

Analisis Sarana dan Prasarana Menggunakan SWOT untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor: Studi Kualitatif pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar

Rendro Aji Satrio¹, Agung Sulisty Purnomo², Seno Setyo Pujonggo³
Administrasi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi, Indonesia

ajisatriyo66@gmail.com¹

Kata Kunci:

*Mal Pelayanan Publik,
Sarana dan Prasarana,
Analisis SWOT, New Public
Service*

Abstrak

Mal Pelayanan Publik adalah sebuah konsep layanan yang mengintegrasikan berbagai layanan publik di satu lokasi untuk mempermudah akses bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan paspor. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan dibantu analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) guna menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pengelolaan sarana dan prasarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun Mal Pelayanan Publik Karanganyar memiliki kekuatan seperti lokasi yang strategis dan kolaborasi antar instansi, terdapat beberapa kelemahan signifikan, seperti keterbatasan fasilitas yang mengurangi efektivitas pelayanan. Kesimpulannya, pengelolaan sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik Karanganyar memerlukan strategi yang lebih inklusif dan adaptif untuk mengoptimalkan potensi layanan dan mengatasi kendala yang ada. Penerapan prinsip "berpikir strategis, bertindak demokratis" dari New Public Service merupakan elemen penting dalam mengarahkan pengelolaan ini, dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan memastikan layanan publik yang lebih responsif dan berkualitas.

Abstract

Key Word:

*Public Service Mall,
Facilities and Infrastructure,
SWOT Analysis, New Public
Service*

Public Service Mall is a service concept that integrates various public services in one location to facilitate access for the public. This study aims to evaluate the management of facilities and infrastructure in the Karanganyar Regency Public Service Mall with a focus on improving the quality of passport services. The method applied in this study is qualitative with the help of SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) analysis to assess strengths, weaknesses, opportunities, and threats in the management of facilities and infrastructure. The results of the study show that, although Public Service Mall Karanganyar has strengths such as strategic location and collaboration between agencies, there are several significant weaknesses, such as limited facilities that reduce the effectiveness of services. In conclusion, the management of facilities and infrastructure in Public Service Mall Karanganyar requires a more inclusive and adaptive strategy to optimize the potential of services and overcome existing obstacles. The application of the principle of "strategic thinking, democratic action" of the New Public Service is an important element in directing this management, by involving the active participation of the community in decision-making and ensuring more responsive and quality public services.

Copyright © 2024 Rendro Aji Satrio, Agung Sulisty Purnomo, Seno Setyo Pujonggo
This work is licensed under an **Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)**

PENDAHULUAN

Kemajuan zaman telah mendorong perkembangan signifikan di berbagai aspek, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Permintaan terhadap layanan publik terus meningkat baik dari segi kuantitas maupun kualitas, sehingga pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Fokus utama pelayanan publik adalah memastikan aparatur pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, dengan standar yang efektif (Datamora & Malau, 2020). Pelayanan publik yang sukses adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan kepuasan optimal. Keberhasilan ini sangat dipengaruhi oleh kondisi birokrasi dan kemampuan pemerintah dalam mengelola organisasi publik (Pangestu, 2016). Prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas menjadi landasan penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik dan menjadi tolok ukur dalam menentukan pencapaian kualitas layanan publik.

Dalam konteks hukum, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memastikan setiap warga negara

memperoleh barang, jasa, dan/atau layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Peraturan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga negara serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya, dengan jaminan kualitas layanan yang optimal dan sesuai standar. Pelayanan publik yang berkualitas diukur dari responsivitas, efisiensi, efektivitas, dan keadilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima, yaitu tangibles (ketampakan fisik), reliability (kompetensi petugas pelayanan), responsiveness (daya tanggap aparat pelayanan), assurance (kepastian pelayanan), dan empathy (sikap dan kepedulian petugas) (Mokoginta et al., 2023). Fokus penelitian ini ditekankan pada dimensi tangibles, terutama pada aspek sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung petugas dalam memberikan pelayanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat (Erlianti, 2019). Sarana dan prasarana yang memadai sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap kantor, sehingga diperlukan pengecekan dan inventarisasi secara berkala (Rismawati & Rafiie, 2022).

Masalah terkait sarana dan prasarana sering kali muncul di berbagai instansi. Ketidackukupan atau kerusakan sarana dan prasarana dapat berdampak buruk pada kinerja kantor dan menghambat tugas pegawai (Rismayani et al., 2021). Oleh karena itu, lembaga perlu memprioritaskan ketersediaan sarana dan prasarana yang sesuai standar untuk menjamin kelancaran kegiatan administrasi dan operasional kantor secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja yang menekankan pentingnya sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan tugas.

Tingginya minat dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian, khususnya paspor, menuntut pengelolaan yang efisien dan efektif, terutama di wilayah-wilayah yang jauh dari kantor imigrasi utama (Riko et al., 2022). Sebagai respons terhadap kebutuhan ini, Kantor Imigrasi bekerja sama dengan pemerintah kabupaten/kota melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk memfasilitasi pelayanan paspor yang lebih terpadu dan efisien bagi masyarakat. MPP bukan hanya menyatukan berbagai jenis pelayanan publik, seperti perekaman KTP, perpanjangan STNK, dan pembayaran pajak, tetapi juga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan dalam satu tempat (Muhammad Burhan, 2020).

Salah satu contoh implementasi MPP dapat dilihat di Kabupaten Karanganyar, yang berada di bawah wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta. MPP Karanganyar mulai beroperasi pada tanggal 28 Desember 2021, namun masih menghadapi beberapa hambatan dalam pelayanan paspor, seperti yang diungkapkan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta yang bertugas di MPP tersebut. Hambatan ini meliputi ruang pelayanan yang sempit, jaringan internet yang lambat, dan peralatan yang kurang memadai. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di MPP Karanganyar masih kurang optimal dalam mendukung pelayanan keimigrasian yang efisien.

Melihat dinamika yang terjadi, penelitian ini akan menggunakan Analisis SWOT untuk menganalisis kondisi sarana dan prasarana di MPP Karanganyar dan merumuskan strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan paspor. Analisis SWOT akan membantu mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi kinerja pelayanan, serta memberikan rekomendasi strategi yang tepat untuk diimplementasikan (Ciarmiello & Hinna, 2016). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam meningkatkan pengelolaan sarana dan prasarana di MPP Karanganyar, serta menjadi referensi bagi penelitian dan kebijakan pelayanan publik di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berbasis pada filsafat postpositivisme, di mana metode kualitatif digunakan untuk meneliti situasi alamiah dari objek penelitian, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2023). Pendekatan ini mengutamakan pentingnya memahami kondisi yang ada di lapangan secara mendalam, dan hasil data disampaikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai situasi dan makna dari objek yang diteliti (Ulya, 2016). Dalam penelitian ini, Analisis SWOT dipilih sebagai alat utama, dengan fokus pada penerapan empat strategi utama: SO (Strengths-Opportunities), ST (Strengths-Threats), WO (Weaknesses-Opportunities), dan WT (Weaknesses-Threats), yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan mengembangkan strategi berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi (Bawono, 2024).

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya tanpa perantara, melalui metode seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2023). Wawancara dilakukan dengan beberapa narasumber utama, termasuk Kepala Subbagian Tata Usaha, Penata Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (DTMPTSP), Kepala Urusan Umum, serta dua pegawai yang bertugas dalam pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karanganyar. Data primer ini memberikan wawasan yang mendalam tentang fenomena yang diteliti dan menjawab pertanyaan penelitian. Di sisi lain, data sekunder diperoleh dari dokumen tertulis, laporan, literatur ilmiah, jurnal, dan buku yang relevan dengan topik penelitian. Data ini dikumpulkan melalui perantara dan memerlukan verifikasi ulang untuk memastikan keakuratannya sebelum digunakan dalam analisis (Sugiyono, 2023).

Penelitian ini dilakukan di dua lokasi utama, yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karanganyar yang terletak di Jalan Mayjen Yudomo SHD, Ngaliyan, Lalung, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah, dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta yang berlokasi di Jalan Adi Sucipto No.8, Blukukan, Kec. Colomadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan beberapa metode, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk berinteraksi langsung dengan partisipan penelitian guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman, pandangan, dan perspektif individu terkait fenomena yang diteliti (Ardiansyah et al., 2023). Wawancara ini dilakukan secara langsung dan tidak langsung atau semi-terstruktur dengan narasumber yang terlibat langsung dalam pengelolaan sarana dan prasarana di MPP Karanganyar. Selain wawancara, teknik observasi dilakukan untuk mengumpulkan data secara empiris dan faktual melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas sehari-hari objek penelitian (Hasanah, 2017). Observasi ini bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan terkait sarana dan prasarana di MPP Karanganyar. Sementara itu, teknik dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya untuk melengkapi bukti-bukti yang diperoleh dari wawancara dan observasi (Sugiyono, 2023).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2023). Data yang diperoleh dari lapangan dianalisis menggunakan pendekatan SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang mempengaruhi pengelolaan sarana dan prasarana di MPP Karanganyar. Analisis ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi tetapi juga sebagai panduan strategis untuk pengambilan keputusan yang lebih baik di masa depan. Validitas data dijaga melalui triangulasi, yang melibatkan uji keabsahan hasil berdasarkan informasi dari berbagai sumber, waktu, dan teori. Triangulasi ini bertujuan memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Melalui proses yang menyeluruh ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di MPP Kabupaten Karanganyar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta, yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi, merupakan instansi yang memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan fungsi terkait keimigrasian secara nasional. Untuk melaksanakan fungsi keimigrasian di kabupaten, kota, maupun kecamatan, dibentuk unit pelaksana teknis yang disebut sebagai Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta adalah satu-satunya unit yang melaksanakan tugas dan fungsi keimigrasian di wilayah eks-Karesidenan Surakarta, yang meliputi Kota Surakarta, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Klaten, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Sragen, Kabupaten Sukoharjo, dan Kabupaten Wonogiri. Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta melibatkan berbagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kepada masyarakat, salah satunya adalah melalui penyediaan layanan keimigrasian di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karanganyar.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar dihadirkan dengan tujuan memberikan akses layanan publik, khususnya pelayanan paspor, yang lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat di wilayah tersebut. Mengingat luasnya wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta dan jarak geografis yang jauh dari kantor utama, MPP Kabupaten Karanganyar, yang diresmikan pada tahun 2021, menjadi solusi efektif untuk mendekatkan layanan ke masyarakat. Melalui kerjasama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta dan Pemerintah Kabupaten Karanganyar, MPP ini diharapkan dapat mengurangi beban masyarakat yang harus melakukan perjalanan jauh untuk mendapatkan layanan paspor.

MPP Kabupaten Karanganyar, yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), telah berkolaborasi dengan berbagai instansi untuk menyediakan 281 jenis layanan publik dari 23 instansi, termasuk layanan keimigrasian. Layanan keimigrasian yang disediakan meliputi permohonan paspor baru, baik non-elektronik maupun elektronik, serta penggantian paspor yang habis masa berlakunya atau penuh halamannya.

Namun, meskipun MPP Kabupaten Karanganyar telah menyediakan layanan paspor, terdapat sejumlah tantangan terkait sarana dan prasarana yang masih kurang memadai. Dalam pelaksanaan pelayanan paspor,

fasilitas yang tersedia seperti ruang foto yang sempit, jaringan internet yang lambat, dan keterbatasan peralatan seperti kamera dan fingerprint masih menjadi kendala. Hal ini disampaikan oleh pegawai yang bertugas di MPP, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan paspor sangat bergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi lebih lanjut terkait pengelolaan sarana dan prasarana dalam pelayanan paspor di MPP Kabupaten Karanganyar. Data yang dikumpulkan dari narasumber, baik pejabat struktural maupun pegawai yang bekerja di MPP, dianalisis menggunakan teori New Public Service dengan fokus pada prinsip berpikir strategis dan bertindak demokratis, serta menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan terkait sarana dan prasarana di MPP.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang terkait dengan pengelolaan sarana dan prasarana dalam pelayanan paspor di MPP Kabupaten Karanganyar. Wawancara dilakukan selama pelaksanaan magang dan kunjungan mandiri ke MPP dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta. Dalam wawancara ini, berbagai perspektif dari pejabat struktural dan pegawai dianalisis untuk memahami bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana dilakukan.

Wawancara yang dilakukan menggunakan format semi-terstruktur, dengan pertanyaan yang mengacu pada teori New Public Service, khususnya pada prinsip berpikir strategis dan bertindak demokratis. Pertanyaan ini difokuskan pada aspek demokratis, inklusif, dan adaptif, yang dianggap penting dalam pengelolaan sarana dan prasarana untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam wawancara, Kepala Subbagian Tata Usaha, Danil Rachman, A.Md.Im., S.H., menyatakan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana di MPP Kabupaten Karanganyar masih belum melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses perencanaan dan pengelolaan. Pengambilan keputusan terkait pengelolaan sarana dan prasarana lebih banyak dilakukan oleh pihak pemerintah daerah dan instansi terkait, tanpa partisipasi yang signifikan dari masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan layanan yang diberikan tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu, pegawai yang bertugas di MPP juga menyampaikan bahwa keterbatasan fasilitas seperti kamera, fingerprint, dan ruang foto yang sempit menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kualitas jaringan internet yang sering lambat juga menambah tantangan dalam pelayanan paspor. Dalam menghadapi permasalahan ini, pegawai biasanya melaporkan kerusakan atau kendala kepada pihak yang berwenang, tetapi proses perbaikan bisa memakan waktu yang cukup lama tergantung pada jenis kerusakan dan ketersediaan sumber daya.

Pihak DPMPTSP dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta juga menerapkan strategi khusus dalam menangani kendala sarana dan prasarana, seperti melakukan koordinasi intensif untuk perbaikan fasilitas yang rusak dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengelolaan. Namun, keterbatasan anggaran sering menjadi hambatan dalam pengadaan dan perbaikan fasilitas, sehingga proses pemeliharaan dan perbaikan sering kali tertunda.

Observasi yang dilakukan di MPP Kabupaten Karanganyar menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di booth pelayanan paspor masih kurang memadai. Kamera dan fingerprint hanya tersedia satu unit dan sering kali mengalami kendala teknis, yang dapat menghambat kelancaran pelayanan. Ruang foto yang sempit dan kurangnya fasilitas penyimpanan berkas juga menjadi masalah yang perlu segera diatasi.

Tata letak ruang pelayanan di MPP Karanganyar telah dirancang untuk mendukung kelancaran operasional, tetapi kapasitas ruang yang terbatas sering kali tidak cukup untuk menampung jumlah pemohon yang datang secara bersamaan. Ruang tunggu yang disediakan juga belum mampu menampung seluruh pemohon, sehingga beberapa pemohon terpaksa mencari tempat duduk di luar area pelayanan paspor.

Kondisi bangunan MPP Karanganyar juga menunjukkan bahwa ruang pelayanan sering kali terasa gerah, meskipun telah dilengkapi dengan pendingin ruangan. Hal ini disebabkan oleh atap bangunan yang terbuat dari seng, yang menyebabkan suhu di dalam ruangan tidak stabil. Selain itu, fasilitas pemanggilan nomor antrian yang rusak juga menambah ketidaknyamanan bagi pemohon yang harus menunggu panggilan secara manual.

Pengelolaan sarana dan prasarana dalam pelayanan paspor di MPP Kabupaten Karanganyar melibatkan beberapa tahapan, yaitu perencanaan, pengadaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan meliputi analisis kebutuhan dan anggaran, yang harus disesuaikan dengan ketersediaan dana. Pengadaan sarana dan prasarana dilakukan melalui kerjasama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta dan Pemerintah Kabupaten Karanganyar, tetapi keterlibatan masyarakat dalam proses ini masih minim.

Pelaksanaan pengelolaan sarana dan prasarana mencakup pemeliharaan rutin dan perbaikan atas kerusakan yang terjadi. Namun, keterbatasan anggaran dan sumber daya sering kali menjadi hambatan dalam

memastikan fasilitas tetap dalam kondisi optimal. Pemeliharaan rutin dilakukan untuk memastikan semua fasilitas berfungsi dengan baik, tetapi kendala teknis seperti kualitas jaringan internet yang lambat masih sering terjadi.

Pengawasan dilakukan oleh pihak DPMPTSP dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas berfungsi dengan baik dan sesuai dengan standar. Namun, standar sarana dan prasarana di MPP Karanganyar masih belum ada, sehingga pengawasan lebih difokuskan pada evaluasi dan pemantauan kondisi fasilitas yang ada.

Selanjutnya dilakukan analisis berdasarkan Aspek Demokratis, Inklusif, dan Adaptif untuk melihat serta memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau belum. Pertama, Pendekatan demokratis dalam pelayanan publik menekankan pentingnya partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan dan pengelolaan sarana pemerintahan. Namun, dalam pengelolaan sarana dan prasarana di MPP Karanganyar, keterlibatan masyarakat masih minim, dan proses pengambilan keputusan lebih banyak dilakukan secara top-down. Transparansi dalam pengambilan keputusan juga masih terbatas, meskipun sudah ada nota kesepahaman antara Pemerintah Kabupaten Karanganyar dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta. Akuntabilitas pengelola layanan lebih bersifat internal, sehingga masyarakat tidak memiliki cara untuk memastikan bahwa layanan yang diterima sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kedua, Pendekatan inklusif memastikan bahwa semua kelompok masyarakat, termasuk yang kurang terwakili, memiliki akses yang sama untuk berpartisipasi dalam pengelolaan sarana dan prasarana. Namun, perwakilan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di MPP Karanganyar masih terbatas, dan fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya sensitif terhadap kebutuhan khusus masyarakat, seperti penyandang disabilitas. Aksesibilitas layanan publik juga masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal fasilitas fisik dan teknologi yang memadai.

Ketiga, Pendekatan adaptif mengakui bahwa kondisi sosial, ekonomi, dan lingkungan berubah sepanjang waktu, sehingga pemerintah perlu mampu menyesuaikan kebijakan dengan perubahan tersebut. Namun, kebijakan terkait sarana dan prasarana di MPP Karanganyar masih belum sepenuhnya fleksibel, dan inovasi dalam pengelolaan fasilitas masih terbatas. Pembelajaran berkelanjutan juga belum sepenuhnya diterapkan, sehingga evaluasi dan perbaikan kebijakan masih belum optimal.

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat) digunakan untuk mengidentifikasi strategi yang dapat diterapkan dalam pengelolaan sarana dan prasarana di MPP Kabupaten Karanganyar. Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi yang paling tepat adalah memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada, seperti kerjasama yang kuat dengan instansi terkait dan lokasi strategis MPP Karanganyar, untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya tarik masyarakat dalam mengurus paspor.

Strategi lain yang direkomendasikan adalah memanfaatkan dukungan dari pemerintah daerah untuk mengatasi keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana, serta meningkatkan koordinasi dengan masyarakat untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan layanan yang lebih baik. Inovasi dalam pengelolaan sarana dan prasarana, seperti penambahan mesin pencetakan paspor dan perbaikan jaringan internet, juga perlu diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan pemohon.

Dalam jangka panjang, pembentukan tim kerja khusus yang bertugas untuk memonitor dan memastikan kelancaran operasional sehari-hari di MPP Karanganyar dapat menjadi langkah preventif yang efektif. Selain itu, pelatihan rutin bagi petugas pelayanan juga diperlukan untuk memastikan kesiapan pegawai dalam menghadapi berbagai situasi operasional dan pemanfaatan teknologi baru. Dengan penerapan strategi yang tepat, diharapkan pengelolaan sarana dan prasarana di MPP Kabupaten Karanganyar dapat dioptimalkan untuk memberikan pelayanan paspor yang lebih baik, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan paspor berjalan dengan efektif dan efisien. Lokasi strategis dan kerjasama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat. Namun, terdapat tantangan seperti keterbatasan fasilitas dan infrastruktur teknologi yang perlu segera diatasi untuk menjaga kualitas pelayanan. Penerapan prinsip berpikir strategis dan bertindak demokratis dalam pengelolaan sarana dan prasarana menjadi krusial. Hal ini menekankan pentingnya perencanaan yang matang dan pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan jangka panjang tetapi juga sesuai dengan aspirasi masyarakat. Sinergi antara peningkatan fasilitas fisik dan strategi yang inklusif serta adaptif

diperlukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan yang optimal tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat posisi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar sebagai model pelayanan publik yang efisien dan responsif. Dengan demikian, strategi yang tepat dalam pengelolaan sarana dan prasarana dapat diimplementasikan di wilayah lain untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan. Studi lanjutan diharapkan dapat mengevaluasi efektivitas strategi yang disarankan dan membandingkan praktik terbaik pengelolaan sarana dan prasarana di berbagai daerah, yang nantinya bisa diadopsi untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Annisaa, N. F., Armanila, & Munthe, A. F. (2024). Pentingnya administrasi sarana dan prasarana pendidikan. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, 5(4), 32–39. <https://doi.org/10.59059/tarim.v5i1.823>
- Bawono, D. S. G., & Irawan, R. (2024). Strategies of regional levies of the marine affairs and fisheries office of Central Java Province of Indonesia. *Journal of Marine and Fisheries*, 23(1), 23–38.
- Ciarmiello, A., & Hinna, L. (2016). SWOT analysis and stakeholder engagement for comparative evaluation of hybrid molecular imaging modalities. In *PET-CT and PET-MRI in Neurology: SWOT Analysis Applied to Hybrid Imaging* (pp. 271–282). https://doi.org/10.1007/978-3-319-31614-7_18
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). The new public service: Serving rather than steering. *The Age of Direct Citizen Participation*, 6Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- Datamora, S., & Malau, H. (2020). Penyelenggaraan mal pelayanan publik masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136–142. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.68>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial. *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Mokoginta, C., L, I., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran (MABP)*, 5(1), 82. <http://jurnal.polindo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>
- Muhammad, B. (2020). Mal pelayanan publik dan maladministrasi. *Ombudsman*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mal-pelayanan-publik-dan-maladministrasi>
- Namugenyi, C., Nimmagadda, S. L., & Reiners, T. (2019). Design of a SWOT analysis model and its evaluation in diverse digital business ecosystem contexts. *Procedia Computer Science*, 159, 1145–1154. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.283>
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi pelayanan one stop service (studi peningkatan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(2), 1–7. [https://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-one-stop-service-\(studi-peningkatan-kualitas-pelayanan-paspor-di-kantor-imigrasi-kelas-i-khusus-surabaya\)-article-10874-media-138-category-8.html](https://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-one-stop-service-(studi-peningkatan-kualitas-pelayanan-paspor-di-kantor-imigrasi-kelas-i-khusus-surabaya)-article-10874-media-138-category-8.html)
- Rangkuti, F. (2015). *Personal SWOT analysis: Peluang di balik setiap kesulitan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. P. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 6(2), 422. <https://doi.org/10.31604/jim.v6i2.2022.422-428>
- Rismawati, M., & Rafiie, S. A. K. (2022). Analisis sarana dan prasarana dalam efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Journal of Public Service*, 2(1), 67. <https://doi.org/10.35308/jps.v2i1.5176>
- Rismayani, & Lestari, E. A. N. U. (2021). Problematika sarana dan prasarana pendidikan. *Al-Ulum: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(2), 136–149. <https://doi.org/10.56114/al-ulum.v2i2.119>
- Sugiyono. (2023). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Ulya, H. (2016). Profil kemampuan pemecahan masalah siswa bermotivasi belajar tinggi berdasarkan ideal problem solving. *Jurnal Konseling Gusjigang*, 2(1), 90–96. <https://doi.org/10.24176/jkg.v2i1.561>