



**EVEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro)**

**SKRIPSI**

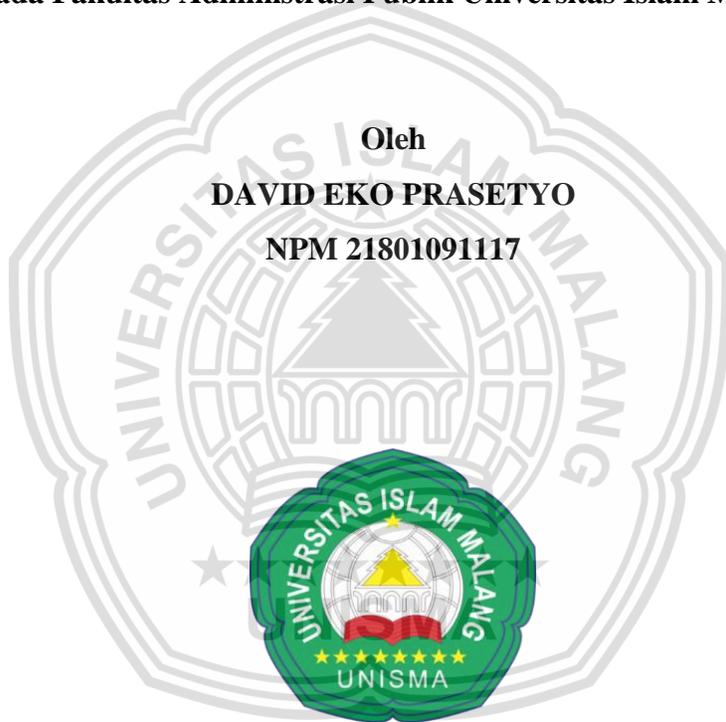
**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**Pada Fakultas Administrasi Publik Universitas Islam Malang**

Oleh

**DAVID EKO PRASETYO**

**NPM 21801091117**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**MALANG**

**2022**

## RINGKASAN

David Eko Prasetyo, 2022, NPM 21801091117, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. **Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro), Dosen Pembimbing: (1) Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si (2) Suyeno, S.Sos., M.AP

---

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah selalu berupaya dalam mewujudkan terobosan baru dalam menunjang pelaksanaan pelayanan yang maksimal. Hadirnya Mal Pelayanan Publik dinilai sebagai suatu inovasi baru dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Pada dasarnya Mal Pelayanan Publik merupakan pengintegrasian pelayanan dari daerah dengan berbagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat, BUMN dan swasta. Terlepas dari upaya tersebut, pemerintah Kabupaten Bojonegoro dengan dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan birokrasi No 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik telah melaksanakan peraturan tersebut sejak tahun 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan tujuan pembentukannya. Serta mengetahui teknis pelaksanaannya dan kendala-kendala yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Pada penilaian efektivitas peneliti menggunakan teori Sondang P. Siagian (1997) dengan indikator waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan. Pada penelitian ini peneliti mengambil tiga instansi yang tergabung sebagai lokus penelitian diantaranya: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan PD. Bank BPR. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *data collection*, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion*. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dalam memastikan keabsahan data penelitian.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa (1) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan efektif berdasarkan indikator yang digunakan peneliti. namun, masih terdapat beberapa indikator yang belum maksimal. (2) Berdasarkan teknis Pelaksanaan meliputi Prosedur, Produk, dan Kualitas Pelayanan, pelaksanaan pelayanan sudah berdasar Standar Operasional Prosedur Mal Pelayanan Publik beserta dengan hasil keluaran/produk pelayanan yang tercatat dengan jelas di SOP, dan kualitas pelayanan yang dapat dikatakan baik. Namun masih terdapat beberapa dimensi yang belum dilaksanakan secara maksimal. (3) faktor penghambat yang meliputi pendistribusian pegawai yang kurang optimal, masih bergantung kepada

dinas pusat, dan minimnya kemampuan pegawai dalam pemanfaatan teknologi. sedangkan Faktor Pendukung diantaranya adanya sarana prasarana yang memadai, dan hubungan antar stakeholder dan instansi yang tergabung di Mal Pelayanan Publik. Ditemukan beberapa saran yang dapat peneliti berikan yakni perlunya evaluasi mengenai penempatan komitmen kerja pegawai atas dasar kualifikasi profesioanlitas dan tanggung jawab setiap instansi, mengoptimalkan fungsi pengintegrasian pelayanan dengan pemenuhan pelayanan secara penuh terselesaikan di MPP, meningkatkan kemampuan pegawai dalam pemanfaatan teknologi dengan memberikan pelatihan yang dilakukan oleh setiap instansi terkait, dan melaksanakan sosialisasi secara masif dengan berkoordinasi kepada instansi yang tergabung di MPP.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik*



## SUMMARY

*David Eko Prasetyo, 2022, NPM 21801091117, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang. The Effectiveness of Public Service Malls in Improving the Quality of Public Services (Study on Public Service Malls in Bojonegoro Regency), Supervisors: (1) Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si (2) Suyeno, S.Sos., M.AP*

---

*The government is constantly striving to achieve new breakthroughs in order to support the implementation of maximum services. The presence of the Public Service Mall is considered a new innovation in realizing excellent service. Basically, the Public Service Mall is an integration of services from the regions with various services provided by central government agencies, BUMN, and the private sector. Apart from these efforts, the Bojonegoro Regency government, based on the Regulation of the Minister of Empowerment of Reform State Apparatus and Bureaucracy No. 23 of 2017 concerning the Implementation of Public Service Malls, has implemented the regulation since 2019.*

*This study aims to determine how effective the Bojonegoro Regency Public Service Mall is in improving the quality of public services in accordance with the purpose of its establishment. As well as knowing the technical implementation and the obstacles faced, The research method used in this research is descriptive qualitative, which is used to describe events and phenomena that occur in the field. In assessing the effectiveness of researchers using the theory of Sondang P. Siagian (1997) with indicators of time, accuracy, and service delivery style. In this study, the researchers selected three agencies that were incorporated as the research locus, namely: the Population and Civil Registration Office, the One-Stop Integrated Service Investment Service, and PD. BPR Bank The data collection techniques were by interview, observation, and documentation techniques. The data analysis techniques used in this study are data collection, data condensation, data display, and conclusion. Researchers used source triangulation and technical triangulation in ensuring the validity of research data.*

*The results obtained indicate that (1) the Public Service Mall of Bojonegoro Regency can be said to be effective based on the indicators used by researchers. However, there are still some indicators that are not optimal. (2) Based on the technical implementation covering procedures, products, and service quality, the*

*implementation of services is based on the Standard Operating Procedures for Public Service Malls along with the output/service products that are clearly recorded in the SOP, and the quality of service can be said to be good. However, there are still some dimensions that have not been implemented optimally. (3) The inhibiting factors include the distribution of employees that is less than optimal, still dependent on the central office, and the lack of employees' abilities to utilize technology. While the supporting factors include the existence of adequate infrastructure and the relationship between stakeholders and agencies that are members of the Public Service Mall, There are several suggestions that researchers can give, namely the need for an evaluation of the placement of employee work commitments on the basis of professional qualifications and responsibilities of each agency; optimizing the function of integrating services with full service fulfillment completed at MPP; increasing the ability of employees to use technology by providing training conducted by every relevant agency; and carrying out massive socialization by coordinating with agencies that are members of the MPP.*

**Keywords:** *Effectiveness, Public Service Innovation, Public Service Quality*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan, hal ini dipertegas lagi oleh Undang-undang 1945 yang mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya pelaksanaan pelayanan publik. Dalam hal ini, tanggung jawab negara adalah bagaimana mengusahakan semua prasyarat, kondisi dan sarana maupun prasarana yang mendukung tercapainya kesejahteraan publik.

Dalam konsep pelayanan publik, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik diantaranya kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi produk pelayanan publik, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan

sarana dan prasarana, kemudahan akses dan tempat, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan juga kenyamanan pelayanan. Dengan berdasar keputusan ini bisa dikatakan bahwa prinsip pelayanan diatas menjadi salah satu acuan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang juga menjadi tolak ukur efektif dan efisiennya suatu pelayanan publik.

Peraturan di atas mendasari penetapan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang memberikan penjelasan mengenai pelayanan publik dalam Pasal 1 “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik”.

Dari beberapa landasan hukum yang menjadi acuan dari pelaksanaan pelayanan publik di atas, jelas bahwasannya pelayanan publik tidak hanya sekedar menyimpan instrumen bagi keberlangsungan birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu, bahwa pelayanan publik menjadi esensi dasar dalam mewujudkan keadilan sosial seperti yang telah diamanatkan oleh konstitusi. Maka dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, negara sebagai aktor utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak publik.

Pasca reformasi birokrasi sering kali digaungkan terkait perubahan sistem penyelenggaraan negara, salah satunya perubahan dari sentralisasi ke desentralisasi melalui kebijakan otonomi daerah. Desentralisasi dalam konteks penyelenggaraan

pemerintahan di Indonesia dianggap tepat dengan asumsi, organisasi pemerintahan pada tingkat lokal atau pemerintah daerah lebih mengetahui kondisi dan kebutuhan sesungguhnya dari masyarakat setempat, serta tidak mungkin jika pemerintah di tingkat pusat mampu mengurus segala kepentingan dan urusan masyarakat yang begitu kompleks.

Sebagaimana seperti yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt dalam (Hardiansyah. 2018:1) menyatakan bahwa:

Sejak kebijakan otonomi daerah diimplementasikan, pelayanan publik ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik pada saat itu merupakan variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara atau daerah. Salah satu intisari dari prinsip NPS adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga negara.

Sejalan dengan tujuan otonomi daerah tersebut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai dasar hukum untuk mengatur tugas, wewenang dan tanggung jawab pemerintah Daerah sebagai satuan dari pemerintah Nasional, memberi ruang bagi daerah sebagai daerah otonom. Dengan diberlakukannya kebijakan otonomi daerah tersebut, pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengurus urusan daerahnya masing-masing, sehingga pemerintah daerah memperoleh

fleksibilitas untuk membuat keputusan sendiri, dan menyelaraskan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dikatakan bahwa dengan adanya kebijakan otonomi daerah, pemerintah daerah diharap lebih bijak dalam menggunakan kewenangan yang dimiliki sebagai upaya pembangunan atau peningkatan kesejahteraan daerahnya masing-masing. Karena seiring dengan berkembangnya zaman tujuan desentralisasi juga berkembang tidak hanya untuk mempermudah akses, namun juga untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan, kapasitas dari masing-masing daerah untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada kenyataannya dihadapkan dengan berbagai tantangan seperti perubahan lingkungan, perkembangan ilmu pengetahuan, perkembangan teknologi, dan sebagainya. Sehingga hal tersebut menjadikan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis, sehingga diperlukannya penyesuaian dan pembaharuan pada sektor pelayanan publik.

Sementara itu Ombudsman RI dalam acara Peluncuran Laporan Tahunan 2020 menyebutkan, “sepanjang tahun 2020, Ombudsman RI telah menerima laporan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.522 laporan reguler, 559 Respon Cepat, dan 123 merupakan investigasi atas perkara sendiri. Sedangkan jumlah konsultasi Non Laporan dari masyarakat kepada Ombudsman meningkat hingga 99,2% dibandingkan

tahun sebelumnya”. Bersumber dari *Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI, dengan tema “Mengawal Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19”*.

Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani dalam menyampaikan permasalahan mengenai pelayanan publik, karena dalam penyempurnaan pelayanan publik harus melibatkan seluruh elemen masyarakat sebagai bentuk koreksi terhadap pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan laporan tersebut tentunya inovasi selalu digencarkan untuk memperbaiki dan meminimalisir segala bentuk pelanggaran yang dilakukan dalam ranah pelayanan publik.

Dari aspek laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi, terdapat tiga kategori pengaduan terbanyak, yakni laporan atas penundaan berlarut sebesar 31,57%. Hal ini menunjukkan kondisi birokrasi yang masih berbelit-belit dan terkesan lamban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak terdapat kejelasan standar pelayanan terutama mengenai transparansi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses pelayanan. Kemudian penyimpangan prosedur sebanyak 24,77%. Proses pelayanan yang lamban menimbulkan celah penyimpangan seperti pungutan liar, manipulasi data, dan praktik korupsi. Sering kita jumpai dalam praktiknya, ketika seseorang ingin mendapatkan pelayanan secara instan mereka hanya tinggal membayar pihak pemberi layanan untuk didahulukan proses pelayanannya. Tindakan tersebut tentunya akan menimbulkan kerugian bagi negara maupun masyarakat secara luas. Selanjutnya terkait masalah tidak memberikan layanan sebanyak 24,39%. Masih ada temuan bahwasannya keluhan masyarakat atas tidak

diberikannya pelayanan yang diminta. Bersumber dari *Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI, dengan tema “Mengawal Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19”*.

Berdasarkan data yang dipaparkan di atas menunjukkan bahwa adanya penurunan terhadap laporan masyarakat, namun permasalahan yang kompleks setiap tahunnya tentunya masih sering dijumpai. Bentuk praktek maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan masih sangat sering dijumpai di lapangan, sehingga diperlukannya upaya untuk terus mengadakan perbaikan terhadap kondisi pelayanan sebagai bentuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih maksimal. peningkatan mutu dan kualitas pelayanan perlu di dukung dengan berbagai terobosan dalam bentuk kebijakan sebagai tindakan nyata dalam merealisasikan komitmen tersebut.

Upaya pemerintah dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas semakin berkembang melalui berbagai kebijakan inovatif. Sebagaimana penyediaan berbagai jenis pelayanan secara cepat dan mudah hanya dalam satu tempat yang disebut dengan pelayanan terpadu. Melalui Peraturan MENPAN-RB Nomor 23 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Dalam peraturan tersebut, konsep Mal Pelayanan Publik didefinisikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Dinilai

sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia, MPP dianggap lebih progresif dalam memudahkan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung.

Upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik dibuktikan dengan dibangunnya infrastruktur Mal Pelayanan Publik di masing-masing daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi dalam bidang penanaman modal dan pelayanan satu pintu. Terhitung semenjak kebijakan tersebut diberlakukan mulai tahun 2017, telah berkembang pada sejumlah daerah di Indonesia, pada tahun 2022 peningkatan Mal Pelayanan Publik terus bertambah hingga saat ini sudah terdapat 56 Mal Pelayanan Publik yang di resmikan oleh KEMENPAN-RB di Kabupaten/kota.

Implementasi kebijakan Mal pelayanan Publik tidak hanya sekedar bentuk formalitas pembangunan gedung disetiap daerah-daerah, namun secara maksimal juga mampu memberikan bentuk pelayanan secara efektif terhadap masyarakat. Dari keseluruhan Mal Pelayanan Publik yang ada di Indonesia, di Jawa Timur kini sudah berdiri sebelas Mal Pelayanan Publik yang sudah beroperasi. Sebagaimana tercatat pada Tabel 1.1 di bawah:

**Tabel 1 : Jumlah Mal Pelayanan Publik di Jawa Timur**

No	Kabupaten/Kota	Tanggal peresmian Mal Pelayanan Publik di Jawa Timur
1	Surabaya	6 oktober 2017
2	Banyuwangi	6 oktober 2017
3	Probolinggo	19 desember 2018
4	Sidoarjo	29 januari 2019

5	Lamongan	10 februari 2021
6	Magetan	5 april 2021
7	Bojonegoro	6 april 2021
8	Gresik	7 april 2021
9	Madiun	24 november 2021
10	Tuban	10 februari 2022
11	Mojokerto	22 maret 2022

Sumber: *Berbagai Website Resmi, 2022 diolah*

Diantaranya dari beberapa daerah di Jawa Timur, pemerintah Kabupaten Bojonegoro telah melaksanakan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Sebagaimana soft launching Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro yang dilaksanakan pada tanggal 9 januari 2019 sekaligus diresmikan secara langsung oleh Bupati Bojonegoro bersama dengan Korpimda. Prinsip penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro diperkuat dengan peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro, prinsip tersebut sebagai pedoman dasar penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan terintegritas.

Pengelolaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro berada di bawah koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. saat ini terdapat 29 Instansi yang telah beroperasi. Sebagaimana tercatat pada Tabel 1.2 di bawah:

**Tabel 2 : Instansi di Mal pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro**

No	Instansi
1	Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
2	Dinas Kesehatan
3	Dinas Penanaman Modal dan PSTP
4	Dinas Peternakan Dan Perikanan
5	PT. Bank Pembangunan Daerah, Jawa Timur
6	Polres Bojonegoro
7	KPP Pratama Bojonegoro
8	Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bojonegoro
9	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro
10	Badan Pendapatan Daerah
11	PD. Bank BPR
12	BPJS Ketenagakerjaan
13	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Penataan Ruang
14	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya
15	Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja
16	PT. Pos Indonesia (persero)
17	Dinas Komunikasi Dan Informatika
18	BPJS Kesehatan
19	Dinas Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Mikro
20	Dinas Perhubungan
21	Kejaksaan Negeri Kabupaten Bojonegoro
22	PT. PLN
23	Bank Jatim
24	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
25	Bank BRI
26	Unit Kerja Kantor (UKK) Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak di Bojonegoro
27	Dinas Pendidikan Kebudayaan dan Pariwisata
28	Dinas Lingkungan Hidup
29	Samsat Bojonegoro

Sumber: website resmi Mal Pelayanan Publik Bojonegoro, 2022

Dari beberapa instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro telah memiliki 180 jenis pelayanan yang tercatat. Dengan begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan dalam satu ruangan, tentunya akan semakin memudahkan masyarakat dalam segala bentuk urusan perizinan maupun non-perizinan, namun di sisi lain dengan begitu kompleksnya pelayanan yang diberikan dalam satu ruangan tentunya masih ada berbagai permasalahan yang terjadi dalam ruang pelaksanaannya di Mal Pelayanan Publik tersebut.

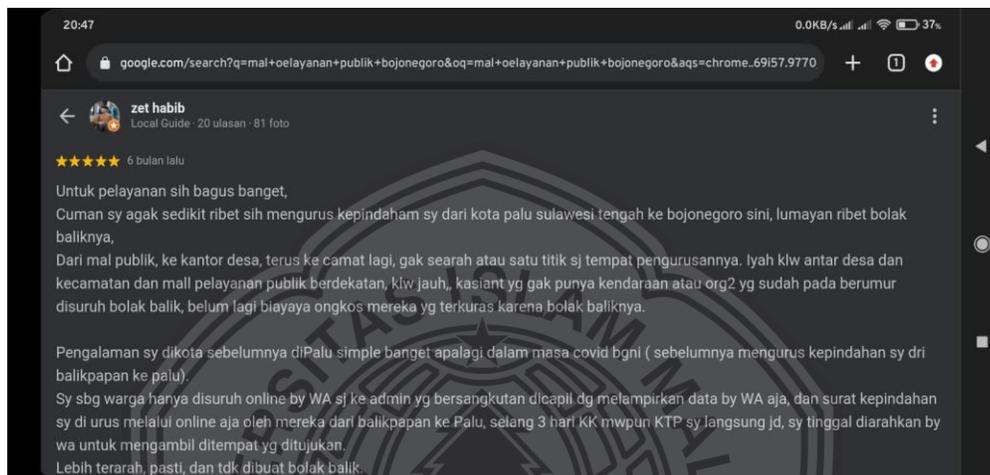
Dari beberapa permasalahan yang terjadi di Mal Pelayanan Publik, berhubungan dengan pendistribusian pegawai yang kurang maksimal. sehingga mengakibatkan beberapa unit tempat unit pelayanan mengalami kekosongan. Sehingga pada akhirnya ketika ada masyarakat yang ingin melakukan permohonan pelayanan di Mal Pelayanan Publik menjadi dilema dengan tidak adanya pegawai di loket instansi yang akan mereka tuju. Berdasarkan sumber observasi lapangan dan wawancara, ibu Twotik Lestaringtyas menyampaikan:

“Mereka kan dengan kendalanya sendiri-sendiri misalnya OPD pusat ini, misalnya dinas perpustakaan “saya tidak ada personil”. Akhirnya dia tidak melaksanakan kegiatan di MPP sini. Jadi mereka tidak patuh dengan komitmen lah, kalau saya melihatnya seperti itu. Komitmennya kan senin sampai dengan jumat mereka ada layanan disini, dan itu mereka langgar.” (Sumber: wawancara, 13 Juni 2022)

Mengingat tujuan dari Mal Pelayanan Publik dibentuk sebagai upaya dalam menawarkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan percepatan dalam sektor pelayanan publik dengan pengintegrasian setiap instansi dalam satu tempat. Namun

Sebagian perizinan masih bergantung pada dinas pusatnya, sehingga terjadi kelambatan proses.

**Gambar 1 : Ulasan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro di Google Maps**



*Sumber: google maps, di akses pada 28 maret 2022*

Dilihat dari gambar ulasan di atas masih terdapat keluhan yang menimbulkan masyarakat yang ingin mengurus pelayanannya harus bolak-balik dari satu tempat ke tempat lainnya. Hal ini menjadi salah satu poin penting yang ada di Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. Dalam mengurus segala bentuk administrasi pemerintah diharuskan memiliki pelayanan yang cepat dan mudah. Tapi kenyataan di lapangan dalam melakukan proses pelayanan administrasi, masyarakat masih dihadapkan dengan sistem yang berbelit sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama untuk mendapat pelayanan.

Disamping itu Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan harus mampu mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju dengan berbasis teknologi. Para

penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Bojonegoro terbilang kurang memumpuni dalam pemanfaatan teknologi, dari beberapa fakta di lapangan menunjukkan staff yang melayani proses pelayanan sudah berusia lanjut dan juga kurang mengerti akan pemanfaatan teknologi yang ada. seperti pernyataan yang dikemukakan oleh ibu Twotik bahwa:

“Kemampuan para pegawai disini terbatas, terutama yang dari awal memang kurang dalam memahami teknologi. ya sebagian PNS di sini memang sudah pada tua mas, jadi kebanyakan di bagian loket pelayanan digantikan oleh pegawai kontrak” (Sumber: wawancara, 13 Juni 2022)

Pada pelaksanaannya, pelayanan publik akan berhasil jika banyak masyarakat yang terbantu atas apa yang menjadi kebutuhannya. Dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang efektif sebagai tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Hal ini berdasar pada tujuannya yaitu efektivitas dari hadirnya Mal Pelayanan Publik itu sendiri dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Robinson (Tika, 2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. jika dikaitkan dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik sebagai sebuah solusi terhadap penyempurnaan pelayanan publik yang lebih efisien, maka sejauh mana efektivitas dari berjalannya Mal Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Bojonegoro.

Selain itu proses pengukuran efektivitas juga digunakan untuk mengetahui hambatan dan permasalahan yang terjadi pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro.

Dari beberapa instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik kabupaten Bojonegoro, peneliti lebih spesifik untuk meneliti 3 instansi dari total 29 instansi yang tergabung diantaranya: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan PD. Bank BPR. Dari ketiga instansi tersebut tentunya memiliki prosedur pemberian pelayanan yang berbeda, Sehingga peneliti tertarik untuk memfokuskan kepada 3 instansi antara kedinasan dan perbankan.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan efektivitas dari Mal Pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap publik, dengan menspesifikasikan hanya kepada 3 instansi yang dipilih oleh peneliti. Menjadi penting bahwasannya pada tahap pengukuran efektivitas tersebut sebagai perbaikan dari beberapa sistem pelayanan yang kurang maksimal. Untuk itu menarik untuk dikaji lebih jauh dalam pembahasannya. Peneliti mengangkat judul penelitian yaitu **Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro.**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Teknis Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Dalam Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bojonegoro?

2. Bagaimana Tingkat Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Bojonegoro?
3. Bagaimana Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui teknis pelaksanaan Mal Pelayanan Publik dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik di Kabupaten Bojonegoro.
2. Mengetahui tingkat efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bojonegoro.
3. Mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Mal Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **D. Manfaat Penelitian**

Di dalam sebuah penelitian sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini antara lain.

1. Manfaat Teoritis

- a. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
  - b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro.
  - c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah dipeajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
2. Manfaat Praktis
- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai efektivitas dari Mal Pelayanan Publik di kabupaten Bojonegoro.
  - b. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dikatakan efektif dengan kriteria pengukuran yang dilakukan. Namun, masih terdapat beberapa indikator dalam pelaksanaannya yang belum dilakukan secara maksimal. Secara lengkap peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan rumusan masalah beserta indikator-indikator pengukuran efektivitas diantaranya:

- a) Teknis pelaksanaan Mal Pelayanan Publik dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik di Kabupaten Bojonegoro.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, terdapat beberapa unsur yang harus dipenuhi untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Diantaranya prosedur pelayanan, produk layanan, dan kualitas pelayanan itu sendiri. Secara teknis Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro melaksanakan pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur yang dimiliki, dengan berdasar pada Peraturan bupati No. 8 Tahun 2019 yakni melaksanakan pelayanan loket penerimaan, loket pengembalian, dan loket kasir atau bank. Sedangkan dari instansi yang menjadi lokus penelitian yakni, Dispenduk Capil, DPMPPTSP, dan

PD. Bank BPR secara teknis melaksanakan pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur dari instansi pusatnya masing-masing. Sedangkan produk pelayanan atau yang menjadi output dari Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro adalah kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan kualitas pelayanan loket instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, yakni Dispenduk Capil, DPMPTSP, dan PD. Bank BPR sebagai objek penelitian, dengan menggunakan lima prinsip pengukuran kualitas pelayanan diantaranya, *Tangible*, *Realible*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dapat dikatakan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik akan tetapi belum secara maksimal. hal ini dikarenakan tingkat kemampuan/kehandalan sebagian pegawai pelayanan di loket instansi masih terbilang rendah dalam memahami operasional teknologi. demikian juga dalam jaminan ketepatan waktu masih belum secara maksimal ditetapkan dalam pengurusan pelayanan, hal ini masih sering mengakibatkan terjadinya proses pelayanan yang cukup lama dan tanpa kepastian.

- b) Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kabupaten Bojonegoro.

Dalam penelitian mengenai efektivitas Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro, dilihat berdasarkan tiga faktor dalam penilaian efektivitas diantaranya:

- a) Faktor waktu

Tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik yakni untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Berdasarkan hasil temuan penelitian, penilaian dalam segi kecepatan efisiensi waktu pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan belum maksimal. hal tersebut terjadi karena masih terdapat ketergantungan antara instansi yang ada di Mal Pelayanan dengan instansi pusat masing-masing. Ini membuktikan bahwasannya pelayanan yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro belum sepenuhnya memberikan kepastian penyelesaian pelayanan hanya di Mal Pelayanan Publik saja. Hal tersebut juga disebabkan karena sistem pendukung proses pelayanan mengalami error.

b) Faktor kecermatan

Dari hasil temuan penelitian, dalam segi kecermatan pelayanan di Dispenduk Capil, DPMPTSP, dan PD. Bank BPR yang menjadi lokus penelitian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan sudah cermat dalam menanggapi setiap layanan.

c) Faktor gaya pemberian pelayanan

Dari hasil temuan peneliti berdasarkan gaya pemberian pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro sudah cukup baik. Dalam pelaksanaan yang dilakukan gaya pemberian pelayanan sudah berdasarkan empati dan sesuai dengan standar operasional prosedur masing-masing instansi.

- c) Pada penyelenggaraan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro juga terdapat faktor penghambat dan faktor pendukungnya:
  - a) Faktor penghambat: pendistribusian pegawai kurang optimal, pelayanan masih bergantung pada dinas pusat, Sebagian pegawai masih minim dalam pemanfaatan teknologi.
  - b) Faktor pendukung: adanya sarana dan prasarana yang memadai, Hubungan antar stakeholder dan instansi yang tergabung.

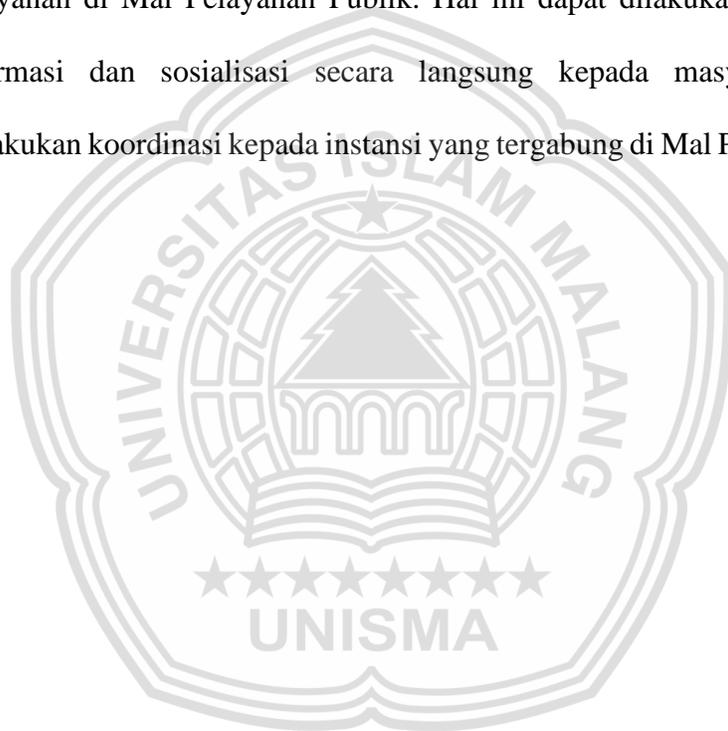
## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas serta dari hasil penelitian, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro. adapun saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Dalam penempatan pegawai, setiap instansi yang telah tergabung di Mal Pelayanan Publik wajib diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya dan tanggung jawab yang tinggi. Hal ini dapat dilakukan melalui koordinasi ulang dengan pihak instansi yang tergabung untuk evaluasi mengenai penempatan komitmen kerja pegawai dengan mempertimbangkan konsekuensi proses pelayanan.
2. Memaksimalkan fungsi pengintegrasian pelayanan yang sesuai dengan tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik. Dengan memberikan pelayanan yang secara penuh terlaksana dan terselesaikan di Mal Pelayanan Publik.
3. Meningkatkan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi. hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan yang diselenggarakan oleh setiap

instansi terkait kepada pegawai yang potensial dan belum mampu untuk mengoperasikan teknologi atau alat bantu dalam proses pelayanan dengan jangka waktu yang jelas.

4. Perlunya sosialisasi secara masif terhadap masyarakat Bojonegoro yang terkendala akses yang cukup jauh dari daerah perkotaan mengenai adanya pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilakukan melalui media informasi dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, dengan melakukan koordinasi kepada instansi yang tergabung di Mal Pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- A.S, Moenir. 2006. *Pendekatan Manusiawi Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Handayani, Soewarni. 2010. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masanggung
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Martini dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Miles, M.B dan A.M Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press
- Moleong, L.J. 2017. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muluk, M.R. Khairul. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Rahayu, Amy Y.S dan Visnu Juwono. 2019. *Birokrasi & Governance: Teori, Konsep, dan Aplikasinya*. Depok: Rajawali Pers
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen peelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka pelajar
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi Indonesia*. Malang: Aditiya publisising.
- Sedarmayanti. 2004. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Siagian, P. Sondang. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Soehardi Sigit. 2003. *Esensi Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Lukman Offset

Steers, M Richard. 2005. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: (Pendekatan Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LANPress

Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara

### **Jurnal:**

Kusuma, Doddie Arya dan Aina Yarni. 2021. *Efektivitas Proses Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Padang*. Pjs Journal Of Politics And Law. Vol.1, No.2

Lestari, Riski Puspita., Dkk. 2020. *Inovasi Mal Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo*. Jurnal Tata Sejuta. Vol.6, No.2

Puryatama, A.F, Tiyas N. H. (2020). *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jurnal Studi Pemerintahan. Vol. 3 No. 1. Retrieved from: <https://www.jurnal>

Puryatama, Arnita Febriana dan Tiyas Nur Haryani. 2020. *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jurnal Studi Pemerintahan. Vol.3, No.1

Sembiring, Muhlis Fahdiar dan Muslim Sembiring. 2021. *Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Wadah Terintegritas Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat*. Jurnal Serunai Pancasila dan Kewarganegaraan. Vol.10, No.1

Suryana, Ohan. 2019. *Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam*. Jurnal Transformasi Administrasi. Vol.09, No.01

### **Undang-Undang**

Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro



Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Website:**

Badan Pusat Statistika Kabupaten Bojonegoro. <https://Bojonegorokab.bps.go.id> diakses pada 1 Juni 2022

PDRB Kabupaten Bojonegoro Tahun 2020. <https://databoks.katadata.co.id> diakses pada 4 Juni 2022

Website Resmi Kabupaten Bojonegoro <https://Bojonegorokab.go.id> diakses pada 1 Juni 2022

Website Resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro. <https://mpp.Bojonegoro.go.id>, diakses pada 28 maret 2022

Website Resmi Ombudsman Republik Indonesia. <https://www.ombudsman.go.id> diakses pada 25 maret 2022