



Studi Komparatif Efektivitas Penyediaan Pelayanan Publik Hari Kerja dan Akhir Pekan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karawang

Fathan Farid As Sya'ban^{1*}, Lina Ariyani², Sopyan Resmana Adiarsa³

^{1,2,3} Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 26, 2025

Revised November 20, 2025

Accepted November 27, 2025

Available online November 27, 2025

Kata Kunci :

Efektivitas, Pelayanan Publik, MPP, Hari Kerja, Akhir Pekan

Keywords:

Effectiveness, Public Service, MPP, Weekday, Weekend



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2025 by Fathan Farid As Sya'ban, Lina Ariyani, Sopyan Resmana Adiarsa. Published by CV. Rifainstitut

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penyediaan pelayanan publik pada hari kerja dan akhir pekan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karawang. Kerangka analisis menggunakan teori efektivitas organisasi Gibson yang mencakup dimensi produksi, efisiensi, adaptabilitas, kepuasan, dan pengembangan. Penelitian memakai pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi komparatif, melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap aparatur DPMPTSP, petugas instansi, dan pengguna layanan pada hari kerja maupun akhir pekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan MPP Karawang secara umum sudah efektif. Pada hari kerja, jumlah instansi dan volume layanan lebih tinggi, petugas lebih terlatih, serta proses relatif lebih cepat. Pada akhir pekan, jumlah instansi dan jam layanan lebih terbatas, namun membuka akses bagi pekerja yang sulit mengurus layanan di hari biasa. Tantangan utama meliputi pemahaman masyarakat terhadap antrean daring, ketidaksinkronan informasi, dan kesiapan SDM pada layanan akhir pekan. Temuan ini menjadi dasar rekomendasi peningkatan sosialisasi digital, standar informasi, dan penguatan kapasitas petugas berkelanjutan.

ABSTRACT

This study analyzes the effectiveness of public service delivery on weekdays and weekends at the Public Service Mall (MPP) of Karawang Regency. The analytical framework applies Gibson's organizational effectiveness theory, covering production, efficiency, adaptability, satisfaction, and development. A descriptive qualitative, comparative design was used, with data collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation involving DPMPTSP officials, service officers, and users accessing services on both weekdays and weekends. The findings indicate that overall service delivery at MPP Karawang is relatively effective. On weekdays, more agencies operate with higher service volume, better trained staff, and faster processing. On weekends, operating hours and available agencies are more limited, yet access improves for workers who cannot attend on regular workdays. Key challenges include limited public understanding of the online queuing system, inconsistent service information, and uneven staff readiness during weekend operations. These insights inform recommendations on outreach, service standards, and continuous staff developme.

1. PENDAHULUAN

Mal pelayanan Publik (MPP) bisa diartikan sebagai one stops services yang berarti pelayanan yang terpusat di satu tempat. Di berbagai negara juga telah menerapkan konsep tersebut dikarenakan dapat lebih efektif dan efisien. (Kubicek & Hagen, n.d.) Membahas mengenai konsep one stops service di 11 negara Eropa dan menghasilkan kesimpulan bahwa konsep ini berpotensi untuk merevolusi pelayanan publik. Di Tasmania negara bagian Australia, Model one stops service berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan publik walaupun dengan beberapa kelemahan seperti ketergantungan pada teknologi yang dapat menimbulkan adanya kesenjangan digital (Blackburn, 2016). Di Brazil, Frediksson (2020) dari hasil

*Corresponding author

E-mail addresses: fthnfrd@gmail.com (Fathan Farid As Sya'ban)

penelitiannya penelitiannya tentang poupatempo yang merupakan implementasi one stops service dalam pelayanan perpanjangan SIM melaporkan bahwa poupatempo dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengakses layanan.

Di Indonesia, konsep MPP juga mulai diadopsi dan diimplementasikan. Pembentukan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia dimulai sejak tahun 2017 dengan menunjuk 4 daerah sebagai Pilot Project, yaitu DKI Jakarta, Surabaya, Denpasar dan Batam. Hingga tahun 2021, telah dibentuk 31 Mall Pelayanan Publik di beberapa provinsi, kabupaten, dan kota di Indonesia (Reynaldi, 2020). Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan maupun swasta dalam satu tempat sesuai dengan tujuan diselenggarakannya MPP yaitu “Mal Pelayanan Publik diselenggarakan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat.” (Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Pasal 2 ayat 1).

Kabupaten Karawang, sebagai salah satu wilayah dengan tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi, juga telah menghadirkan Mal Pelayanan Publik sebagai bagian dari komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kabupaten Karawang pertama kali membuka MPP pada hari Selasa tanggal 14 Agustus tahun 2021 setelah turunya Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik www.menpan.go.id. Instansi yang tersedia di MPP Kabupaten Karawang hingga saat ini berjumlah sebanyak 21 instansi pemerintah dan swasta yang tercantum dalam mpp.karawangkab.go.id.

Meskipun MPP ini telah banyak diselenggarakan di berbagai daerah di Indonesia, namun fenomena menarik terjadi di MPP Kabupaten Karawang, yaitu MPP Kabupaten Karawang melakukan pelayanan hingga akhir pekan. Bey Machmudin (Pejabat Gubernur Jawa Barat) menyatakan apresiasi nya kepada MPP Karawang karena menjadi satu satunya MPP yang melakukan pelayanan hingga akhir pekan, pernyataan ini dikemukakan dalam sebuah peresmian Mal Pelayanan Publik (MPP) sejumlah kabupaten dan kota (jabarprov.go.id, pada 30 November 2023). Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada saat observasi awal penelitian, pelaksanaan pelayanan hingga akhir pekan di MPP Kabupaten Karawang didasari oleh meningkatnya aktivitas masyarakat di hari kerja, khususnya bagi pekerja dan pelaku usaha, sering kali akses terhadap layanan publik di hari-hari biasa menjadi terbatas. Hal ini mendorong adanya inisiatif untuk memperluas jam layanan publik hingga akhir pekan.

Secara administratif, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2 pasal 12 dan pasal 232 memberikan ruang yang lebih besar bagi pemerintah daerah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan daerah masing-masing. Hal ini menjadi salah satu dasar bagi Pemerintah Kabupaten Karawang untuk melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Karawang. Dengan meningkatnya aktivitas masyarakat di hari kerja, khususnya bagi pekerja dan pelaku usaha, sering kali akses terhadap layanan publik di hari-hari biasa menjadi terbatas. Hal ini mendorong adanya inisiatif untuk memperluas jam layanan publik hingga akhir pekan. Untuk pelaksanaan operasional pelayanan MPP di Kabupaten Karawang tertuang pada Peraturan Bupati Kabupaten Karawang Nomor 9 tahun 2021 pasal 4 yang berbunyi “Setiap Instansi dan atau Lembaga Pelayanan Publik yang ada dalam Mal Pelayanan Publik wajib mempunyai Standar Prosedur dan Standar Pelayanan. “Selain itu, pengembangan sistem digital dan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga semakin diperkuat melalui Peraturan Menteri PAN-RB No. 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Mal Pelayanan Publik (MPP), yang memberikan panduan bagi instansi pemerintah dalam menyelenggarakan MPP secara lebih efisien dan terintegrasi. Hal tersebut tertuang dalam pasal 9 ayat (1) yang berbunyi "Mal Pelayanan Publik harus memiliki sistem teknologi informasi yang dapat mendukung kelancaran proses pelayanan dan mempermudah akses informasi bagi masyarakat.". walaupun berdasarkan penelitian dari

(Nuraeni et al., n.d.) masih banyak pemohon yang belum mengerti untuk mendaftarkan diri dalam antrian online. Pada Peraturan Menteri PAN-RB No. 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Mal Pelayanan Publik (MPP). Hal ini juga dijelaskan berbagai aspek penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah daerah dan instansi terkait dalam mengelola MPP. Salah satu pasal yang menonjol adalah Pasal 4 yang berbunyi "Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik diselenggarakan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, responsiveness, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat." yang menjadi dasar dari efektivitas pelayanan publik oleh MPP.

Meskipun telah diatur mengenai SOP dan standar layanan setiap instansi yang ada di MPP Kabupaten Karawang, pada implementasinya masih ditemukan permasalahan. Pada observasi awal, peneliti menemukan adanya ketidaksesuaian jam buka layanan antara yang tercantum di Google Maps MPP Karawang yang menginformasikan jam buka yang tercantum adalah jam 10.00-18.00 pada hari kerja dan 10.00-16.00 pada akhir pekan, namun fakta di lapangan pada hari kerja MPP Karawang sudah tutup jam 16.00. Selain itu, berdasarkan observasi awal yang sama peneliti menemukan masalah yakni perbedaan petugas yang bekerja di hari kerja dan di akhir pekan berbeda. Petugas yang bekerja di hari kerja memang ditugaskan di MPP Karawang, sedangkan petugas di akhir kerja merupakan pegawai yang ditempatkan di instansi terkait yang bukan petugas khusus MPP hal tersebut dapat menimbulkan masalah seperti pelayanan yang lebih lama petugas butuh adaptasi terhadap sistem kerja yang ada di MPP Karawang.

Penelitian ini membahas mengenai perbedaan serta persamaan pelayanan kualitas pelayanan publik hari kerja dan akhir pekan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karawang. Pelayanan di akhir pekan di MPP tidak hanya menjadi solusi praktis untuk mengatasi kendala aksesibilitas, tetapi juga mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang responsif dan inklusif. Selain itu, fokus berfokus pada perbandingan efektivitas layanan di hari kerja dan akhir pekan agar dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana kebijakan pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Hal ini sesuai dengan peran ilmu pemerintahan dalam merancang dan mengevaluasi kebijakan yang inklusif dan berbasis kebutuhan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi komparatif untuk membandingkan pelayanan publik di hari kerja dan pelayanan publik akhir pekan dalam konteks efektivitas pelayanan publik di MPP. Studi komparatif dipilih karena memungkinkan analisis mendalam terhadap kesamaan dan perbedaan antar kasus yang diteliti.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan mengumpulkan data dari sumber primer dan sekunder. Data primer akan diperoleh langsung dari lapangan melalui kombinasi wawancara terstruktur dan observasi partisipatif. Wawancara mendalam akan dilakukan dengan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan untuk menggali informasi dari para informan. Sementara itu, melalui observasi partisipatif, peneliti akan terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan di MPP untuk mengamati secara nyata bagaimana proses, interaksi, dan alur layanan berjalan. Pengumpulan data juga didukung oleh data sekunder yang berasal dari studi dokumentasi terhadap laporan kinerja, statistik layanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan kebijakan resmi terkait.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara sengaja menggunakan teknik *purposive sampling*, berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan. Informan tersebut mencakup berbagai perspektif, mulai dari aparatur DPMPTSP sebagai pengelola, petugas pelaksana dari beberapa instansi kunci yang bertugas pada hari kerja dan akhir pekan, hingga masyarakat yang menggunakan layanan pada kedua periode waktu tersebut.

Desain penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan studi komparatif, yang bertujuan untuk memahami bagaimana program pelayanan publik di MPP Karawang pada dua

kondisi waktu yang berbeda yaitu pada hari kerja dan akhir pekan, kemudian dianalisis menggunakan teknik empat langkah perbandingan dari Baraday dan Hiker. Adick, C (2017).

Dalam penelitian ini, variabel yang dibandingkan meliputi Efektivitas pelayanan publik di MPP, yang dianalisis berdasarkan indikator pencapaian tujuan, efisiensi, adaptabilitas dan kepuasan. Melalui perbandingan ini, penelitian ini berusaha mengidentifikasi pola, faktor pendukung, serta hambatan dalam program pelayanan publik hari kerja dan akhir pekan di MPP Karawang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Singkat dan Dasar Hukum MPP Kabupaten Karawang

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karawang merupakan inovasi pelayanan terpadu yang mengintegrasikan layanan lintas instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN/BUMD, dan swasta dalam satu lokasi di Mall Technomart Karawang. Lokasi ini dipilih karena aksesibilitas yang tinggi serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti parkir, ruang tunggu, mushola, kantin, dan infrastruktur teknologi informasi.

Penyelenggaraan MPP berlandaskan:

1. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
2. Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 dan Permen PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan MPP;
3. Peraturan Bupati Karawang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan MPP Kabupaten Karawang.

Regulasi tersebut menegaskan tujuan MPP untuk menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, nyaman, transparan, akuntabel, efisien, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui standar prosedur operasional dan standar pelayanan yang seragam di seluruh instansi.

Secara kelembagaan, pengelolaan MPP dikoordinasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang sebagai *leading sector*. Struktur operasional ditopang oleh Koordinator MPP yang bertanggung jawab atas perencanaan, koordinasi lintas instansi, dan evaluasi, serta Supervisor MPP yang mengawasi pelaksanaan pelayanan harian, alur antrean, penanganan keluhan, dan distribusi petugas pada hari kerja maupun akhir pekan. Kolaborasi kedua peran ini menjadi kunci keterpaduan layanan.

Karakteristik Layanan dan Jam Operasional

MPP Karawang memberikan layanan terpadu dari 19 instansi, antara lain DPMPTSP, Disdukcapil, Bapenda, Disnakertrans, BPN, Kemenag, BPJS, Bank BJB, serta Pengadilan Negeri. Ragam layanan meliputi perizinan usaha, administrasi kependudukan, perpajakan, ketenagakerjaan, perbankan, pertanahan, hingga layanan peradilan dan keagamaan. Disdukcapil merupakan instansi dengan volume layanan tertinggi (53.879 layanan), diikuti Disnakertrans (5.003), KPP Pratama (4.282), dan Bank BJB (2.657).

Secara umum, jam operasional adalah:

- Hari kerja (Senin–Jumat): 08.00–16.00 WIB
- Akhir pekan (Sabtu–Minggu): 10.00–15.00 WIB

Namun, beberapa instansi hanya beroperasi pada hari kerja. Selain itu, terdapat ketidaksinkronan informasi jam operasional antara Google Maps dan praktik di lapangan, di mana beberapa layanan tutup lebih cepat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap konsistensi informasi layanan.

Efektivitas Pelayanan Publik pada Hari Kerja

Analisis efektivitas pelayanan pada hari kerja menggunakan lima dimensi efektivitas organisasi Gibson (1996).

1. Produksi

Pada hari kerja, MPP beroperasi dengan kapasitas relatif penuh. Disdukcapil melayani sekitar 90–100 pemohon per hari, Disnakertrans 20–25 pemohon (dengan kuota antrean online 40), dan Bapenda sekitar 15 pemohon per hari tanpa batasan kuota. Hal ini menunjukkan kapasitas produksi yang memadai, meskipun tidak merata antarinstansi.

2. Efisiensi

Secara umum, waktu pelayanan relatif cepat, terutama untuk Disdukcapil (15–30 menit hingga dilayani). Namun, di Disnakertrans terdapat kasus pemohon menunggu hingga 3 jam. Permasalahan utama efisiensi muncul pada implementasi sistem antrean online yang belum sepenuhnya efektif; sebagian pemohon menilai antrean daring tidak berjalan sesuai nomor urut, sehingga terjadi praktik pemanggilan berdasarkan ketersediaan kursi, bukan urutan antrean.

3. Adaptabilitas

Dari sisi adaptasi kebijakan, MPP mampu menyesuaikan kuota layanan dengan kebutuhan masyarakat, misalnya peningkatan kuota antrean Disdukcapil dari 80 menjadi 100 pemohon per hari disertai penambahan SDM. Petugas yang bertugas di MPP pada hari kerja umumnya tidak mengalami hambatan berarti karena prosedur teknis serupa dengan kantor induk instansi. Pemohon juga menilai petugas cukup responsif dalam memberikan penjelasan persyaratan layanan.

4. Kepuasan

Kepuasan masyarakat pada hari kerja dipengaruhi oleh kenyamanan fasilitas dan keramahan petugas. Lokasi di Technomart dengan ruang tunggu luas, ber-AC, dan sarana pendukung lain menciptakan pengalaman yang nyaman. Meski demikian, tidak semua pemohon merasa puas; beberapa mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi dan persepsi dipersulit pada layanan tertentu (misalnya Disnakertrans), serta ketidaksinkronan informasi antar sumber.

5. Pengembangan

Digitalisasi telah diterapkan melalui antrean online dan sistem informasi layanan sejak awal berdirinya MPP. Namun, pengembangan kapasitas SDM belum merata. Meskipun DPMPTSP menyebut adanya pelatihan, beberapa petugas instansi mengaku belum menerima penguatan khusus terkait pelayanan di MPP dan lebih mengandalkan pengalaman dasar pelayanan yang dimiliki. Hal ini menunjukkan perlunya strategi pengembangan SDM yang lebih terstruktur dan lintas instansi.

Secara keseluruhan, pada hari kerja MPP Karawang menunjukkan efektivitas yang cukup baik dari sisi produksi, efisiensi relatif, dan adaptabilitas, namun masih menyisakan persoalan pada konsistensi informasi dan penguatan kapasitas SDM tertentu.

Efektivitas Pelayanan pada Akhir Pekan

Pelayanan akhir pekan di MPP Karawang merupakan inovasi untuk menjangkau masyarakat, khususnya pekerja yang sulit mengakses layanan di hari kerja. Analisis efektivitas akhir pekan juga mengacu pada lima dimensi Gibson.

1. Produksi

Volume layanan pada akhir pekan lebih rendah dibanding hari kerja. Dari 19 instansi, hanya sekitar 3–5 instansi yang konsisten membuka layanan, antara lain Disdukcapil, DPMPTSP, Bapenda, dan Disnakertrans. Ini membatasi jenis layanan yang dapat diakses, meskipun permintaan tetap ada dan cenderung meningkat dari kelompok pekerja.

2. Efisiensi

Pelayanan pada akhir pekan masih mengikuti SOP yang sama, namun efisiensinya dipengaruhi oleh karakteristik SDM. Petugas yang bertugas akhir pekan umumnya merupakan pegawai rotasi dari kantor instansi, bukan petugas khusus MPP. Proses adaptasi terhadap sistem dan alur MPP menyebabkan potensi keterlambatan dan variasi kualitas pelayanan. Di sisi pemohon, masih banyak yang belum memahami prosedur antrean online sehingga alur layanan menjadi kurang lancar.

3. Adaptabilitas

Secara kebijakan, pembukaan layanan akhir pekan mencerminkan adaptasi MPP terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, penyesuaian kuota, SOP, dan dukungan SDM pada akhir pekan belum secepat dan sekuat hari kerja karena bergantung pada kesiapan masing-masing instansi. Kendala teknis pemanfaatan teknologi informasi juga lebih sering muncul akibat ketidakterbiasaan petugas rotasi.

4. Kepuasan

Masyarakat yang menggunakan layanan pada akhir pekan umumnya mengapresiasi fleksibilitas waktu dan situasi yang dinilai lebih lengang dibanding kantor dinas utama. Kepuasan meningkat karena masyarakat yang terlambat datang atau memiliki jadwal padat di hari kerja tetap dapat terlayani. Namun, antrean cenderung menumpuk pada jam tertentu akibat terbatasnya loket dan jenis layanan sehingga sebagian pemohon merasakan waktu tunggu yang lebih panjang.

5. Pengembangan

Pengembangan layanan digital dan integrasi pelayanan masih berjalan, namun belum disertai dengan program peningkatan kapasitas SDM yang spesifik untuk operasional akhir pekan. Petugas pengganti dari instansi lain belum sepenuhnya familiar dengan sistem dan SOP MPP Karawang, sehingga berpotensi menurunkan konsistensi standar pelayanan antara hari kerja dan akhir pekan.

Komparasi Efektivitas Hari Kerja dan Akhir Pekan

Secara ringkas, komparasi efektivitas pelayanan di MPP Karawang dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 1. Ringkasan Komparatif Efektivitas Pelayanan Hari Kerja dan Akhir Pekan di MPP Karawang (berdasarkan Gibson, 1996)

Dimensi	Indikator	Persamaan	Perbedaan Hari Kerja	Perbedaan Akhir Pekan
Produksi	Volume layanan	Sama-sama melayani masyarakat secara langsung sesuai kebutuhan	Volume tinggi, Disdukcapil 90–100 pemohon/hari, lebih banyak instansi aktif	Volume lebih rendah, layanan terbatas pada beberapa instansi kunci
	Ketersediaan instansi	Sama-sama melibatkan instansi lintas sektor	Sebagian besar dari 19 instansi beroperasi	Hanya sekitar 3–5 instansi yang membuka layanan
Efisiensi	Kecepatan layanan	Sama-sama menggunakan SOP dan sistem antrean	Petugas tetap lebih terbiasa dengan sistem, waktu tunggu relatif singkat	Petugas rotasi perlu adaptasi, potensi keterlambatan lebih besar

Dimensi	Indikator	Persamaan	Perbedaan Hari Kerja	Perbedaan Akhir Pekan
Adaptabilitas	Sistem antrean	Sama-sama memakai antrean online	Pemohon lebih familiar, alur relatif tertib	Banyak pemohon belum paham antrean online, menghambat alur pelayanan
	Penyesuaian kebijakan dan teknologi	Keduanya memanfaatkan TI dan hasil evaluasi untuk perbaikan	Kuota dan SOP lebih cepat disesuaikan, penambahan SDM lebih mudah	Penyesuaian lebih lambat karena keterbatasan SDM dan komitmen instansi
Kepuasan	Kenyamanan fasilitas dan pengalaman layanan	Sama-sama memanfaatkan fasilitas MPP Technomart	Suasana lebih tenang, layanan lebih lengkap, kepuasan cenderung lebih tinggi	Waktu fleksibel, tetapi antrean menumpuk dan pilihan layanan terbatas
Pengembangan	Layanan dan SDM	Keduanya berada dalam proses penguatan layanan digital dan integrasi	Program pelatihan dan penguatan SDM lebih banyak di hari kerja	Belum ada pengembangan SDM yang spesifik untuk operasional akhir pekan

Dari komparasi tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. **Hari kerja** lebih unggul dari sisi produksi, kelengkapan instansi, kecepatan pelayanan, dan kesiapan SDM.
2. **Akhir pekan** memberikan keunggulan pada fleksibilitas akses bagi kelompok masyarakat tertentu, tetapi menghadapi keterbatasan jenis layanan, jam operasional, dan kesiapan petugas.

Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik di MPP Karawang secara umum sudah baik, namun belum sepenuhnya seimbang antara hari kerja dan akhir pekan. Optimalisasi ke depan memerlukan penguatan informasi layanan, penyempurnaan sistem antrean digital, perluasan layanan akhir pekan secara selektif, serta program pengembangan SDM yang terencana untuk menjamin konsistensi standar pelayanan pada kedua waktu operasional tersebut.

4. KESIMPULAN

Berangkat dari pembahasan, dapat ditegaskan bahwa pelayanan publik di MPP Kabupaten Karawang sudah berada pada kategori relatif efektif, terutama dari dimensi produksi dan adaptabilitas. Integrasi berbagai jenis layanan dalam satu lokasi, dukungan fasilitas fisik yang memadai, serta adanya layanan akhir pekan menunjukkan respons positif pemerintah daerah terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam. Namun demikian, efektivitas tersebut belum sepenuhnya merata antar dimensi. Efisiensi operasional masih terkendala pemanfaatan sistem antrean daring yang belum ramah pengguna, kualitas informasi layanan yang belum konsisten, serta kesiapan SDM yang berbeda antara hari kerja dan akhir pekan. Kondisi ini menjadikan pelayanan pada hari kerja lebih optimal dibanding akhir pekan, sehingga tujuan MPP sebagai pelayanan terpadu yang modern dan inklusif belum sepenuhnya tercapai.

Implikasi praktis dari temuan tersebut adalah perlunya penguatan aspek informasi dan kapasitas kelembagaan. Pemerintah Kabupaten Karawang perlu memperdalam literasi dan

sosialisasi pelayanan digital, baik melalui media daring maupun materi fisik di lokasi layanan, sekaligus menyederhanakan tampilan dan alur sistem antrean daring agar lebih intuitif, termasuk opsi notifikasi otomatis bagi pemohon. Peningkatan kualitas dan konsistensi informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, dan alur prosedural penting dilakukan melalui integrasi papan informasi, *QR code*, dan kanal resmi daring. Di sisi lain, pembukaan layanan akhir pekan perlu didukung oleh pemetaan kebutuhan layanan yang paling relevan dan perluasan partisipasi instansi secara bergilir, disertai penguatan SDM melalui pelatihan berkelanjutan dan standarisasi pelayanan lintas instansi. Upaya-upaya tersebut sebaiknya dipandu oleh mekanisme monitoring dan evaluasi rutin berbasis survei kepuasan masyarakat, sehingga kebijakan perbaikan MPP Karawang benar-benar bertumpu pada bukti empiris dan kebutuhan nyata pengguna layanan.

5. REFERENSI

- Adick, C. (2017). Bereday and Hilker: origins of the 'four steps of comparison' model. *Comparative Education*, 54(1), 35–48.
- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service*. London : M.E Sharpe Inc.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ida YR, I. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol X1.
- Lovelock, C. (2005). *Services Marketing People Technology, Strategy*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Nilamsuri, R. D. (2018). *Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam*. Undergraduated thesis, Univesitas Internasional Batam.
- Nugroho, R. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan: 37, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyasa, E. (2002). *Manajemen berbasis sekolah : konsep, strategi, dan implementasi* (Cet. 1). Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan: 37, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measurng Consumer Perceptions od Service Quality. *Journak Of Retailing*, 64 (1) 12-40.
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Raharjo Punto, Konsep Efektivitas, *Jurnal yang Dipublikasikan*, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014, hal. 23.
- Robbins, S. P. (2016). *Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuntitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: Peneribit Alfabeta Bandung
- Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja*, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2002)
- Spradley, J. P. (1980). *Participant observation*. Orlando, FL: Harcourt Brace Jovanovich

Sya'ban et.al/ Studi Komparatif Eektivitas Penyediaan Pelayanan Publik Hari Kerja dan Akhir Pekan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karawang

College Publishers.

Steers, R. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Santa Monica: Good Year Publising.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik