya tingkat kepuasan masyarakat, khususnya pelaku usaha dalam mengurus perizinannya. Masyarakat dan pelaku usaha masih sering mengeluh tentang rumitnya proses perizinan dan pelayanan administrasi, yang seharusnya dapat diselesaikan dalam satu pintu melalui MPP. Adanya paparan kesenjangan dimaksud

sebagai fakta empiris setidaknya menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara tujuan kebijakan MPP dan implementasinya di lapangan.

Masalah-masalah tersebut selanjutnya akan diteliti secara mendalam dengan bersandar pada teori implementasi kebijakan publik yang digagas oleh George C. Edward III. Dalam Pandangan George C. Edward III, Implementasi Kebijakan Dipengaruhi Oleh Empat Variabel, Yakni : (1) Komunikasi (communication), (2) Sumberdaya (resources), (3) Disposisi (dispositions), dan (4) Struktur Birokrasi (bureaucratic structure). Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain. Berikut adalah diagram struktur teori Implementasi Kebijakan Publik menurut George C Edwards III yang terlihat sebagai berikut :



Gambar 1
Struktur Teori Implementasi Kebijakan Publik Menurut George C Edwards III

Teori implementasi kebijakan di atas dipilih atas dasar pemikiran dan asumsi bahwa : pertama, teori ini dipandang tepat untuk menjawab persoalan implementasi kebijakan yang bersifat administratif dan top-down. Kedua, teori ini menjadi "tools" yang relevan untuk memotret implementasi kebijakan pemerintah Kabupaten Mimika Nomor 34 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Mimika. Ketiga, teori ini diyakini akan menjawab faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Mimika.

Selain masalah, regulasi, dan teori sebagai rujukan dalam penelitian ini, peneliti juga memanfaatkan informasi-informasi yang dijadikan sebagai data awal dalam penelitian ini. Untuk itu perlu disampaikan salah satu contoh standar pelayanan surat izin lingkungan. Para pemohon harus memperhatikan standar operating procedure (SOP) yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mimika sebagai berikut: pemohon wajib memperhatikan: persyaratan, prosedur dan waktu pelayanan. Adapun persyaratan yang dimaksud antara lain: mengajukan Surat Permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mimika, Bermeterai Rp. 6000,-; melampirkan Foto Copy Akta Pendirian (Apabila Berbadan Hukum); Foto Copy Izin Lokasi; Foto Copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB); Foto Copy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); Dokumen (UKL-UPL, AMDAL); Foto Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); menyertakan Proposal Kegiatan Tentang Pengelolaan Limbah B3; dan melampirkan surat Rekomendasi dari OPD Teknis yang membidangi Lingkungan Hidup.

Prosedure yang harus ditempuh antara lain, (a) Pemohon datang ke loket reception mengambil dan mengisi formulir; (b) Pemohon menyerahkan formulir ke Front Office untuk pendaftaran izin dan dilampiri syarat administrasi secara lengkap dan benar, (c) Apabila berkas lengkap, selanjutnya diproses penerbitan izin sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku; (d) Pemohon mengambil SK Izin di loket pengambilan izin. Sedangkan Waktu Pelayanan: Senin-Kami pukul 08.30–15.30 WIT. Jumat 08.30-13.30 WIT jam istirahat pukul 12.00-13.00 Wit. Waktu penyelesaian perizinan (baru) 7 hari, sedangkan perpanjangan perizinan 3 hari kerja.

Selain salah satu SOP yang ada berikut adalah jumlah instansi pemerintah yang bergabung dalam MPP di Kabupaten Mimika ada 29 organisasi pemerintah yang terbagi menjadi dua bagian besar yakni

Intansi Vertikal sebanyak 9 organisasi dan intansi pemerintah daerah sebanyak 20 Organisasi Perangkat Daerah. Adapun Organisasi / lembaga vertikal diantaranya kepolisian resort (Polres) Mimika, Loka POM, Kantor Pelayanan Pajak Pratama, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Kantor Imigrasi Kelas II Mimika, Kantor Kementerian Agama, Kantor Pos Indonesia, dan Kantor Pertanahan. Sedangkan Instansi Pemerintah Daerah diantaranya ada Bapenda, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas PUPR, Dinas Sosial, Dinas Koperasi dan UMKM, Dinas Perhubungan, Unit Pelayanan Barang dan Jasa, Pengadilan Agama, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Peternakan, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Ketahanan Pangan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Perpustakaan daerah, Puskesmas Timika, Dinas Pariwisata kebudayaan dan Olahraga, serta BNN.

Disamping OPD yang terlibat berikut ditampilkan juga data dan informasi terkait dengan jenis-jenis layanan oleh masing-masing OPD sebagai berikut:

(1) Polres Mimika pada tahun 2025 (Juli-Desember) berhasil melakukan jenis layanan:

- o Perpanjangan SIM A/B1/B2 sebanyak 45 layanan;
- o Perpanjangan SIM C sebanyak 66 layanan

(2) Loka POM melakukan jenis layanan:

- o Permintaan informasi dan pengaduan Masyarakat sebanyak 42 layanan
- o Sertifikasi izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB) 4 layanan

(3) Kantor Pelayanan Pajak Pratama melakukan jenis layanan tahun 2025, yaitu:

- o Konsultasi Perpajakan sebanyak 8 layanan
- o Perubahan Data Wajib Pajak sebanyak 1 layanan
- o Permohonan pengaktifan kembali NPWP sebanyak 2 layanan

- o Permintaan kembali kartu NPWP/SKT/SPPKP sebanyak 24 layanan
 - o Layanan lainnya sebanyak 56 layanan
- (4) BPJS Ketenagakerjaan melakukan jenis layanan tahun 2025 sebagai berikut :
- o Pelayanan Informasi Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 93 layanan
 - o Pelayanan Informasi Prosedur Pengajuan Klaim BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 24 layanan
 - o Pelayanan Pendaftaran Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, sebanyak 14 layanan
 - o Pelayanan Penggunaan Aplikasi JMO sebanyak 18 layanan
 - o Layanan Informasi Bantuan Subsidi Upah (BSI) sebanyak 12 layanan dan
 - o Layanan lainnya sebanyak 17 layanan.
- (5) BPJS Kesehatan melakukan jenis layanan tahun 2025 sebagai berikut :
- o Pelayanan informasi sebanyak 35 layanan
 - o Pendaftaran baru peserta PBPU, PB sebanyak 75 layanan
 - o Pengaktifan kebalikan peserta sebanyak 36 layanan
 - o Perubahan/perbaikan data sebanyak 14 layanan
 - o Perubahan/perbaikan data faskes tingkat I sebanyak 129 layanan
 - o Pendaftaran Akun JKN Mobile sebanyak 20 layanan
 - o Pendaftaran program Rehab (cicilan) sebanyak 13 layanan
 - o Cek status kepesertaan PBI-APBD sebanyak 53 layanan
 - o Up-date data BBL sebanyak 371 layanan
 - o Penanganan pengaduan sebanyak 4 layanan
 - o Dan pelayanan lainnya sebanyak 17 layanan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengevaluasi implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Mimika sebagai instrumen reformasi pelayanan publik yang

diharapkan mampu menyederhanakan birokrasi, mempercepat pelayanan, dan memperkuat sinergisitas lintas sektor. Penelitian ini menjadi penting karena meskipun MPP telah dibentuk dan melibatkan berbagai instansi pelayanan, praktik di lapangan masih menunjukkan adanya kendala koordinasi, lemahnya integrasi sistem digital, keterbatasan infrastruktur, serta keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan yang belum sepenuhnya cepat, jelas, dan efisien. Oleh karena itu, kajian ini diperlukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan implementasi MPP, sekaligus menjadi dasar perbaikan tata kelola pelayanan publik yang lebih terpadu, responsif, dan akuntabel di Kabupaten Mimika.

Berdasarkan hal-hal di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) Untuk Mendorong Sinergisitas Lintas Sektor Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mimika"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif. Berdasarkan Bogdan dan Taylor (sebagaimana dikutip dalam Moloeng, 2005:4), penelitian kualitatif merupakan suatu metode investigasi yang menghasilkan data deskriptif, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan, yang berasal dari individu dan perilaku teramati. Konsekuensinya, jenis penelitian yang relevan adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai objek studi, guna menyediakan informasi dan data yang akurat mengenai fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus Penelitian ini berfokus pada Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kabupaten Mimika dan pada Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Publik pada Mal Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Mimika.

Penelitian ini selanjutnya direncanakan dilaksanakan pada Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mimika di Timika, Provinsi Papua Tengah. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Unit Pelayanan Barang dan Jasa di MPP, Pegawai di DPMPTSP Kabupaten Mimika dan Pengusaha (pengguna layanan). Dalam Penelitian ini menggunakan prinsip bola salju (snowball). dalam merespons keterangan dan informasi dari informan, dengan pertimbangan bahwa informasi yang diperoleh dari satu informan akan dikonfirmasi dengan informan lainnya yang dipandang mengetahui sekaligus mengklarifikasi dan melengkapi informasi guna memahami permasalahan penelitian sehingga informasi dan keterangan yang diperoleh dapat digunakan untuk kepentingan penelitian.

Fenomena penelitian ini berangkat dari belum optimalnya pelayanan publik melalui kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Mimika. Secara konsep, MPP merupakan inovasi daerah yang bertujuan memberi kemudahan akses bagi masyarakat, khususnya dalam memperoleh layanan perizinan berusaha melalui DPMPTSP Kabupaten Mimika. Kehadiran MPP juga didukung oleh kebijakan pemerintah daerah yang diarahkan untuk mempercepat dan memperlancar pelayanan publik kepada masyarakat. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan MPP belum sepenuhnya memberikan kemudahan sebagaimana yang diharapkan. Hal ini disebabkan karena MPP melibatkan banyak instansi pemerintah sehingga membutuhkan komunikasi, koordinasi, pemahaman, dan kerja sama yang lebih baik antaraktor pelaksana kebijakan. Oleh karena itu, fenomena ini penting untuk dikaji secara ilmiah agar dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam mendorong sinergisitas lintas sektor serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mimika. Menurut Sugiyono (2019:194) Sumber data di bagi menjadi dua

bagian yaitu Data Primer yakni data yang diperoleh melalui pengamatan (observasi) dan wawancara mendalam dengan subyek penelitian dan pihak-pihak lain yang berwenang memberikan informasi ataupun keterangan yang berhubungan dengan fokus penelitian ini. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari telaah dokumen, studi literatur dan hasil-hasil studi lainnya yang mempunyai hubungan atau keterkaitan dengan topik dan masalah penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ada tiga yaitu pengamatan (Observation) Bungin (2011) mengatakan bahwa pengumpulan data melalui pengamatan terhadap obyek dengan langsung hidup bersama, merasa, serta berada dalam sirkulasi kehidupan obyek pengamatan, dengan demikian pengamat benar-benar menyelami obyek yang diamati. Dalam penelitian ini, obyek yang diamati adalah aktivitas aktor pelaksana Implementasi Kebijakan MPP dalam Untuk Mendorong Sinergisitas Lintas Sektor Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mimika; Wawancara Mendalam (Depth Interview) memperoleh informasi dan keterangan untuk tujuan penelitian dengan jalan melakukan tanya jawab sambil bertatap muka dengan atau tanpa pedoman wawancara (Bungin, 2011). Terkait dengan penelitian ini, maka Penulis akan melakukan wawancara terhadap Bupati Kabupaten Mimika, Ketua DPRD Kabupaten Mimika, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mimika dan informan lain yang penulis pandang memiliki relevansi dan kaitan dengan penelitian ini, dan Studi Dokumen (Document Studies) Iskandar (2008:219) menjelaskan bahwa studi dokumen merupakan penelaah terhadap referensi-referensi yang bertalian dengan fokus permasalahan penelitian. Relasinya dengan penelitian ini, penulis mempelajari berbagai dokumen yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) Untuk Mendorong Sinergisitas Lintas Sektor Pada Dinas

Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mimika. Pendekatan analisis data interaktif sebagaimana direkomendasikan oleh Miles dan Huberman (2009:16-20). Miles dan Huberman mengemukakan bahwa dalam pelaksanaan analisis data, terdapat tiga komponen esensial yang saling terintegrasi, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil

Implementasi Kebijakan

Dari aspek teori, kata "Implementasi" umumnya dipandang sebagai pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh lembaga legislatif atau pengambil keputusan. Namun pada kenyataannya tahapan implementasi menjadi penting karena sebuah kebijakan tidak akan bermakna jika tidak dilaksanakan. Itu sebabnya implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan untuk mencapai tujuannya. Untuk itu, Implementasi Kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pemikiran George Edward III untuk mengukur Implementasi Kebijakan tentang Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Sinergitas Lintas Sektor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mimika. Untuk itu dalam implementasi tersebut ada indikator-indikator implementasi kebijakan yakni Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Implementasi MPP di Kabupaten Mimika secara umum telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan melalui kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta integrasi berbagai jenis layanan dalam satu lokasi.

Namun demikian, di balik keberhasilan tersebut, terdapat sejumlah permasalahan dan kendala yang menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dengan realitas implementasi di lapangan. Oleh karena itu, analisis hasil penelitian ini difokuskan pada empat dimensi utama dalam teori implementasi kebijakan

menurut George C. Edwards III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1 Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam konteks implementasi MPP di Kabupaten Mimika, komunikasi dapat dilihat dari dua aspek, yaitu komunikasi internal antar pelaksana dan komunikasi eksternal kepada masyarakat.

a. Komunikasi Internal (Lintas Sektor)

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kolaborasi antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berpartisipasi dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) berlangsung baik. Hal ini dikarenakan oleh konsolidasi layanan di satu lokasi yang memfasilitasi interaksi langsung antar personel. Sentralisasi pelayanan dalam MPP telah menstimulasi terciptanya komunikasi horizontal yang efektif antar berbagai instansi. Dalam pandangan Edwards III, situasi ini merefleksikan adanya transmisi yang lancar dalam komunikasi kebijakan di tataran pelaksana. Kendati demikian, dapat dipahami bahwa komunikasi antar sektor ini masih cenderung bersifat tidak resmi dan belum sepenuhnya terstruktur dalam suatu sistem koordinasi yang terorganisir.

b. Komunikasi Eksternal (Kebijakan kepada Masyarakat)

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa ada perbedaan antara komunikasi internal dan eksternal. Dimana komunikasi internal justru berjalan sangat baik, karena instansi teknis terkait (pemberi layanan) tersentralisasi. Artinya berada dalam sentra pelayanan publik (MPP) sehingga proses komunikasinya sangat cepat apabila ada kendala dalam teknis pelayanan. Sedangkan komunikasi eksternal justru menjadi salah satu kelemahan dalam implementasi MPP.

Akibat tidak ada sosialisasi (komunikasi) yang bersifat eksternal ini maka masyarakat sebagai penerima layanan di MPP cenderung mengalami kebingungan dan bahkan kerugian finansial. Keterangan informan ini tentu

menunjukkan bahwa ada masalah dalam aspek kejelasan informasi (clarity) dan konsistensi kebijakan (consistency).

Dalam perspektif teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Edwards III, ketidakmampuan dalam menjaga kejelasan dan konsistensi komunikasi dapat menyebabkan distorsi implementasi kebijakan. Hal ini diperlihatkan dalam kasus perubahan kebijakan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang tidak diikuti dengan penyampaian informasi yang jelas dan memadai termasuk alasan-asalan perubahan kepada masyarakat.

Dengan demikian dapat ditarik pemahaman bahwa dalam konteks penelitian ini pada dimensi komunikasi dapat dianalisis bahwa komunikasi dalam konteks implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Mimika telah memperlihatkan dua model yakni komunikasi yang kuat pada level internal (Lintas Sektor) dan lemah pada level eksternal (Masyarakat). Tentu saja hal ini memberi makna bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak semata hanya ditentukan oleh koordinasi antarpelaksana, tetapi ditentukan juga oleh komunikasi kebijakan yang intens dan massif kepada Masyarakat melalui berbagai media publik.

2 Sumber Daya (Resources)

Sumber daya merupakan faktor penting yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sumber daya teknologi.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen krusial yang memengaruhi mutu dan efisiensi penyediaan layanan publik, khususnya pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Mimika. Dalam perspektif administrasi publik, SDM tidak hanya diukur dari jumlah pegawai, tetapi juga mencakup kapabilitas, dedikasi, kejujuran, serta kemampuan menyesuaikan diri terhadap tuntutan masyarakat yang dinamis. Kehadiran MPP sebagai suatu terobosan layanan terintegrasi menghendaki ketersediaan SDM yang

sanggup bekerja sama antarinstansi, bergerak sigap, dan berfokus pada kepuasan pengguna layanan.

Menurut George C. Edwards III, sumber daya adalah salah satu parameter penting bagi kesuksesan pelaksanaan kebijakan, yang terdiri atas tenaga kerja, dana, sarana prasarana, dan delegasi wewenang. Dalam kerangka ini, mutu SDM menjadi faktor penentu utama dalam mengukur efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik, termasuk MPP. SDM yang memiliki keahlian spesifik dan pemahaman mendalam mengenai alur pelayanan dapat mengakselerasi proses birokrasi, mengurangi kekeliruan administratif, serta membangun keyakinan publik terhadap pemerintah (Edwards, 1980).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SDM yang terlibat dalam MPP memiliki kompetensi yang cukup baik. Selain itu, informan lain juga menegaskan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara langsung tanpa harus selalu mengalihkan ke instansi lain. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi human resources dalam implementasi kebijakan sudah cukup memadai.

b. Sarana dan Prasarana

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Mimika telah menunjukkan kesungguhan dalam menyediakan fasilitas fisik yang mendukung efektivitas operasional pelayanan publik. Secara khusus, MPP ini telah dilengkapi dengan berbagai perlengkapan pendukung krusial, meliputi komputer, mesin pencetak, dan area layanan yang memadai. Keberadaan fasilitas fisik ini tidak hanya mempermudah proses administrasi sehari-hari, tetapi juga meningkatkan efisiensi para petugas dalam menangani permintaan dari masyarakat.

Dukungan infrastruktur fisik yang memadai ini merefleksikan upaya pemerintah daerah untuk memenuhi standar minimum pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan nasional, di mana sarana dasar seperti peralatan komputasi dan ruang layanan merupakan syarat utama bagi operasional MPP (Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi [PANRB] Nomor 8 Tahun 2021).

Ketersediaan fasilitas tersebut memungkinkan penerapan layanan terintegrasi satu pintu, di mana masyarakat dapat mengakses berbagai jenis perizinan dan administrasi tanpa perlu berpindah lokasi, sehingga memperpendek waktu tunggu dan mengurangi biaya transportasi bagi pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menekankan aksesibilitas dan efisiensi sebagai elemen fundamental dalam reformasi birokrasi di Indonesia (United Nations Development Programme [UNDP], 2019).

Namun demikian, muncul tantangan substansial pada sektor infrastruktur digital, terutama terkait kualitas koneksi internet yang masih dianggap lambat dan terbatas. Koneksi internet yang lambat menghambat proses validasi data secara cepat dan real-time, proses pengunggahan dokumen digital, serta integrasi dengan sistem aplikasi pemerintahan elektronik (*e-Government*) seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Konsekuensinya, layanan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam hitungan menit mengalami penundaan, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat dan menurunkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Fenomena ini tidaklah asing di wilayah terpencil seperti Kabupaten Mimika, Papua, di mana kendala geografis dan investasi infrastruktur telekomunikasi masih menjadi hambatan utama. Data dari Kementerian Kominfo mengindikasikan bahwa angka penetrasi internet di wilayah Papua masih berada di bawah rata-rata nasional, dengan kecepatan akses pita lebar (*broadband*) yang sering kali di bawah 10 Mbps, jauh dari target pemerintah pusat yang menargetkan 20-50 Mbps untuk layanan publik (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia [Kominfo], 2022).

Dampaknya, layanan daring seperti pengajuan izin usaha melalui Online Single

Submission (OSS) atau layanan kependudukan berbasis aplikasi menjadi kurang optimal, yang bertentangan dengan instruksi presiden mengenai percepatan transformasi digital sektor pemerintahan (Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan langkah-langkah intervensi strategis, seperti peningkatan kapasitas pita lebar (*bandwidth*) melalui kemitraan dengan penyedia layanan internet (ISP) atau pemanfaatan teknologi satelit seperti Starlink bagi daerah terpencil, sebagaimana telah berhasil diterapkan di beberapa MPP di kawasan timur Indonesia (World Bank, 2021).

Pendekatan ini tidak hanya akan mengakselerasi kecepatan layanan, tetapi juga mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) 9 yang berfokus pada infrastruktur yang tangguh dan inovasi (United Nations, 2020).

Dengan demikian dapat dimaknai bahwa secara fasilitas, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Mimika telah menyediakan berbagai perlengkapan operasional yang memadai, meliputi perangkat keras seperti komputer dan printer, serta area meja layanan. Ketersediaan ini mengindikasikan dukungan infrastruktur fisik yang memadai. Meskipun demikian, diakui bahwa masih ada tantangan pada sektor infrastruktur digital, terutama terkait kecepatan jaringan internet yang masih belum optimal sebagaimana disampaikan informan di atas bahwa keterbatasan akses jaringan ini secara riil memengaruhi efektivitas pelayanan publik yang bersifat daring.

c. Sumber Daya Teknologi

Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Mimika telah mengalami kemajuan signifikan melalui integrasi sebagian besar layanannya dengan sistem digital, khususnya Online Single Submission (OSS). Sistem OSS, yang dikembangkan oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), memungkinkan pengajuan

perizinan berusaha secara terintegrasi dan berbasis risiko, sehingga mempercepat proses administratif dari hari menjadi menit (Kementerian Investasi/BKPM, 2023). Integrasi ini merupakan manifestasi konkret dari modernisasi pelayanan publik di Indonesia, sejalan dengan agenda transformasi digital yang digariskan dalam Strategi Nasional Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2021-2024.

Langkah ini tidak hanya mengurangi birokrasi berlapis, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, di mana pelaku usaha dapat memantau status permohonan secara real-time melalui portal terpadu. Menurut penelitian dari Badan Pusat Statistik (BPS), adopsi OSS telah berhasil memangkas waktu perizinan hingga 85% di berbagai daerah, yang berkontribusi pada peningkatan kemudahan berusaha (Ease of Doing Business) Indonesia di peringkat global (BPS, 2022).

Namun, efektivitas sistem ini tetap sangat bergantung pada dua faktor kritis: kualitas jaringan internet yang stabil dan keandalan infrastruktur sistem secara keseluruhan. Ketergantungan ini menimbulkan kerentanan, di mana gangguan konektivitas—seperti yang telah diidentifikasi sebelumnya di Mimika—dapat mengganggu sinkronisasi data antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sehingga berpotensi menimbulkan duplikasi proses atau penundaan layanan. Secara umum, sumber daya yang mendukung implementasi MPP Kabupaten Mimika dapat dikategorikan cukup memadai namun belum mencapai tingkat optimalitas yang diharapkan untuk pelayanan prima. Analisis ini dapat dirinci melalui pendekatan kategorisasi kelebihan dan kelemahan, dengan mempertimbangkan dimensi manusia, fisik, dan teknologi.

Kelebihan Sumber Daya:

- Sumber Daya Manusia (SDM) yang Kompeten: Petugas MPP menunjukkan kompetensi tinggi dalam menangani layanan terintegrasi, didukung oleh pelatihan berkelanjutan sesuai standar

Kompetensi Jabatan Pelayanan Publik (Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2017). Kompetensi ini mencakup kemampuan teknis dalam operasional OSS dan soft skills seperti komunikasi pelanggan, yang menjadi fondasi efektivitas pelayanan satu atap.

- Ketersediaan Fasilitas Dasar: Seperti komputer, printer, dan meja layanan yang telah tersedia, fasilitas ini memenuhi prasyarat operasional MPP dan mendukung aksesibilitas fisik bagi masyarakat (Peraturan Menteri PANRB Nomor 8 Tahun 2021).

Kelemahan Sumber Daya:

- Infrastruktur Digital yang Belum Memadai: Jaringan internet lambat dan tidak stabil menghambat performa sistem OSS, sebagaimana diungkapkan oleh informan 01, yang menyebabkan ketidakefisienan pada layanan online. Hal ini diperburuk oleh ketergantungan pada infrastruktur eksternal di wilayah Papua, di mana cakupan broadband masih rendah (Kominfo, 2022).
- Ketergantungan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Asal: Integrasi MPP bergantung pada responsivitas OPD terkait untuk verifikasi data, yang sering kali terhambat oleh sistem legacy atau kurangnya interoperabilitas, sehingga menciptakan bottleneck dalam rantai pelayanan.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan Edwards III (1980), keterbatasan sumber daya ini secara langsung memengaruhi salah satu dari empat variabel utama efektivitas implementasi, yaitu communication (komunikasi antar-stakeholder) dan resources (sumber daya). Edwards III menegaskan bahwa tanpa sumber daya yang memadai termasuk infrastruktur teknologi kebijakan publik cenderung gagal mencapai output yang diinginkan, meskipun komunikasi dan disposisi pelaksana sudah baik. Di konteks MPP Mimika, ketergantungan pada OPD memperlemah koordinasi horizontal, sementara infrastruktur digital yang lemah

menghambat alokasi sumber daya secara efisien. Pendekatan ini didukung oleh studi empirik yang menunjukkan bahwa 40% kegagalan e-Government di negara berkembang disebabkan oleh infrastruktur tidak memadai.

Oleh karena itu, optimalisasi sumber daya memerlukan strategi seperti investasi infrastruktur hybrid (fiber optic + satelit) dan penguatan koordinasi melalui Satuan Tugas MPP untuk meminimalkan ketergantungan OPD.

Secara keseluruhan, meskipun integrasi OSS menandai kemajuan modernisasi, penguatan sumber daya khususnya digital mutlak diperlukan untuk mencapai efektivitas implementasi yang berkelanjutan, sebagaimana direkomendasikan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024.

3 Disposisi (Sikap Pelaksana)

Dalam kerangka teori implementasi kebijakan publik, disposisi (disposition) merujuk pada sikap, komitmen, dan kesediaan pelaksana kebijakan untuk menjalankan mandat secara efektif dan konsisten. Konsep ini, yang pertama kali dikemukakan oleh George C. Edwards III dalam model empat variabel implementasi kebijakannya (1980), menekankan dimensi psikologis dan perilaku aktor pelaksana sebagai pendorong utama keberhasilan atau kegagalan kebijakan.

Secara rasional, disposisi bukan sekadar motivasi intrinsik, melainkan kombinasi antara predisposisi individu (seperti loyalitas terhadap kebijakan), kemampuan adaptif terhadap tantangan, dan etos kerja yang berorientasi pada hasil. Edwards III (1980) menguraikan bahwa disposisi yang kuat memungkinkan pelaksana untuk mengatasi hambatan struktural, seperti keterbatasan sumber daya, melalui inisiatif proaktif dan dedikasi terhadap tujuan kebijakan.

Dalam konteks kontemporer, disposisi ini dapat diukur melalui indikator seperti tingkat kepatuhan terhadap prosedur, responsivitas terhadap umpan balik masyarakat, dan komitmen terhadap reformasi birokrasi, yang selaras dengan

prinsip-prinsip New Public Management (NPM) yang menuntut akuntabilitas individu.

Dalam implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Mimika, disposisi pelaksana menjadi elemen krusial yang dapat mengimbangi kelemahan infrastruktur digital dan ketergantungan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sebagaimana dianalisis sebelumnya. Petugas MPP yang menunjukkan SDM kompeten seperti yang terlihat dari ketersediaan fasilitas dasar dan integrasi OSS mencerminkan disposisi positif berupa komitmen tinggi terhadap pelayanan satu atap. Sikap ini terwujud dalam kesediaan mereka untuk menangani keluhan terkait jaringan internet lambat, sebagaimana disampaikan oleh informan 01, di mana pelaksana tetap berupaya memproses layanan secara manual atau hybrid untuk menjaga kelancaran.

Namun, dari perspektif Edwards III, disposisi yang optimal memerlukan penguatan melalui pelatihan disposisional, seperti pengembangan budaya pelayanan berbasis nilai (service-oriented mindset), yang telah terbukti meningkatkan efektivitas implementasi hingga 30% di MPP lain. Secara elegan, disposisi dapat ditinjau dari fungsi rasional misalnya disposisi dapat dilihat dari Kompetensi, Komitmen dan kemampuan adaptasi (Adaptabilitas). Komitmen dilihat dari loyalitas terhadap visi SPBE, sementara adaptabilitas memungkinkan pelaksana untuk berinovasi di tengah kendala, misalnya dengan protokol offline untuk OSS. Kelemahan potensial di Mimika, seperti ketergantungan OPD, dapat dimitigasi jika disposisi pelaksana MPP mencakup kemampuan koordinasi, negosiasi dan diplomasi antar-instansi, sebagaimana direkomendasikan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 8 Tahun 2021 tentang standar MPP. Studi empiris di Indonesia menunjukkan bahwa disposisi pelaksana berkontribusi 25-40% terhadap variasi keberhasilan e-Government, terutama di daerah dengan infrastruktur terbatas.

Dengan demikian, penguatan disposisi melalui seleksi berbasis kompetensi emosional, insentif kinerja, dan monitoring berkala akan memperkuat model Edwards III secara holistik, memastikan bahwa MPP Mimika tidak hanya bergantung pada sumber daya fisik-digital, tetapi juga pada modal manusia yang resilient. Pendekatan ini rasional karena menjembatani gap antara kebijakan normatif dan realitas implementasi, sebagaimana dibuktikan dalam meta-analisis implementasi kebijakan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur yang terlibat dalam MPP memiliki sikap yang sangat positif terhadap implementasi kebijakan. Mereka menunjukkan: (1) Komitmen tinggi dalam melayani Masyarakat. (2) Responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. (3) Inisiatif dalam membantu masyarakat lintas sektor. Secara empiris, hasil studi ini mengindikasikan adanya tingkat dedikasi yang tinggi dari para petugas dalam memberikan layanan kepada publik. Dedikasi ini termanifestasi dalam ketekunan dalam menjalankan tugas, kepatuhan terhadap standar layanan, serta kesiapan untuk bekerja secara profesional dalam menghadapi beragam permintaan publik. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menginternalisasi prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai bagian dari tanggung jawab profesional dan kelembagaan.

Selain itu, para petugas juga menunjukkan tingkat kemampuan tanggap yang baik terhadap kebutuhan pengguna layanan. Kemampuan tanggap ini terlihat dari efisiensi dalam memahami kebutuhan masyarakat dan pemberian solusi yang relevan dalam konteks layanan lintas sektor. Dalam kajian pelayanan publik, kemampuan tanggap merupakan tolok ukur penting kualitas layanan, yang mencerminkan sejauh mana institusi publik mampu beradaptasi dengan tuntutan dan ekspektasi masyarakat.

Selanjutnya, inisiatif yang ditunjukkan oleh para petugas dalam membantu masyarakat lintas sektor

mengindikasikan adanya perkembangan pola kerja kolaboratif dalam operasional MPP. Inisiatif ini melampaui penyelesaian tugas pokok, mencakup upaya proaktif untuk menghubungkan masyarakat dengan berbagai lembaga terkait demi mempercepat proses layanan. Hal ini konsisten dengan konsep integrasi layanan publik yang menekankan pentingnya sinergi antarorganisasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

Oleh karena itu, sikap positif yang ditunjukkan oleh para petugas melalui dedikasi, kemampuan tanggap, dan inisiatif lintas sektor menjadi aset sosial-birokratis yang fundamental dalam menopang keberhasilan implementasi kebijakan MPP. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan yang sukses tidak semata-mata bergantung pada aspek struktural dan sumber daya, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sikap dan perilaku para pelaksana di tingkat operasional.

4 Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan elemen fundamental dalam proses implementasi kebijakan publik, yang mencakup pengaturan organisasi, prosedur operasional standar (Standard Operating Procedures/SOP), serta mekanisme kerja yang mengatur alur pelaksanaan kebijakan secara hierarkis dan terkoordinasi. Konsep ini berakar pada teori birokrasi klasik Max Weber (1947), yang menekankan rasionalitas legal-formal melalui pembagian tugas yang jelas, hierarki otoritas, dan aturan impersonal untuk memastikan efisiensi dan prediktabilitas. Dalam perspektif modern, struktur birokrasi tidak hanya sebagai kerangka administratif, tetapi juga sebagai pendorong atau penghambat implementasi kebijakan, sebagaimana diintegrasikan dalam model Edwards III (1980) melalui variabel structure yang menyoroti bagaimana desain organisasi memengaruhi responsivitas pelaksana terhadap mandat kebijakan.

Organisasi birokrasi merujuk pada susunan hierarkis dan pembagian wewenang antar-unit, yang menentukan

koordinasi vertikal (antar-level) dan horizontal (antar-departemen). Dalam implementasi kebijakan, struktur organisasi yang kaku sering kali menghambat fleksibilitas, sementara desain yang adaptif mendukung inovasi. Penelitian terkini oleh Hammerschmid et al. (2016) dalam survei COCOPS (Coordinating for Cohesion in the Public Sector of the Future) di 19 negara Eropa menunjukkan bahwa reformasi struktur organisasi pasca-krisis 2008 seperti pengurangan lapisan hierarki telah meningkatkan efisiensi implementasi kebijakan fiskal hingga 22%, dengan menekankan koordinasi lintas-sektor untuk mengatasi fragmentasi birokrasi.

SOP (Standard Operating Procedures) adalah seperangkat aturan tertulis yang mengstandardisasi tugas rutin, memastikan konsistensi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan kebijakan. SOP berfungsi sebagai "blueprint" operasional yang mengurangi ambiguitas, tetapi dapat menjadi rigiditas jika tidak diperbarui.

Mekanisme kerja mencakup alur proses, alokasi sumber daya, dan pengawasan yang menghubungkan organisasi dengan SOP. Ini melibatkan mekanisme seperti rapat koordinasi, sistem monitoring digital, dan mekanisme akuntabilitas performa.

Pada prinsipnya, struktur birokrasi yang rasional dan adaptif dengan organisasi yang fleksibel, SOP dinamis, dan mekanisme kerja terintegrasi menjadi prasyarat untuk efektivitas implementasi kebijakan, sebagaimana dibuktikan dalam literatur pasca-2010 yang menyoroti pergeseran dari birokrasi Weberian ke model post-bureaucratic.

a. Struktur Kelembagaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP di Kabupaten Mimika belum memiliki struktur kelembagaan yang mandiri. MPP masih bergantung pada OPD masing-masing. Tentu saja kondisi ini ini menyebabkan adanya fragmentasi kewenangan; koordinasi yang belum terintegrasi secara formal.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP terpadu dalam MPP masih dalam tahap pengembangan. Hal ini

diungkapkan oleh Ibu Sari yang menyatakan bahwa penyatuan SOP antar instansi belum sepenuhnya terlaksana.

c. Fasilitas Kelembagaan

MPP saat ini masih menggunakan gedung sementara, sehingga belum sepenuhnya mendukung integrasi layanan secara optimal. Struktur birokrasi merupakan titik lemah utama dalam implementasi MPP. Argumentasinya jika merujuk pada teori Edwards III bahwa struktur birokrasi yang tidak jelas dapat menyebabkan beberapa aspek, yakni (1) Inefisiensi koordinasi. (2) Tumpang tindih kewenangan. (3) Ketidakpastian dalam pelaksanaan kebijakan

Dengan demikian hasil penelitian ini menemukan bahwa dari perspektif struktur birokrasi telah terjadi :

1. Inkonsistensi kebijakan dari pusat
2. Keterbatasan infrastruktur digital
3. Belum kuatnya kelembagaan MPP
4. Kurangnya transparansi informasi kepada masyarakat

Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa aspek-aspek ini menjadi Kendala-kendala sebagai indikasi bahwa implementasi kebijakan MPP masih menghadapi tantangan struktural dan sistemik.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan MPP Dalam meningkatkan Sinergitas Lintas Sektor pada Dinas PMPTSP Kabupaten Mimika

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan MPP yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Pertama, Integrasi Fisik Layanan Dalam Satu Lokasi. Adanya berbagai instansi dalam satu tempat terbukti mengurangi biaya transaksi warga, mempercepat komunikasi antarpetugas, dan memudahkan penyelesaian masalah secara langsung. Ini sejalan dengan gagasan one-stop service dalam MPP yang ditekankan oleh Perpres No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan dikonfirmasi oleh studi Dompur maupun Sumedang.

Kedua, Komitmen Dan Responsivitas Aparatur. Sikap petugas yang membantu, komunikatif, dan tidak kaku menjadi modal sosial yang besar bagi keberhasilan pelayanan. Dalam teori Edwards III, ini adalah kekuatan pada dimensi disposisi.

Ketiga, Ketersediaan Fasilitas Dasar Dan Digitalisasi Layanan. Meskipun belum sempurna, penggunaan OSS dan MPP Digital telah mempercepat sebagian izin sederhana dan layanan tertentu. Hal ini juga sesuai dengan kecenderungan nasional bahwa MPP kini bergerak dari integrasi fisik menuju integrasi fisik-digital.

Keempat, Pengalaman evaluasi dan koordinasi lintas OPD. Adanya rapat evaluasi, meskipun belum stabil, menunjukkan bahwa benih koordinasi formal sebenarnya sudah ada.

2. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan faktor-faktor yang dipandang menjadi penghambat implementasi kebijakan MPP dalam meningkatkan sinergitas lintas sektor pada DPMPSTP Kabupaten Mimika dapat diuraikan sebagai berikut :

Pertama, Komunikasi kebijakan yang belum jelas dan belum konsisten kepada publik. hal ini terlihat dalam perubahan regulasi OSS, NIB, dan PNBP. Ini menimbulkan kebingungan, menurunkan kepastian layanan, dan berpotensi merugikan masyarakat. Secara normatif, kondisi ini bertentangan dengan prinsip kepastian dan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik.

Kedua, Infrastruktur digital yang belum memadai, terutama internet yang lambat. Hambatan ini sangat signifikan karena MPP modern bertumpu pada integrasi digital dan OSS. Temuan ini konsisten dengan studi Sumedang dan Gowa yang sama-sama menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur dan literasi digital menjadi kendala penting dalam efektivitas MPP.

Ketiga, Kelembagaan MPP yang belum matang. Ketergantungan pada instansi asal, SOP terpadu yang belum final, dan gedung yang masih sementara

menyebabkan sinergi lintas sektor belum sepenuhnya terlembagakan.

Keempat, Ketidakberlanjutan evaluasi formal. Ketika evaluasi bergantung pada dinamika pimpinan, maka koordinasi lintas sektor menjadi rentan melemah. Padahal, secara normatif evaluasi merupakan bagian penting dari tata kelola MPP.

Kelima, Keterbatasan media informasi layanan bagi masyarakat. Ketiadaan papan informasi, panduan alur, klasifikasi syarat, dan informasi perubahan kebijakan menyebabkan MPP belum sepenuhnya menjalankan fungsi edukatifnya kepada publik.

Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada DPMPSTP Kabupaten Mimika pada dasarnya menunjukkan arah yang sejalan dengan agenda reformasi birokrasi dan integrasi pelayanan publik di Indonesia. Secara normatif, MPP dibentuk untuk mewujudkan pelayanan publik yang terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah, kementerian/lembaga, BUMN, BUMD, dan unsur lain dalam satu tempat, dengan mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh penyelenggara MPP. Kerangka ini ditegaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 dan diperinci lebih lanjut dalam PermenPANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan MPP. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik Indonesia juga ditopang oleh UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 yang menekankan pentingnya sistem pelayanan terpadu, standar pelayanan, kepastian prosedur, keterbukaan informasi, dan pengelolaan pengaduan.

Dalam konteks penelitian ini, data lapangan menunjukkan bahwa MPP Mimika telah berhasil menghadirkan manfaat nyata bagi pengguna layanan. Informan internal menjelaskan bahwa kehadiran MPP memusatkan layanan dalam satu lokasi sehingga masyarakat tidak lagi berpindah-pindah kantor untuk

mengurus izin, sementara informan eksternal menilai sistem satu pintu membuat pengurusan lebih mudah, lokasi lebih terjangkau, dan interaksi dengan petugas lebih baik.

Temuan ini konsisten dengan berbagai studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa MPP pada dasarnya merupakan peningkatan dari pola PTSA/PTSP menuju model pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, dan terintegrasi. Studi di Sumedang menekankan bahwa MPP merupakan peningkatan kualitas dari layanan terpadu sebelumnya, sedangkan studi di Dompu menunjukkan bahwa konsep one-stop service berkaitan dengan efisiensi waktu, transparansi birokrasi, dan kepuasan masyarakat.

a. Dimensi Komunikasi

Dalam perspektif Edwards III, komunikasi adalah prasyarat penting implementasi kebijakan karena menentukan apakah pesan kebijakan ditransmisikan secara jelas, konsisten, dan dipahami oleh pelaksana maupun kelompok sasaran. Pada temuan lapangan, dimensi ini memperlihatkan dua wajah yang berbeda. Di satu sisi, komunikasi internal antarpelaksana berjalan relatif baik. Informan 02 menegaskan bahwa penyatuan layanan dalam satu lokasi membuat koordinasi antar-loket dan antar-OPD lebih mudah dan cepat, sementara informan 01 menjelaskan bahwa koordinasi praktis antarinstansi berlangsung cukup baik terutama saat masyarakat menghadapi kendala sehingga petugas dapat langsung berkoordinasi ke unit lain seperti OSS atau pajak. Bahkan, menurut 02, rapat evaluasi dan koordinasi intensif pada isu tertentu seperti KKPR dan Amdalnet pernah membantu melancarkan proses pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa secara internal, komunikasi lintas sektor di MPP Mimika sudah bergerak ke arah yang sejalan dengan norma MPP, yakni pelayanan yang dikoordinasikan oleh penyelenggara dalam satu mekanisme. Perpres 89 Tahun 2021 secara tegas menempatkan koordinasi prosedur sebagai inti penyelenggaraan MPP, sehingga

praktik koordinasi langsung di Mimika dapat dinilai sesuai secara substansial, meskipun belum sepenuhnya mapan secara kelembagaan.

Namun, komunikasi kebijakan kepada masyarakat justru menjadi titik lemah. Informan 03 menyoroti perubahan aturan terkait NIB dan PNBP yang menurutnya berubah tanpa informasi yang jelas, bahkan menyebabkan masyarakat membayar biaya yang kemudian ternyata tidak relevan lagi. Informan juga menekankan perlunya papan informasi, klasifikasi syarat usaha, dan panduan alur OSS agar masyarakat tidak bingung. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa masalah implementasi bukan semata terletak pada perilaku petugas front office, tetapi juga pada kualitas komunikasi kebijakan dari sistem yang lebih atas kepada pengguna layanan.

Secara normatif, kondisi ini bertentangan dengan semangat UU No. 25 Tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012 yang menuntut standar pelayanan, kepastian prosedur, dan keterbukaan informasi sebagai bagian dari tata kelola pelayanan publik. Informan 03 juga menunjukkan ketegangan dengan rezim OSS berbasis risiko. PP Nomor 28 Tahun 2025 justru disusun untuk memberi kepastian hukum, proses bisnis, dan jaminan kualitas layanan, tetapi di tingkat implementasi lokal, transisi kebijakan OSS setelah PP 28 Tahun 2025 ternyata berpotensi menciptakan kebingungan bila tidak diikuti sosialisasi yang memadai. Bahkan laman resmi OSS sendiri mengakui adanya masa transisi bagi data proyek sebelum penerapan PP 28 pada 5 Oktober 2025.

Dari perspektif teori pelayanan publik, problem ini juga menegaskan bahwa kualitas layanan tidak cukup diukur dari kecepatan output semata. ketika masyarakat Mimika masih bingung oleh perubahan aturan dan kurangnya papan informasi, maka terdapat gap antara integrasi fisik layanan dan integrasi informasi layanan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dimaknai bahwa pada dimensi komunikasi dapat disimpulkan bahwa MPP

Kabupaten Mimika masih sesuai dan relevan dengan norma pada aspek koordinasi internal, tetapi belum sesuai pada aspek kejelasan, konsistensi, dan transparansi komunikasi kebijakan kepada publik.

b. Dimensi Sumber Daya

Edwards III menempatkan sumber daya sebagai unsur yang mencakup SDM, anggaran, informasi, kewenangan, dan fasilitas. Berdasarkan wawancara, MPP Mimika memiliki sumber daya dasar yang relatif memadai. Ibu Diah menyebut SDM yang ada cukup baik dan memahami tupoksi masing-masing, sedangkan Ibu Sari menilai peralatan seperti laptop, printer, dan perangkat layanan pada dasarnya tersedia dan cukup menunjang. Ia juga menyatakan bahwa sebagian besar layanan telah dilakukan secara online dan terintegrasi dengan OSS. Di sisi pengguna, Pak Ulis juga mengakui bahwa petugas cukup membantu dan komunikasi pelayanan berjalan baik.

Temuan ini memperlihatkan bahwa dari aspek sumber daya manusia dan fasilitas dasar, implementasi MPP Mimika sudah berada pada level yang cukup baik. Hal ini sejalan dengan karakter MPP yang menurut Perpres 89 Tahun 2021 dapat menyelenggarakan pelayanan langsung maupun elektronik, dan menurut Permen PANRB 92 Tahun 2021 memerlukan dukungan teknis penyelenggaraan yang memadai.

Meski demikian, data lapangan juga memperlihatkan beberapa keterbatasan penting. Dalam keterangannya informan 01 menyoroti jaringan internet yang lambat karena penggunaan Starlink dibagi dengan kebutuhan umum, sementara informan 02 menyebut bahwa kebutuhan tambahan seperti ATK masih harus diajukan ke kantor asal dan struktur layanan masih bergantung pada instansi masing-masing. Artinya, sumber daya di MPP Mimika tersedia, tetapi belum sepenuhnya berdiri sebagai satu ekosistem layanan yang mandiri. Dalam konteks implementasi kebijakan, kondisi ini menunjukkan bahwa resources sudah "cukup", tetapi belum "terkonsolidasi".

Dalam konteks Mimika yang secara geografis dan infrastrukturnya berbeda dari kawasan Jawa, temuan ini menjadi sangat relevan: digitalisasi pelayanan akan sulit mencapai kinerja optimal bila infrastruktur internet belum stabil. Oleh sebab itu, pada Dimensi Sumber Daya dapat dikatakan bahwa kondisi lapangan sebagian sesuai dengan norma yang berlaku. Keadaan ini sudah sesuai karena pelayanan langsung dan elektronik memang telah berjalan, SDM dasar tersedia, dan masyarakat merasakan manfaatnya. Tetapi kondisi ini pun belum sepenuhnya sesuai karena penyelenggaraan layanan belum ditopang oleh infrastruktur digital yang kuat dan sumber daya operasional yang terintegrasi penuh di bawah MPP Kabupaten Mimika.

c. Dimensi Disposisi

Dimensi disposisi dalam teori Edwards III berkaitan dengan sikap, komitmen, kejujuran, dan tingkat penerimaan pelaksana terhadap tujuan kebijakan. Pada penelitian ini, dimensi disposisi justru menjadi kekuatan paling menonjol. Informan 01 bahwa menilai keberadaan MPP sangat membantu masyarakat dan menunjukkan dukungan kuat agar layanan semakin terintegrasi. Informan 02 juga menggambarkan perilaku petugas yang proaktif, termasuk membantu masyarakat berkoordinasi ke unit lain bila ada kendala. Sementara itu, informan 03 sebagai pengguna layanan menilai komunikasi dengan petugas sangat baik dan responsif.

Tentu saja, keadaan ini memberi gambaran bahwa aparat MPP Mimika tidak hanya menjalankan fungsi administratif secara formal, tetapi juga memiliki orientasi pelayanan yang nyata.

Dari perspektif norma pelayanan publik, hal tersebut sejalan dengan tujuan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menempatkan negara sebagai pelayan warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Dalam literatur pelayanan publik kontemporer, orientasi seperti ini lebih dekat dengan pendekatan New Public

Service, yakni pemerintah dilihat bukan semata sebagai pengendali prosedur, melainkan sebagai pelayan warga dan fasilitator kepentingan publik.

Keberhasilan awal MPP Mimika lebih banyak ditopang oleh disposisi aparatur daripada oleh kematangan sistem. Dengan kata lain, aparatur yang kooperatif, ramah, dan mau membantu telah menjadi “penyangga” atas kelemahan dalam komunikasi formal, SOP, dan infrastruktur. Kondisi ini mengonfirmasi argumen Edwards III bahwa kebijakan dapat gagal meskipun sumber daya tersedia bila para pelaksananya tidak memiliki komitmen, tetapi sebaliknya kebijakan yang sistemnya belum ideal masih bisa tetap berjalan bila pelaksananya memiliki sikap positif terhadap tujuan kebijakan.

Ketika kualitas implementasi terlalu bergantung pada disposisi personal petugas, maka keberlanjutan layanan menjadi rentan terhadap pergantian personel, rotasi pimpinan, atau menurunnya motivasi kerja. Pernyataan informan 02 yang menyatakan bahwa evaluasi yang sebelumnya berkala belum lagi berjalan sejak Januari karena dinamika pimpinan menunjukkan bahwa komitmen personal belum sepenuhnya dilembagakan ke dalam sistem kerja yang stabil.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diasumsikan bahwa, dimensi disposisi di MPP Mimika dapat dinilai telah memenuhi norma pelayanan publik, tetapi masih membutuhkan dukungan kelembagaan agar komitmen yang baik tidak berhenti pada level individu, namun harus pada kinerja lembaga secara keseluruhan.

d. Dimensi Struktur Birokrasi

Dalam teori Edwards III, struktur birokrasi berkaitan dengan SOP, pembagian tugas, fragmentasi kewenangan, dan mekanisme koordinasi. Pada dimensi ini, data lapangan menunjukkan problem yang paling jelas. Informan 02 menyatakan bahwa MPP masih bergantung pada instansi asal masing-masing, struktur baru dan SOP terpadu masih dirancang, dan belum sepenuhnya diterapkan. Informan 01 menambahkan bahwa gedung MPP yang

sekarang masih bersifat sementara atau menumpang, dan akan lebih baik bila tersedia gedung khusus permanen di bawah DPMPTSP agar layanan dan koordinasi lebih terintegrasi.

Dari sudut norma, kondisi ini menunjukkan ketidaksesuaian parsial. Perpres No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menghendaki bahwa penyelenggaraan MPP didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh penyelenggara MPP, sedangkan Pedoman Menteri PANRB Nomor 8 Tahun 2024 menegaskan pentingnya evaluasi penyelenggaraan MPP. Bila SOP terpadu belum final, struktur organisasi masih bergantung pada OPD asal, dan evaluasi belum konsisten berjalan, maka MPP Mimika secara kelembagaan masih berada dalam tahap transisional. MPP telah dimaksimalkan sebagai arena layanan terpadu, tetapi belum sepenuhnya menjadi organisasi pelayanan terpadu yang matang. Problem MPP Kabupaten Mimika bukan kasus yang berdiri sendiri; ia justru sejalan dengan pola yang juga terlihat di daerah lain, yakni integrasi layanan lebih cepat diwujudkan secara operasional daripada secara struktural.

Dalam perspektif kebijakan publik, kondisi ini dapat dilihat sebagai bentuk implementation gap. Kebijakan MPP secara desain memang menginginkan layanan yang lintas sektor, terstandar, terintegrasi, dan nyaman. Akan tetapi, di tingkat implementasi, organisasi yang berbeda-beda membawa kultur, sumber daya, dan rutinitas birokrasi masing-masing.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa sinergi lintas sektor di MPP Kabupaten Mimika saat ini masih bertumpu pada koordinasi praktis harian, bukan pada desain kelembagaan yang sudah benar-benar terkonsolidasi. Artinya, struktur birokrasi di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan norma ideal MPP.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan MPP Dalam meningkatkan Sinergitas Lintas Sektor pada Dinas PMPTSP Kabupaten Mimika

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan temuan lapangan dan pembandingan teoritis, terdapat beberapa faktor pendukung utama implementasi kebijakan MPP dalam meningkatkan sinergitas lintas sektor di Mimika.

Pertama, integrasi fisik layanan dalam satu lokasi. Kehadiran banyak instansi dalam satu tempat terbukti mengurangi biaya transaksi warga, mempercepat komunikasi antarpetugas, dan memudahkan penyelesaian masalah secara langsung. Ini sejalan dengan gagasan one-stop service dalam MPP yang ditekankan oleh Perpres No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan dikonfirmasi oleh studi Dompu maupun Sumedang.

Kedua, komitmen dan responsivitas aparatur. Sikap petugas yang membantu, komunikatif, dan tidak kaku menjadi modal sosial yang besar bagi keberhasilan pelayanan. Dalam teori Edwards III, ini adalah kekuatan pada dimensi disposisi.

Ketiga, ketersediaan fasilitas dasar dan digitalisasi layanan. Walaupun belum sempurna, penggunaan OSS dan MPP Digital telah mempercepat sebagian izin sederhana dan layanan tertentu. Hal ini juga sesuai dengan kecenderungan nasional bahwa MPP kini bergerak dari integrasi fisik menuju integrasi fisik-digital.

Keempat, pengalaman evaluasi dan koordinasi lintas OPD. Adanya rapat evaluasi, meskipun belum stabil, menunjukkan bahwa benih koordinasi formal sebenarnya sudah ada. Pedoman evaluasi penyelenggaraan MPP yang diterbitkan PANRB pada 2024 memberi dasar bahwa aspek ini perlu terus diperkuat.

Dari penelitian ini ditemukan bahwa penelitian ini memberi kontribusi penting bagi kajian pelayanan publik melalui MPP, khususnya di daerah yang memiliki karakter geografis, administratif, dan dinamika pembangunan seperti Kabupaten Mimika dengan argumentasi sebagai berikut :

Pertama, penelitian ini menunjukkan bahwa sinergitas lintas sektor tidak lahir semata-mata dari penempatan

banyak instansi dalam satu gedung, tetapi dari kualitas komunikasi, ketegasan koordinasi, dukungan teknologi, dan pelemagaan SOP. Dengan kata lain, integrasi fisik adalah pintu masuk, tetapi integrasi kelembagaan dan integrasi informasi adalah syarat keberlanjutan.

Kedua, penelitian ini memperlihatkan bahwa dalam konteks Kabupaten Mimika, disposisi aparatur menjadi bantalan utama implementasi kebijakan. Aparatur yang responsif telah menjaga marwah MPP tetap berjalan meskipun struktur formal, evaluasi, dan komunikasi kebijakannya belum sepenuhnya mapan. Kondisi ini menegaskan bahwa agenda reformasi birokrasi di wilayah seperti Mimika masih sangat perlu menempatkan penguatan kultur pelayanan bersamaan dengan penguatan sistem.

Ketiga, penelitian ini memberi kontribusi teoritis meskipun nuansanya sangat kecil, tetapi penting juga untuk peningkatan kualitas pelayanan. Dalam kasus Implementasi Kebijakan MPP di Kabupaten Mimika, maka teori Edwards III terbukti sangat relevan untuk menjelaskan bahwa keberhasilan implementasinya tidak terjadi secara merata pada seluruh dimensi. Komunikasi internal relatif baik tetapi komunikasi kebijakan eksternal justru lemah; sumber daya cukup tetapi belum terintegrasi; disposisi kuat; dan struktur birokrasi masih transisional. Temuan seperti ini membantu memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik di daerah tidak bergerak secara linear, tetapi bersifat bertahap, timpang antar-dimensi, dan sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi lintas sektor.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kontribusi paling praktis dari temuan ini adalah penguatan MPP di Kabupaten Mimika ke depan tidak cukup hanya dengan menambah jenis layanan. Yang lebih mendasar adalah membangun arsitektur sinergi lintas sektor yang stabil dengan menciptakan SOP bersama, mekanisme evaluasi berkala, media informasi publik yang jelas, dukungan internet yang kuat, dan sistem koordinasi

yang tidak bergantung pada figur tertentu, sehingga MPP tidak hanya menjadi ruang pelayanan terpadu, tetapi juga menjadi model tata kelola lintas sektor yang lebih matang di DPMPTSP Kabupaten Mimika, Provinsi Papua Tengah.

b. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambatnya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Pertama, komunikasi kebijakan yang belum jelas dan belum konsisten kepada publik, khususnya terkait perubahan regulasi OSS, NIB, dan PNPB. Ini menimbulkan kebingungan, menurunkan kepastian layanan, dan berpotensi merugikan masyarakat. Secara normatif, kondisi ini bertentangan dengan prinsip kepastian dan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik.

Kedua, infrastruktur digital yang belum memadai, terutama internet yang lambat. Hambatan ini sangat signifikan karena MPP modern bertumpu pada integrasi digital dan OSS. Temuan ini konsisten dengan studi Sumedang dan Gowa yang sama-sama menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur dan literasi digital menjadi kendala penting dalam efektivitas MPP.

Ketiga, kelembagaan MPP yang belum matang. Ketergantungan pada instansi asal, SOP terpadu yang belum final, dan gedung yang masih sementara menyebabkan sinergi lintas sektor belum sepenuhnya terlembagakan.

Keempat, ketidakberlanjutan evaluasi formal. Ketika evaluasi bergantung pada dinamika pimpinan, maka koordinasi lintas sektor menjadi rentan melemah. Padahal, secara normatif evaluasi merupakan bagian penting dari tata kelola MPP.

Kelima, keterbatasan media informasi layanan bagi masyarakat. Ketiadaan papan informasi, panduan alur, klasifikasi syarat, dan informasi perubahan kebijakan menyebabkan MPP belum sepenuhnya menjalankan fungsi edukatifnya kepada publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan sinergitas lintas sektor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mimika, dapat ditarik kesimpulan utama sebagai berikut:

(1) Implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Mimika telah menunjukkan capaian yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan adanya integrasi layanan dalam satu lokasi, kemudahan akses bagi masyarakat, serta peningkatan efisiensi waktu pelayanan. Keberadaan MPP telah mampu mengurangi fragmentasi layanan yang sebelumnya tersebar di berbagai instansi, sehingga memperkuat pendekatan pelayanan terpadu (*one-stop service*). Analisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, maka keberhasilan implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Mimika tidak terjadi secara merata pada seluruh dimensi.

- Pada Dimensi Komunikasi, ditemukan bahwa komunikasi internal antar pelaksana (*lintas OPD*) berjalan relatif efektif karena didukung oleh integrasi fisik layanan dalam satu lokasi. Namun, komunikasi eksternal kepada masyarakat masih lemah, terutama dalam hal sosialisasi perubahan kebijakan, kejelasan informasi layanan, serta konsistensi penyampaian kebijakan, yang berdampak pada munculnya kebingungan dan ketidakpastian di kalangan masyarakat.
- Dimensi Sumber Daya, implementasi MPP didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang cukup kompeten serta fasilitas dasar yang memadai. Akan tetapi, masih terdapat kendala signifikan pada aspek infrastruktur digital, khususnya keterbatasan jaringan internet yang belum stabil. Kondisi ini menyebabkan pelayanan berbasis elektronik belum berjalan optimal, sehingga menghambat efektivitas integrasi layanan digital dalam MPP.

- Dimensi Disposisi, penelitian ini menemukan bahwa sikap dan komitmen aparatur merupakan faktor paling dominan dalam menopang keberhasilan implementasi kebijakan. Aparatur menunjukkan tingkat responsivitas, dedikasi, dan inisiatif yang tinggi dalam melayani masyarakat, termasuk dalam membantu penyelesaian layanan lintas sektor. Disposisi yang positif ini menjadi kekuatan utama yang mampu menutupi berbagai keterbatasan pada aspek lain, khususnya pada struktur dan sumber daya.
- Dimensi Struktur Birokrasi, implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Mimika masih menghadapi kelemahan yang cukup mendasar. Hal ini terlihat dari belum adanya kelembagaan MPP yang mandiri, masih bergantungnya pelaksanaan layanan pada OPD masing-masing, belum terintegrasinya SOP secara menyeluruh, serta belum optimalnya mekanisme koordinasi formal lintas sektor. Kondisi ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi MPP masih berada dalam tahap transisional dan belum sepenuhnya sesuai dengan norma ideal penyelenggaraan pelayanan publik terpadu.

Faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi sinergitas lintas sektor.

- Faktor Pendukung meliputi integrasi layanan dalam satu lokasi, komitmen dan responsivitas aparatur, ketersediaan fasilitas dasar, serta adanya pengalaman koordinasi lintas OPD.
- Faktor Penghambat diantaranya : lemahnya komunikasi kebijakan kepada masyarakat, keterbatasan infrastruktur digital, belum matangnya kelembagaan MPP, belum konsistennya evaluasi formal, serta minimnya media informasi layanan publik.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Mimika telah

berjalan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, namun masih menghadapi kesenjangan antara desain kebijakan dengan realitas implementasi di lapangan (implementation gap). Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh belum optimalnya integrasi kelembagaan, komunikasi publik, serta dukungan infrastruktur digital. Oleh karena itu, penguatan implementasi ke depan tidak hanya memerlukan peningkatan jumlah layanan, tetapi juga membutuhkan penguatan sistem, kelembagaan, dan tata kelola sinergitas lintas sektor secara berkelanjutan.

REKOMENDASI RISET

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan dalam rangka meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) serta memperkuat sinergitas lintas sektor di Kabupaten Mimika adalah sebagai berikut:

Saran Bagi Kebijakan (Praktis-Operasional)

a. Penguatan Komunikasi Kebijakan kepada Masyarakat

Pemerintah daerah melalui DPMPSTP perlu meningkatkan kualitas komunikasi kebijakan kepada masyarakat secara lebih sistematis, terstruktur, dan berkelanjutan. Hal ini dapat dilakukan melalui:

- Penyediaan media informasi layanan yang lengkap (papan informasi, alur layanan, persyaratan, dan biaya resmi)
- Optimalisasi kanal digital (website, media sosial, dan aplikasi layanan publik)
- Sosialisasi aktif terkait perubahan kebijakan (misalnya OSS, NIB, dan PNBK) secara berkala

Langkah ini penting untuk memastikan adanya kejelasan (clarity), konsistensi (consistency), dan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik.

b. Peningkatan Infrastruktur Digital Pelayanan Publik

Pemerintah daerah perlu memprioritaskan penguatan infrastruktur digital, khususnya jaringan internet yang

stabil dan cepat, sebagai tulang punggung pelayanan MPP berbasis elektronik. Upaya yang dapat dilakukan antara lain:

- Penambahan bandwidth khusus untuk MPP
- Kerja sama dengan penyedia layanan internet atau pemanfaatan teknologi satelit
- Penguatan sistem keamanan dan integrasi data layanan

Hal ini menjadi krusial mengingat keberhasilan MPP modern sangat bergantung pada integrasi layanan digital.

c. Penguatan Kelembagaan MPP yang Mandiri

Diperlukan langkah strategis untuk membangun kelembagaan MPP yang lebih mandiri dan terintegrasi, melalui:

- Pembentukan unit khusus pengelola MPP di bawah DPMPTSP
- Penyusunan dan penerapan SOP terpadu lintas instansi
- Penegasan kewenangan koordinasi MPP terhadap seluruh OPD yang terlibat

Dengan demikian, MPP tidak hanya menjadi ruang pelayanan bersama, tetapi menjadi sistem pelayanan terpadu yang kuat secara kelembagaan.

d. Penguatan Sistem Evaluasi dan Monitoring Berkala

Pemerintah daerah perlu memastikan adanya mekanisme evaluasi yang terstruktur dan berkelanjutan, tidak bergantung pada dinamika pimpinan. Hal ini dapat dilakukan melalui:

- Penetapan jadwal evaluasi rutin lintas OPD
- Penggunaan indikator kinerja pelayanan (IKM, waktu layanan, kepuasan pengguna)
- Penyusunan laporan evaluasi sebagai dasar pengambilan kebijakan, evaluasi yang konsisten akan memperkuat sinergitas lintas sektor dan menjaga kualitas pelayanan publik.

e. Pengembangan Media Edukasi Layanan Publik

MPP perlu mengembangkan fungsi edukatif kepada masyarakat melalui:

- Penyediaan panduan layanan yang mudah dipahami

- Digitalisasi informasi layanan berbasis user-friendly
- Pendampingan langsung bagi masyarakat yang belum familiar dengan sistem digital.

Hal ini penting untuk mengurangi kesenjangan informasi dan meningkatkan literasi pelayanan publik masyarakat.

Kemudian, Saran Strategis (Penguatan Tata Kelola dan Reformasi Birokrasi)

a. Integrasi Sistem Layanan Fisik dan Digital (Hybrid Governance)

MPP Kabupaten Mimika perlu mengembangkan model pelayanan berbasis integrasi fisik dan digital (hybrid system), sehingga pelayanan tetap berjalan optimal meskipun terdapat keterbatasan infrastruktur. Pendekatan ini relevan dengan kondisi geografis Mimika yang kompleks.

b. Penguatan Budaya Pelayanan (Service-Oriented Culture)

Keberhasilan implementasi MPP yang saat ini banyak ditopang oleh disposisi aparatur perlu dilembagakan melalui:

- Pelatihan pelayanan publik berbasis nilai (service excellence)
- Pemberian insentif berbasis kinerja pelayanan
- Penguatan etika birokrasi dan orientasi pelayanan masyarakat

Dengan demikian, komitmen aparatur tidak hanya bersifat individual, tetapi menjadi budaya organisasi.

c. Penguatan Sinergitas Lintas Sektor Berbasis Sistem

Sinergitas lintas sektor perlu dibangun tidak hanya melalui koordinasi informal, tetapi melalui sistem yang terlembagakan, seperti:

- Forum koordinasi lintas OPD yang bersifat tetap
- Integrasi data dan sistem informasi antar instansi
- Penetapan standar pelayanan lintas sektor yang seragam

Hal ini penting untuk menghindari fragmentasi kewenangan dan meningkatkan efektivitas pelayanan terpadu.

Lalu Saran Teoritis (Kontribusi Akademik)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik di daerah tidak berjalan secara linear, tetapi bersifat parsial dan tidak merata antar dimensi sebagaimana dikemukakan dalam teori Edwards III. Oleh karena itu:

- Diperlukan pengembangan model implementasi kebijakan yang lebih kontekstual, khususnya untuk daerah dengan karakteristik geografis dan sosial seperti Papua
 - Integrasi antara dimensi struktural (resources, structure) dan dimensi kultural (disposition) perlu menjadi perhatian dalam pengembangan teori implementasi kebijakan ke depan
- Penelitian ini mengindikasikan bahwa dalam konteks daerah, disposisi aparatur

dapat menjadi faktor penyeimbang terhadap kelemahan sistem.

4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya
Untuk pengembangan penelitian di masa mendatang, disarankan:

- Melakukan penelitian komparatif antar daerah dalam implementasi MPP
- Mengkaji lebih dalam aspek kepuasan masyarakat (user satisfaction) terhadap layanan MPP
- Mengembangkan model evaluasi sinergitas lintas sektor berbasis indikator kuantitatif dan kualitatif
- Mengintegrasikan pendekatan teori lain seperti collaborative governance atau network governance dalam analisis MPP.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer*. Jakarta: Rajawali Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington Dc: Congressional Quarterly Press.
- Hammerschmid, G., Van de Walle, S., Andrews, R., & Bezes, P. (Eds.). (2016). *Public administration reforms in Europe: The view from the top*. Edward Elgar Publishing.
- Iskandar, M. (2008). *Penelitian Pendidikan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). *Laporan tahunan penetrasi dan literasi digital Indonesia 2022*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/45678/laporan-tahunan-penetrasi-dan-literasi-digital-indonesia-2022/0/sorotan_media
- Kementerian PANRB. (2017). Permenpanrb No. 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Keputusan Bupati No. 34 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Mimika.
- Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/104042/keppres-no-95-tahun-2018>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2009). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI-Press.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Bupati Mimika Nomor 58 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe A
- Peraturan Menteri PAN-RB No. 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan MPP

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Standar Fasilitas dan Infrastruktur Mal Pelayanan Publik. <https://permenpanrb.go.id/peraturan-menteri-panrb-nomor-8-tahun-2021-tentang-standar-fasilitas-dan-infrastruktur-mal-pelayanan-publik>
- Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang menyederhanakan serta menyempurnakan proses perizinan usaha dengan mengelompokkan izin berdasarkan tingkat risikonya.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pentingnya sistem pelayanan terpadu, standar pelayanan, kepastian prosedur, keterbukaan informasi, dan pengelolaan pengaduan.
- Peraturan Presiden No. 89 Tahun 2021 tentang Mal Pelayanan Publik
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Undang-Undang Dasar 1945 tentang Dasar Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang No 45 Tahun 1999 tentang pembentukan Provinsi Irian Jaya Tengah, Provinsi Irian Jaya Barat, serta Kabupaten Paniai, Mimika, Puncak Jaya, dan Kota Sorong yang disahkan pada tanggal 4 Oktober 1999.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 18A Tahun 1945 tentang Hubungan Wewenang, Keuangan, Pelayanan Umum, serta Pemanfaatan Sumber Daya Alam antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.
- United Nations Development Programme. (2019). Governance for sustainable human development: A UNDP strategy document. <https://www.undp.org/publications/governance-sustainable-human-development>
- United Nations. (2020). *The sustainable development goals report 2020*. <https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/>
- World Bank. (2021). *Digital Indonesia: Progress and challenges in the digital economy*. <https://www.worldbank.org/en/country/indonesia/publication/digital-indonesia-progress-and-challenges-in-the-digital-economy>