

EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM KERANGKA GOOD GOVERNANCE PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SINGKAWANG

Erdi¹, Haunan Fachry Rohilie²

^{1,2}Universitas Tanjungpura

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang. Dalam penerapan Mal Pelayanan Publik MPP sebagaimana yang disampaikan oleh Mardiasmo tentang prinsip-prinsip good governance, pengelolaan sektor layanan publik harus dilakukan dengan baik dan bertanggung jawab serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Evaluasi pelaksanaan good governance di Mal Pelayanan Publik (MPP) dilakukan dengan menggunakan prinsip yang dikemukakan oleh Mardiasmo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan eksploratif. Dari hasil penelitian, secara keseluruhan penyelenggaraan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang sudah berjalan maksimal. Beberapa catatan yang ditemukan yakni kurangnya sosialisasi program pelayanan melalui media sosial, dan masih kurangnya antusias masyarakat karena lebih banyak memilih untuk datang ke kantor OPD maupun Lembaga vertikal.

Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, *Good Governance*, Mal Pelayanan Publik (MPP)

Abstract

This research aims to analyze and evaluate the implementation of public services through the Singkawang City Public Service Mall (MPP). In implementing the MPP Public Service Mal as stated by Mardiasmo regarding the principles of good governance, management of the public service sector must be carried out well and responsibly and following applicable regulations. Evaluation of the implementation of good governance at Public Service Malls (MPP) was carried out using the principles put forward by Mardiasmo. This research uses qualitative methods with an exploratory approach. From the research results, overall, the implementation of public services at the Singkawang City Public Service Mall (MPP) has been running optimally. Several notes found were the need for more socialization of service programs through social media and the lack of public enthusiasm because more people chose to come to OPD offices and vertical institutions.

Keywords: Evaluation, Public Service, Good Governance, Public Service Mall (MPP)

A. Pendahuluan

Good governance menjadi gaung utama Pemerintah Indonesia dalam upaya penataan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien. Dasar pentingnya *good governance* bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan profesional. Namun target capaian tersebut kerap terhambat tembok besar budaya birokrasi yang sudah mengakar sejak lama. Mulai dari penyalahgunaan kewenangan, politisasi terhadap birokrasi, perilaku KKN, mutu kerja yang lemah, dan juga lemahnya pengawasan terhadap kinerja birokrasi itu sendiri.

Santoso (2008) menjelaskan *good governance* sebagai cita-cita yang menjadi misi setiap penyelenggaraan suatu negara, termasuk Indonesia. *Good governance* dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publik berlangsung efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan dan adiministrasinya bertanggung jawab pada publik. Dalam memberikan pelayanan publik untuk masyarakat, pemerintah sebelumnya mengeluarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan generasi pertama yang dicetuskan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima. Namun saat ini terdapatnya hambatan atau kendala oleh penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik.

Dari penjelasan diatas permasalahan pelayanan publik juga terjadi di Mal Pelayanan Publik di Kota Singkawang, yang mana hal ini dibuktikan dengan adanya sikap pegawai yang datang terlambat saat bekerja, dan menunda pekerjaannya, hal ini tentu berdampak pada pemberian layanan yang tidak memuaskan. Selain itu pada aspek informasi didalam Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Singkawang masih sering menjadi persoalan di masyarakat. Informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan dikarenakan kekeliruan yang disebabkan oleh pegawai itu sendiri. selain itu, juga sulitnya masyarakat untuk mendapatkan informasi melalui media sosial yang mana dalam hal ini Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang belum mempunyai media sosial untuk menyebarkan informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam hal ini pemerintahan harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, hal ini untuk menjaga obyektivitas dalam suatu pemerintahan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang terdiri dari beberapa konter instansi yang melakukan pelayanan, baik dari Kementerian/Lembaga, Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi/Kabupaten dan BUMN/BUMD/Badan Layanan Publik. Meski memberikan layanan yang lengkap dari Organisasi Perangkat Daerah, maupun Lembaga vertikal,tingkat kunjungan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang dapat dikatakan masih rendah. Masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor OPD maupun Lembaga vertikal. Hanya Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja yang banyak dikunjungi masyarakat karena memang pelayanan di Kantor DPMTK hanya sampai jam 10 pagi, sisanya dilanjutkan di Mal Pelayanan Publik (MPP).

Dari penjelasan di atas, penelitian ini ingin melihat bagaimana penerapan prinsip *good governance* pada MPP yang ada di Kota Singkawang. Sehingga didapat penjelasan apakah keberadaan MPP di Kota Singkawang dapat menyelesaikan masalah budaya birokrasi yang selama ini ada pada pemerintahan di Indonesia (Côté, 2012). Mulai dari tidak adanya kompetisi, kebijakan politik, rendahnya kualitas pelayanan publik, sistem prosedur pelayanan yang

berbelit-belit, profesionalisme SDM yang masih rendah, pengerahan sumberdaya yang berlebihan, ketidakpastian waktu dan biaya yang mengakibatkan pelayanan birokrasi di Indonesia identic dengan ekonomi biaya tinggi (*high –cosy economy*).

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode ini mampu menangkap dan memahami keberadaan saling berhubungan antara berbagai gejala eksternal maupun internal yang terdapat dalam penerapan good governance dalam pelayanan publik. Di samping itu, data-data yang diperlukan dalam penelitian ini bersifat deskripsi dan tidak memerlukan kuantifikasi, sehingga metode kualitatif dipandang tepat untuk digunakan (Judistira, 1999). Melalui metode ini akan didapatkan data-data yang bersifat deskriptif, yakni apa yang dituturkan orang, baik lisan maupun tulisan dalam bahasa serta dalam peristilahannya (Bogdan, 1993).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi (Moleong, 2000). Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menentukan informan kunci (key informant) dengan kriteria: (1) ASN Pemerintah yang dapat memberikan informasi secara mendalam dan rinci tentang bagaimana penerapan good governance pelayanan publik di Kota Singkawang. (2) ASN Pemerintah yang terlibat dalam pemberitaan pelayanan kepada masyarakat di Kota Singkawang (3) Masyarakat Kota Singkawang yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Singkawang.

Berdasarkan kompleksitas permasalahan dan aktor yang terlibat dalam upaya good governance melalui pelayanan publik di Kota Singkawang, maka yang menjadi informan dalam penelitian jumlahnya tidak dibatasi, sesuai dengan kebutuhan data dalam penelitian. Untuk melihat kebenaran data dalam penelitian ini dilakukan cross checks data di antara informan-informan yang ditentukan di lapangan. Informan berasal dari berbagai kalangan yang terdapat dalam masyarakat, antara lain birokrat, politisi, pejabat daerah, lembaga vertikal yang ada di Kota Singkawang.

C. Hasil dan pembahasan

1) Perkembangan Mal Pelayanan Publik (MPP)

Perkembangan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia sudah dimulai pada tahun 2017 melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan *Good governance* Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Perlu diketahui, Mal Pelayanan Publik ini berbeda dari mal pada umumnya. MPP diartikan sebagai suatu tempat yang didalamnya terdapat aktivitas atau

kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik baik berupa barang/jasa, pelayanan administrasi oleh OPD, hingga pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, aman, nyaman, dan terjangkau. Konsep dari Mal Pelayanan Publik ini adalah dengan mengintegrasikan segala jenis pelayanan di dalam satu gedung (Umam, 2020).

Pelayanan publik melalui MPP yang sudah ada saat ini merupakan pengembangan dari dua generasi sebelumnya yang disebut dengan PTSA dan PTSP. Pelayanan Terpadu Satu Atap atau yang disingkat dengan PTSA merupakan generasi pertama tentang layanan terpadu di Indonesia. Setelah beberapa waktu, dikembangkanlah generasi kedua yang bernama PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Hingga di tahun 2017 muncul istilah Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk menjamin fungsi dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu tanpa harus mematikan berbagai layanan yang sudah ada sebelumnya. Fungsi dari PTSP oleh pemerintah dijadikan sebagai dasar pengembangan MPP. Mal Pelayanan Publik merupakan sebuah capaian baik dalam hal pelayanan publik, dari yang sebelumnya terpisah dan menyebar sekarang dapat dilakukan dengan berkumpul di satu lokasi yang sama (Puryatama & Haryani, 2020).

Jalan keluar dari permasalahan pelayanan publik di Indonesia adalah dengan melakukan inovasi peningkatan pelayanan publik seperti dilakukannya suatu pengintegrasian penyelenggaraan publik dalam satu kantor. Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan pengintegrasian penyelenggaraan pelayanan publik dalam satu kantor secara terpadu sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mall Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia sampai saat ini berjumlah 134 yang berasal dari 69 kabupaten/kota, salah satunya di Kota Singkawang.

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang berdiri untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan perizinan, non perizinan, serta pelayanan publik lainnya dalam satu kantor. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang terdiri dari beberapa konter instansi yang melakukan pelayanan, baik dari Kementerian/Lembaga, Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi/Kabupaten dan BUMN/BUMD/Badan Layanan Publik.

Adapun Dinas yang bergabung dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang yakni Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja, Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil dan Badan Keuangan Daerah. Selain Dinas, instansi vertikal juga turut bergabung di dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang. Instansi vertikal tersebut yakni, Polresta Singkawang, BPN Kota Singkawang, Pengadilan Negeri Singkawang, Imigrasi Kota Singkawang, UPT PPD (SAMSAT) Singkawang, BPJS Ketenagakerjaan, Badan Narkotika Nasional, KPP Pratama Singkawang, BRI Singkawang, Bank Kalbar Singkawang, Kemenag Kota Singkawang, BPJS Kesehatan dan Kejaksaan Negeri.

Pelayanan yang bisa dilakukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) terbagi menjadi pelayanan perizinan dan non perizinan. Pada tahun 2022 dibidang perizinan sendiri terdapat 430 jenis pelayanan dengan setiap harinya terdapat 1000 orang yang mengurus pelayanan tersebut. Pembentukan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang terbukti efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. MPP Kota Singkawang juga berhasil mendapatkan apresiasi berupa penghargaan dari Lembaga Prestasi Indonesia Dunia (LEPRID) kepada DPMPTSP Kota Singkawang sebagai Mall Pelayanan Publik (MPP) terbesar dan terlengkap.

Selain pelayanan langsung di Mall Pelayanan Publik (MPP), Pemerintah Kota Singkawang juga menyediakan website PTSP yang berisi persyaratan dan tata cara permohonan. Berkat upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Singkawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kota Singkawang menjadi daerah kedua setelah Jawa Barat sebagai percontohan pelayanan perizinan bagi kota-kota lain. Dengan capaian ini diharapkan menarik Investor Penanaman Modal Asing yang kemudian akan berdampak baik bagi perekonomian di Kota Singkawang.

2) Evaluasi Pelaksanaan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang

Pelaksanaan *good governance* melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik di Indonesia dengan ditetapkannya PERMENPAN RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggara Mal Pelayanan Publik sebagai bukti nyata *good governance* untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Dalam penerapan MPP sebagaimana yang disampaikan oleh Mardiasmo tentang prinsip-prinsip *good governance*, pengelolaan sektor layanan publik harus dilakukan dengan baik dan

bertanggung jawab serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Terutama di Kota Singkawang, evaluasi pelaksanaan *good governance* di Mal Pelayanan Publik dapat dilakukan dengan menggunakan prinsip yang dikemukakan oleh Mardiasmo.

3) Prinsip Partisipasi Dalam Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang merupakan bentuk solusi dari keluhan masyarakat mengenai pengurusan pelayanan terkait jauhnya jarak antar kantor instansi. Dengan dibentuknya Mall Pelayanan Publik (MPP) memudahkan masyarakat melakukan pengurusan pelayanan perizinan dan non perizinan dalam satu tempat. Pemerintah Kota Singkawang juga melakukan terobosan dengan mendirikan Mall Pelayanan Publik (MPP) yang berlokasi dipusat keramaian dan pusat perbelanjaan yaitu Singkawang Grand Mall (SGM). Hal ini merupakan inovasi terbaru karena dengan didirikannya MPP dilokasi pusat keramaian membuat masyarakat dapat mengurus pelayanan pada pagi maupun malam hari. Sejauh ini berdasarkan data tahun 2022, Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang menyediakan 160 layanan dari 3 OPD dan 13 instansi vertikal. Pengurusan pelayanan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang terdiri dari pengurusan pelayanan perizinan dan non perizinan. Pada tahun 2022 masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan dibidang perizinan sendiri mencapai 1.000 orang perharinya. Hal ini membuktikan antusiasme dan partisipasi masyarakat terhadap adanya Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang sudah mengetahui keberadaan dan fungsi MPP.

Berdasarkan penjelasan terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan melalui kotak saran secara google form, bahwa hal tersebut dilakukan 4 kali dalam setahun. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa bervariasinya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, diantaranya terkait waktu, pengaduan, kemampuan pelaksana dan lain-lain, yang menjadi poin utama yaitu terkait pengaduan. Pengaduan yang dimaksudkan disini yaitu bukan secara keseluruhan tetapi lebih kepada instansi yang menjadi tujuan masyarakat pada saat menerima pelayanan.

Adapun tindak lanjut setelah melaksanakan survei tersebut yaitu dengan pembuatan laporan. Yang mana hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi agar

kedepannya tidak terjadi lagi rendahnya tingkat penilaian pengaduan dengan adanya langkah-langkah yang harus diperbaiki untuk kedepannya. Kemudian, adanya tahap evaluasi setelah diakumulasikan disetiap tahunnya dari masing-masing instansi OPD berupa penyampaian pribadi secara tidak langsung poin-poin yang harus dilakukan perbaikan untuk kedepannya. Hal tersebut sudah beroperasi secara efektif selama 2 tahun.

Dari pernyataan yang dipaparkan mengenai keterlibatan masyarakat dalam proses partisipasi melalui kotak saran secara google form sudah cukup maksimal, karena setelah diterimanya laporan pengaduan dari masyarakat secara langsung ditindaklanjuti dengan pembuatan suatu laporan dengan tujuan mengantisipasi agar kedepannya tidak terjadi lagi rendahnya tingkat penilaian pengaduan dengan adanya langkah-langkah yang harus diperbaiki untuk kedepannya.

4) Prinsip Transparansi Dalam Mal Pelayanan Publik

Keterbukaan informasi disini berarti masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang diinginkan baik itu prosedur pengurusan pelayanan maupun informasi perubahan waktu pengurusan. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang pada setiap konter OPD dan instansi vertikal menyediakan *standing banner* yang memuat himbauan pemerintah, prosedur pelayanan, serta perubahan waktu dalam pengurusan pelayanan. Selain *standing banner*, Pemerintah Kota Singkawang juga menyediakan website PTSP yang berisi persyaratan dan tata cara permohonan. Ketersediaan informasi ini terbukti efektif, karena masyarakat dapat mengetahui prosedur pelayan dimana saja melalui ponsel tanpa harus datang langsung ke tempat pelayanan.

Pengurusan pelayanan yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang juga dilakukan secara langsung atau *face to face* antara masyarakat dan *customer service*. Masyarakat dapat melakukan pemenuhan syarat pengurusan pelayanan langsung, seperti pengisian formulir di bilik OPD atau instansi, sehingga masyarakat dapat melihat dan mengawasi bagaimana proses pengurusan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan penjelasan yang didapatkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam MPP di Kota Singkawang meliputi transparansi. Terciptanya

transparansi sebagai dasar kebebasan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat pengguna secara langsung. Transparansi yang berkualitas dapat dilihat dari dimensi dalam penyediaan informasi, penyusunan mekanisme peraturan dan peningkatan arus informasi. Dimensi tersebut digunakan untuk mengukur tingkat penyelenggaraan transparansi pelayanan publik.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Singkawang, sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik menurut UU No 25 Tahun 2009, meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan.

5) Prinsip Aturan Hukum Dalam Mal Pelayanan Publik (MPP)

Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Singkawang didasarkan oleh peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan *Good governance* Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Pada tahun 2019, Kota Singkawang terpilih sebagai lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) berdasarkan Keputusan Menteri.

Pendayagunaan Aparatur Negara dan *Good governance* Nomor 31 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan *Good governance* Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018. Atas dasar tersebut, Waki Kota Singkawang menetapkan Peraturan Nomor 85 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemudian untuk mengimplementasikan peraturan tersebut, pada tanggal 3 April 2020 Wali Kota Singkawang mengeluarkan SK Wali Kota Nomor 503/136.A/DPMTK.PPT-A Tahun 2020 Tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang. Setelah adanya dan berhasil diresmikan pada tanggal 1 April tahun 2022.

Penerapan prinsip aturan hukum di MPP Kota Singkawang dilihat dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara umumnya kepastian hukum yang ada telah berjalan dengan sangat baik berdasarkan aturan hukum yang ada. Dari segi kedisiplinan pegawai masih belum maksimal, ada beberapa pegawai dan honor tersebut belum tertib dengan aturan hukum yang ada. Pelayanan yang diberikan berdasarkan

pada standar operasional pelayanan (SOP). Prosedur dalam pelayanan sangat baik dan tidak ada masalah sesuai dengan aturan yang berlaku.

6) Prinsip Daya Tanggap Mal Pelayanan Publik

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang kemudian berinovasi menjadi Mal Pelayanan Publik adalah upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Singkawang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Merespon setiap pengajuan pengurusan pelayanan perizinan secara cepat dan tepat waktu adalah hal yang wajib dilakukan di Mal Pelayanan Publik. Hal ini dapat dibuktikan dengan disambut dan diarahkan oleh satpam masyarakat yang akan melakukan pengurusan pelayanan, kemudian masyarakat tersebut akan mendapatkan nomor antrian sesuai instansi masing-masing. Masyarakat akan dipanggil oleh petugas yang berada di instansi yang bersangkutan, petugas akan menjelaskan secara rinci bagaimana prosedur pengurusan perizinan yang ingin dilakukan oleh masyarakat.

Selain itu pelayanan di Mal Pelayanan Publik beroperasi hingga malam hari, sehingga pengurusan perizinan dan non perizinan dapat selesai dalam satu hari. Layanan yang dilakukan di kantor pusat hanya beroperasi sampai sore, waktu tersebut kadang tidak cukup untuk merespon keperluan masyarakat sehingga pengurusan akan dilanjutkan besok harinya. Dengan pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang dilakukan hingga malam hari, dalam waktu satu hari petugas dapat memaksimalkan merespon pengajuan pengurusan perizinan yang diajukan masyarakat. Layanan dengan penambahan waktu ini merupakan realisasi dari komitmen Pemerintah Kota Singkawang untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa penerapan prinsip daya tanggap masih kurang maksimal, karena untuk waktu pelayanan yang sangat singkat sehingga membutuhkan tambahan waktu dalam pelayanan publik pada MPP. Sehingga hal tersebut membuat masyarakat menjadikan MPP sebagai pilihan kedua dalam menerima pelayanan sesuai dengan yang mereka inginkan. Padahal kenyataannya MPP tanggap mengurus pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan juga dalam satu kesempatan yang sama masyarakat dapat menerima berbagai jenis pelayanan yang ada di MPP.

7) Prinsip Berorientasi Konsensus Dalam Mal Pelayanan Publik

Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dalam setiap keputusan atau kebijakan yang diambil bertujuan untuk kepentingan umum. Isu rendahnya kualitas pelayanan menjadi hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, sehingga *good governance* menjadi hal yang gencar dilakukan pemerintah. Pemerintah berkomitmen mendengarkan aspirasi masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Untuk itu pemerintah terus berupaya melakukan penginovasian dalam pemberian pelayanan. Pengurusan administrasi yang terkadang membuat masyarakat harus bepergian dari satu kantor ke kantor lain menjadi hal yang rumit bagi masyarakat, hal ini dikarenakan jarak antar kantor yang jauh. Urgensi ini membuat pemerintah pada tahun 2019 menetapkan Singkawang sebagai salah satu lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Sebagai jalan keluar dari permasalahan maka pelayanan yang ada di Kota Singkawang, maka pada tanggal 1 April 2022 berhasil dilakukan pengintegrasian instansi pelayanan publik yaitu dalam Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai orientasi konsensus sudah maksimal, hal ini dijelaskan dengan adanya upaya dari pemerintah dengan menyediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini bertujuan agar masyarakat yang ingin melakukan pelayanan diberikan kemudahan dan juga lebih praktis. Selain hal tersebut berdampak bagi masyarakat, tentunya juga berdampak bagi sesama ASN yang mana dalam hal ini pun mereka menjalin kebersamaan dengan saling membimbing dan membina.

8) Prinsip Keadilan Dalam Mal Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan *e-Governance*, prinsip keadilan tentulah menjadi unsur yang penting. Seluruh pihak terutama masyarakat memiliki hak untuk dapat memperoleh informasi yang sama serta mendapatkan kesempatan terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Konteks keadilan yang dimaksud adalah dengan penerapan *e-Governance* melalui Mal Pelayanan Publik khususnya di Kota Singkawang sudah menjamin rasa keadilan masyarakat Kota Singkawang.

Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) yang ada di Kota Singkawang, seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan layanan yang disediakan. Pemerintah Kota Singkawang memperlakukan masyarakat secara sama tanpa melihat

suka, agama, hingga status sosial ketika mereka membutuhkan pelayanan di MPP. Hal ini dilihat dari adanya nomor antrian per instansi yang sudah disiapkan ketika datang kesana. Selain itu, MPP juga mengakomodir bagi mereka yang ingin mengurus suatu hal tanpa harus datang ke lokasi dinas/instansi yang dituju bagi mereka yang tidak memiliki cukup waktu luang. Disinilah prinsip keadilan pada Mal Pelayanan Publik sudah terpenuhi dengan baik.

9) Prinsip Efektivitas dan Efisiensi Dalam Mal Pelayanan Publik

Keberadaan Mal Pelayanan Publik di Kota Singkawang memang menjadi warna baru dalam proses *good governance*. MPP secara pelayanan sudah memenuhi prinsip efektif karena dalam satu kantor/gedung sudah tersedia banyak layanan dari berbagai OPD hingga BUMN/BUMD yang memudahkan masyarakat untuk mengurus banyak hal dalam satu kesempatan sehingga masyarakat bisa menghemat waktu dalam proses pengurusan tersebut. Penambahan jam operasional juga menjadi nilai plus dari penyelenggaraan pelayanan di MPP Kota Singkawang yang menyesuaikan dengan jam operasional mal. Masyarakat memiliki waktu yang cukup banyak untuk mengurus berbagai hal jika di masing-masing instansi jam pelayanannya sudah tutup.

Dengan adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Singkawang, pemerintah memberikan dua opsi pilihan bagi masyarakat untuk mendapatkan suatu layanan. Pada jam-jam tertentu pelayanan dapat difokuskan pada masing-masing kantor instansi. Setelahnya pelayanan tadi berpindah ke Mal Pelayanan Publik yang berlokasi di dalam mal di Kota Singkawang. Oleh karenanya tentu ada penambahan biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah terkait biaya sewa gedung serta adanya insentif bagi para pegawai yang bertugas pada malam hari diluar jam kerja pada umumnya yang dibebankan kepada APBD Kota Singkawang. Penambahan biaya ini hendaknya dapat dibarengi dengan penekanan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mengurus berbagai hal, baik itu perizinan, non perizinan hingga administrasi. Menempatkan banyak instansi pemerintah daerah dalam satu gedung bisa meringankan biaya bensin, parkir, dan biaya-biaya lain oleh masyarakat jika berkeinginan untuk mengurus banyak hal dalam satu waktu di MPP.

10) Prinsip Akuntabilitas Dalam Mal Pelayanan Publik

Kota Singkawang sebagai salah satu dari kabupaten/kota yang sudah menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik berusaha mewujudkan komitmen dan pertanggungjawaban kepada publik melalui pemberian pelayanan pada sama dan setara seperti yang dapat dilakukan pada saat masyarakat datang ke masing-masing kantor instansi. Contohnya seperti pembuatan SKCK dari Polres Kota Singkawang yang dapat dilakukan juga secara langsung di MPP mulai dari pengisian data hingga perekaman. Selain itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik, Pemerintah Kota Singkawang juga menyediakan layanan pengaduan dan *electronic survey* untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik. Melalui *e-Survey* inilah pemerintah Kota Singkawang menerima masukan dan saran atas pelayanan yang mereka berikan dan sekaligus sebagai bentuk tanggung jawab kepada publik.

Penerapan prinsip akuntabilitas di MPP Kota Singkawang sudah berjalan cukup maksimal, hal ini bisa dilihat dari adanya koordinasi dan sosialisasi program melalui rapat, terjalinnya komunikasi dua arah untuk menciptakan komunikasi yang efektif, menjaga kompetensi petugas, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, adanya komitmen dan tingkat kejujuran serta terselenggaranya mekanisme pelayanan yang sesuai dengan SOP.

11) Prinsip Visi Strategis Dalam Mal Pelayanan Publik

Pemikiran yang berorientasi masa depan dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya *good governance* sangat berdampak terhadap keberlangsungan *good governance*. Visi strategis yang memikirkan pembangunan Indonesia di masa depan khususnya dalam hal pelayanan publik menjadi hal yang patut untuk terus dikembangkan.

Mal Pelayanan Publik sebagai produk dari *good governance* merupakan sesuatu yang baik dalam hal pemberian layanan karena menerapkan prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memudahkan masyarakat Kota Singkawang mengurus berbagai hal cukup dengan sekali berkunjung. Visi strategis dengan adanya pembentukan MPP memungkinkan di masa yang akan datang masyarakat dapat merasakan bagaimana pelayanan publik yang berkualitas seperti di Azerbaijan dan Georgia serta membuat

Indonesia menjadi salah satu negara terbaik di dunia dalam hal pemberian pelayanan publik kepada warga negaranya.

D. Kesimpulan

Berdasarkan prinsip partisipasi, kesempatan atau akses yang diberikan kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan harapan untuk pengambilan keputusan ataupun dalam implementasi keputusan dan program yang ditetapkan sudah cukup maksimal, karena setelah diterimanya laporan pengaduan dari masyarakat secara langsung ditindaklanjuti dengan pembuatan suatu laporan dengan tujuan mengantisipasi agar kedepannya tidak terjadi lagi rendahnya tingkat penilaian pengaduan dengan adanya langkah-langkah yang harus diperbaiki untuk kedepannya. Diterimanya laporan dari masyarakat melalui kotak saran berupa *google form* yang telah disediakan oleh MPP.

Berdasarkan prinsip Transparansi pelayanan yang diberikan sudah cukup maksimal, dilihat dari penyediaan loket pelayanan yang berguna untuk memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan. kejelasan informasi mengenai penerapan prinsip *good governance* di Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Singkawang, sudah disesuaikan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan.

Berdasarkan prinsip Aturan Hukum telah berjalan dengan sangat baik berdasarkan aturan hukum yang ada. Dari segi kedisiplinan pegawai masih belum maksimal, ada beberapa pegawai dan honor tersebut belum tertib dengan aturan hukum yang ada. Pelayanan yang diberikan berdasarkan pada standar operasional pelayanan (SOP). Prosedur dalam pelayanan sangat baik dan tidak ada masalah sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan prinsip Daya Tanggap, penerapan prinsip daya tanggap masih kurang maksimal, karena untuk waktu pelayanan yang sangat singkat sehingga membutuhkan tambahan waktu dalam pelayanan publik pada MPP. Sehingga hal tersebut membuat masyarakat menjadikan MPP sebagai pilihan kedua dalam menerima pelayanan sesuai dengan yang mereka inginkan. Padahal kenyataannya MPP tanggap mengurus pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan juga dalam satu kesempatan yang sama masyarakat dapat menerima berbagai jenis pelayanan yang ada di MPP.

Berdasarkan prinsip Berorientasi Konsensus sudah maksimal, hal ini dijelaskan

dengan adanya upaya dari pemerintah dengan menyediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini bertujuan agar masyarakat yang ingin melakukan pelayanan diberikan kemudahan dan juga lebih praktis.

Berdasarkan prinsip Keadilan sudah cukup baik, Hal ini dilihat dari adanya nomor antrian per instansi yang sudah disiapkan ketika datang kesana. Selain itu, MPP juga mengakomodir bagi mereka yang ingin mengurus suatu hal tanpa harus datang ke lokasi dinas/instansi yang dituju bagi mereka yang tidak memiliki cukup waktu luang.

Berdasarkan prinsip Efisiensi dan Efektivitas sudah cukup maksimal, dikarenakan upaya pemerintah yang menyediakan MPP dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk mengurus banyak hal dalam satu kesempatan sehingga masyarakat bisa menghemat waktu dalam proses pengurusan tersebut.

Berdasarkan prinsip Akuntabilitas sudah berjalan cukup maksimal, hal ini bisa dilihat dari adanya koordinasi dan sosialisasi program melalui rapat, terjalinnya komunikasi dua arah untuk menciptakan komunikasi yang efektif, menjaga kompetensi petugas, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, adanya komitmen dan tingkat kejujuran serta terselenggaranya mekanisme pelayanan yang sesuai dengan SOP. Namun dalam pemberian layanan masih adanya pegawai yang tidak disiplin karena datang tidak tepat waktu.

Berdasarkan prinsip Visi Strategis sudah cukup maksimal, karena Mal Pelayanan Publik sebagai produk dari *good governance* merupakan sesuatu yang baik dalam hal pemberian layanan karena menerapkan prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memudahkan masyarakat Kota Singkawang mengurus berbagai hal cukup dengan sekali berkunjung.

Daftar Pustaka

Byrkjeflot, Haldor. 2018. "The Impact and Interpretation of Weber's Bureaucratic Ideal Type in Organisation Theory and Public Administration: Comparative Perspectives" dalam *Bureaucracy and Society in Transition* (pp.13-35).

Côté, Marcel. 2012. Why are Government Bureaucracies Inefficient? A Perspective Approach. Dapat diunduh dari [Why are Government Bureaucracies Inefficient? A Prospective Approach by Marcel Côté :: SSRN](#)

- Diprose, Rachael, Primatia Wulandari, Elene Williams dan Levriana Yustriani. 2020. *Bureacracy Reform in Indonesia: Policy Analysist Experience*. University of Melbourne.
- Dwi Payana, AAGN. Ari. 2003. *Membangun Good Governance*. Jakarta. Raja Grafindo Pustaka.
- Dwiyanto, A. 2021. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik". UGM Press.
- Dwiyanto, Agus, dkk,. 2006. "Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia". Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Good governance*. Jakarta: PT Gramedia.
- Faedlulloh, Dodi , Syamsul Maarif, Intan Fitri Meutia, and Devi Yulianti. 2020. "Birokrasi Dan Revolusi Industri 4.0: Mencegah Smartasn Menjadi Mitos Dalam Agenda *Good governance* Indonesia." *Jurnal Borneo Administrato*313-336.
- Haing, Mohamad Tahir. 2015. *Good governance: Desain organisasi yang Mendukung Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Ilmu Giri.
- Hanafi, Andhi Sukma , and Mugi Harsono. 2020. "Pelaksanaan *Good Governance* Dengan Pembangunan Zona Integritas pada Kementerian Perindustrian ." *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 32-27.
- Hidayat, Nur. 2005. *Good governance Menulis Ulang Tentang Indonesia*. Opini,Jakarta: Harian Kompas.
- Imam Sjahputra Tunggal Dan Amin widjaja Tunggal. 2012. *Membangun Good Corporate Governance*. Jakarta: Harvarindo
- Kurnia, Rizki. 2022. *Singkawang*. April 1. Diakses dari <https://pontianak.tribunnews.com/2022/04/01/mpp-singkawang-diresmikan-kementerian-panrb-wako-tjhai-chui-mie-berikan-layanan-terbaik>.

- LAN & BPKP. 2000. “*Akuntabilitas dan Good governance*”. Jakarta. LAN. Moenek, reydonnyzar., dan dadang suwenda 2019. “*Good governance: pengelolaan keuangan daerah*”. Bandung: PT remaja rosdakarya.
- Moloeng, L, J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muluk, M. R. Khairul. 2007. *Desentralisasi Dan Pemerintah Daerah* . Malang: Bayu Media
- Pandji Santosa. 2008. *Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governance*
- Pfiffner, James P. 1998. “The American Tradition of Administrative Reform” dalam *The White House and the Blue House: Government Reform in the United States and Korea*, Yong Hyo Cho and H. George Frederickson, eds. (Lanham, MD: University Press of American
- Prasojo, Eko, and Teguh Kurniawan. 2008. "Good governance dan Good Governance: Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia." *Jurnal Antropologi Indonesia* 1-15.
- Puryatama, Haryani. 2020. “Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia”. *Jurnal Studi Kepemerintahan*. 47-52.
- Rizkita, Indri. 2022. *Regional*. Agustus 23. Diakses dari <https://www.sonora.id/read/423441786/perkuat-profesionalisme-40-cpns-kota-singkawang-ikuti-latsar>.
- Sunardi, Darma Yanti, Wendi Ariansyah. 2019. "Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Musi Rawas." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Akuntansi* 155-166.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Thoha, Miftah. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Jakarta Kencana Prenadamedia Group.

Turner, Mark, Eko Prasajo, dan Rudiarto Sumarwono. The Challenge of Reforming Big Bureaucracy in Indonesia. Departemen of Public Administration. Dapat diakses dari [The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia — Universitas Indonesia \(ui.ac.id\)](https://www.ui.ac.id)

Wakhid, Ali Abdul. 2011. "Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam *Good Governance* Di Indonesia." *Jurnal TAPIS* 126 -146.

Wodak, Ruth, and Paul Chilton. 2006. *A new agenda in (critical) discourse analysis: Theory, methodology and interdisciplinarity*. Inggris: Cambridge University Press.

Wu, Jiannan dan Richard M. Walker, 2020. Public Management in China: reform, Innovation and Governance. *International Public Managemen Journal*. Vol 23, No. 3, v-ix. Routledge, Taylor and Francis Group.