



# DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4350>

## MAL PELAYANAN PUBLIK SYNDROME

Abdurahman<sup>1</sup>, Abubakar Basyarahil<sup>2</sup>, Ahmad Imam<sup>3</sup>

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura<sup>1,2,3</sup>

[abdurahman@unira.ac.id](mailto:abdurahman@unira.ac.id)

### ARTICLE INFORMATION

*Article history:*

Received date: 20 September 2023

Revised date: 1 Januari 2024

Accepted date: 24 Januari 2024

### ABSTRACT

*Public Services Mall (MPP) has become a current trend in boosting regional achievements and increasing public confidence in the services provided by the bureaucracy. This phenomenon is not infrequently found to be a hidden agenda for imaging the leadership period of district / city level regional heads. The purpose of this research is to describe and find a public service model based on a digital platform. The findings of this study indicate that the perspective of the community regarding the effectiveness of the existence of the Public Service Mall is considered to be just following the service trend. The presence of MPP coincides with the rise of service digitization which affects the public sector in interacting with the community as a whole. Veit (2014) argues that the use of information and communication technology to transform the relationship between bureaucratic interactions and society, thus the government is considered more responsive, accessible, transparent, responsible, participatory, efficient and effective than traditional bureaucratic conditions that are characterized by convoluted, rigid and procedural terms. The conditions put forward by the expert above show the public that it is time for the bureaucracy to transform in all aspects involving community interaction. The methodological approach in the research uses K.Yin's case study (2006). As the main object, the Public Service Mall phenomenon does not fully answer what has been described by previous experts. A simple example, the presence of MPP should provide easy access and speed of service to the community but in fact this MPP is present in the middle of the city which is essentially difficult to reach by suburban communities or outer outer districts. Practical recommendations that researchers can propose are, Public Service Malls in the future must reflect digitalization by creating digital platforms in each district / city local government.*

*Keyword:* MPP, Digitization, Government.

### ABSTRAKSI

Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadi tren kekinian dalam mendongrak prestasi daerah dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Fomena ini tidak jarang ditemukan menjadi agenda terselubung pencitraan terhadap periode kepemimpinan kepala daerah tingkat kabupaten/kota. Tujuan dari penelitian ini mendeskripsikan dan menemukan model pelayanan publik yang berbasis pada platform digital. Temuan penelitian ini, mengindikasikan bahwa, perspektif dari masyarakat terkait efektivitas keberadaan Mal Pelayanan Publik yang dianggap hanya sekedar ikut-ikutan tren pelayanan kekinian. Kehadiran MPP bersamaan dengan maraknya digitalisasi pelayanan yang mempengaruhi sektor publik dalam berinteraksi dengan masyarakat secara menyeluruh. Veit (2014) mengemukakan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan transformasi hubungan interaksi birokrasi dengan masyarakat, dengan demikian pemerintah dianggap lebih responsif, mudah diakses, transparan, bertanggung jawab, partisipatif, efisien dan efektif daripada kondisi birokrasi yang tradisional yang melat dengan istilah berbelit-belit, kaku dan prosedural. Kondisi yang dikemukakan oleh ahli di atas menunjukkan kepada masyarakat bahwa birokrasi sudah saatnya melakukan transformasi pada semua aspek yang melibatkan interaksi masyarakat. Pendekatan metodologis dalam penelitian menggunakan studi kasus K.Yin (2006). Sebagai objek utamanya adalah Fenomena Mal Pelayanan Publik tidak menjawab sepenuhnya terhadap apa yang telah digambarkan oleh para ahli sebelumnya. Contoh sederhana, kehadiran MPP semestinya memberikan akses kemudahan dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat tetapi pada kenyataannya MPP ini hadir ditengah-tengah kota yang pada hakikatnya sulit terjangkau oleh masyarakat pinggiran atau Kecamatan-Kecamatan terluar luar. Rekomendasi praktis yang dapat peneliti ajukan adalah, Mal Pelayanan Publik kedepan harus mencerminkan digitalisasi dengan membuat platform digital pada masing-masing pemerintah daerah kabupaten/kjota.

Kata Kunci : MPP; Digitalisasi; Government.

## PENDAHULUAN

Keberadaan Mal Pelayanan Publik selama ini belum merefresentasikan apa yang dimaksud dengan Digital Government oleh Veit (2014) dimana beliau mengemukakan Digital Government dapat direfresentasikan dari enam (6) karakteristik meliputi; a) Responsive, b) Accessible, c) Participatory, d) Responsible, e) Transparent, f) Efficient & Effective. Studi ini merujuk pada kejadian sensus di USA pada tahun 1890, bahwa perubahan digital government ini terjadi dalam 40 tahun terakhir, dimana pemerintah telah tergantung pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Terobosan penggunaan teknologi ini dimulai pada tahun 1890 di USA dalam agenda sensus yang menggunakan aplikasi digital. Pemnggunaan ini dianggap akurat, ceapat dan efisien serta dapat mengevaluasi secara otomatis kesalahan data sensus. Setelah itu berkembang kepada pelacakan pajak mobil menggunakan komputer yang dilakukan oleh kepolisian di negara tersebut. Menariknya, transformasi digital pelayanan tidak diimbangi dengan kemampun SDM birokrasi yang memadai, sehingga banyak inovasi pelayanan berbasis digital tidak bertahan lama karena seiring bergantinya para pengambil kebijakan yang berorientasi pada entertainment untuk mendapatkan pengakuan dan citra baik di hadapan publik.

Hal ini terjadi dari akumulasi sistem penjarangan pemimpin yang tidak berpijak pada kompetensi dan integritas, sehingga hasilnya rapuh dan tidak meninggalkan value best practice. Dalam studi Marker (2014) tentang State and Local government menunjukkan pemerintahan lokal merupakan pemerintahan yang banyak mendapatkan apresiasi sekaligus cacu maki karena inkonsistensi dalam menjalankan dan menlanjtkan kebijakan pendahulunya yang berbeda pandangan pemilihan. Veit (2014) juga mengistilahkan Mal Pelayanan Publik dengan konsep online one stop government, konsep ini ditujukan untuk mempermudah akses layanan pemerintah. Ini adopsi dari standar interoperabilitas atau standar untuk integrasi proses administrasi publik sehingga pemerintah, masyarakat dan bisnis saling terhubung satu sama lain. Mereka dapat berbagi data dan mengintegrasikan aktivitas sekaligus melindungi data privasi pada masing-masing sektor. Aspek yang paling penting dari mengintegrasikan layanan publik ke dalam portal satu atap dengan satu akses platform,

di mana warga masyarakat dan bisnis dapat mengakses layanan yang dibutuhkan berdasarkan kepentingan kehidupan mereka masing-masing.

## METODE PENELITIAN

Pemilihan metode penelitian merupakan aspek penting untuk memastikan akurasi penyajian hasil studi. Penyajian hasil studi disusun sebaik mungkin, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, moral maupun paraktis. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus R. K. Yin (2006) sebagai desain pendekatan dalam menjawab dan menemukan jawaban dari pertanyaan “ Bagaimana Mal Pelayanan Publik Menjadi Tren Integrasi Pelayanan bersifat Manual di Daerah”. Metode ini cocok dengan fenomena MPP yang peneliti jadikan objek dan subyek penelitian. Pertanyaan “realitas”, “keterkaitan” dan “faktor” diarahkan ke serangkaian peristiwa kontemporer mengenai MPP syndrom, di mana peneliti hanya memiliki peluang kecil atau tidak mempunyai peluang sama sekali untuk melakukan kontrol terhadap peristiwa yang sedang diteliti.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui; 1) wawancara mendalam kepada informan yang dipilih secara sengaja meliputi; warga masyarakat (2), kepala MPP di Kabupaten/Kota yang sudah ditentukan (2) dan Lembaga Pemerhati Masyarakat (3). Wawancara dilakukan secara tidak langsung melalui penyebaran google form dan secara langsung. 2) Dokumentasi berupa dokumen keluhan masyarakat, daftar pengujung MPP dan surat kabar cetak maupun online terkait eksistensi MPP.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik sebagai salah inovasi unggulan diberbagai pemerintahan Kabupaten/Kota sedikit banyak telah mengubah paradigma negatif tentang birokrasi disisi lain menjamurnya tren Mal Pelayanan Publik banyak dietmukan hanya sekedar inovasi pelayanan satu atap yang seremonial kerena setelah diresmikan banyak tidak beroperasi secara maksimal dan mereka balik kanan ke unit asal mereka di masing-masing dinas. Mengutip penjelasan Clausen (Sipahutar dkk, 2020) bahwa, pelayanan kepada publik sangat penting untuk pengembangan kinerja sektor publik sebagai salah satu komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang prima.

Kualitas dan kuantitas pelayanan publik sebagai bagian dari upaya mewujudkan pemerintahan yang *governance* hal ini merupakan upaya pemerintah yang harus diapresiasi. Makna dari *governance* dan *good governance* itu sendiri tidak tersuratkan dalam peraturan perundang-undangan. Tetapi dapat dimaknai bahwa *governance* adalah tata pemerintahan, penyelenggaraan negara, atau *management* (pengelolaan) yang artinya kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah. *Governance* itu sendiri memiliki unsur kata kerja yaitu *governing* yang berarti fungsi pemerintah bersama instansi lain (LSM, swasta dan warga negara) yang dilaksanakan secara seimbang dan partisipatif. Sedangkan *good governance* adalah tata pemerintahan yang baik atau menjalankan fungsi pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (struktur, fungsi, manusia, aturan, dan lain-lain). *Clean government* adalah pemerintahan yang bersih dan berwibawa. *Good corporate* adalah tata pengelolaan perusahaan yang baik dan bersih. *Governance without government* berarti bahwa pemerintah tidak selalu diwarnai dengan lembaga, tapi termasuk dalam makna proses pemerintah (Prasetyo, 2009).

Mal Pelayanan Publik diharapkan mampu meminimalisir perilaku Korupsi, Kolusi dan Nepotisme instansi birokrasi dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, hal ini kemukakan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia pada tanggal 20 bulan juni 2023 dalam launching MPP digital di Istana Wakil Presiden Republik Indonesia Jakarta. “Sebagai upaya mentransformasi mental birokrasi priayi menjadi birokrasi melayani dalam bingkai demokrasi, pola pelayanan publik berbasis digital ini harus dikembangkan secara berkelanjutan,”

Optimisme pelayanan terpadu ini memberikan harapan kepada kita lintas sektor dalam berinteraksi dengan birokrasi berbasis platform teknologi. Kesempatan ini hendaknya juga dimanfaatkan secara sungguh-sungguh oleh birokrasi untuk beradaptasi dengan berbagai tuntutan sosial, ekonomi dan lingkungan yang semakin dinamis dan kompetitif.

“MPP digital hendaknya mampu mengintegrasikan proses bisnis pelayanan lintas sektor, standardisasi layanan, penggunaan teknologi informasi yang mudah dan murah, serta literasi digital,” Pernyataan wakil presiden republik Indonesia tersebut memotivasi birokrasi yang salami

ini erat dengan kata “berblit-belit, koruptif dan lambang” supaya mengubah perilaku tersebut lebih fleksibel, ramah dan cepat. Penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu (2021) di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau, menyebutkan bahwa, Mal Pelayanan Publik sebagai wadah berlangsungnya interaksi pelayanan jasa, barang dan administratif menjadi sangat penting untuk terus ditingkatkan karena dalam penelitian ini masyarakat pada umumnya merasa puas dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik yang mengintegrasikan semua jenis pelayanan public kedalam satu pelayanan. Kepuasan masyarakat mencapai 83%, tetapi masih ditemukan pula, bahwa tidak semua jenis pelayanan publik tersedia dalam menu pelayanan di Mal Pelayanan Publik sehingga pada kategori “prosedur” sebagai bagian penting kata kunci Indeks Kepuasan Masyarakat belum bisa dikatakan sederhana dan mudah.

Mal Pelayanan Publik sebagai inovasi pelayanan terpadu untuk mengakomodir aspirasi masyarakat dalam pelayanan yang terintegrasi dari semua unit, hal ini tentu memudahkan, menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan publik. Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tidak mungkin terelakkan. Merujuk pada Pananrangi (2017), mengemukakan bahwa, birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya suatu asumsi bahwa negara mempunyai kewajiban mulia yaitu untuk mensejahterakan rakyatnya melalui media birokrasi. Sebagai perwujudan dari kewajiban tersebut, maka negara dituntut untuk terlibat langsung menyediakan pelayanan barang, jasa dan administrasi publik yang diperlukan oleh rakyatnya. Negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya, bahkan jika perlu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. Dalam rangka itulah, maka negara membangun suatu sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi. Pelayanan tersebut sekarang tren dengan Mal Pelayanan Publik untuk menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, murah dan sederhana sebagai bentuk tanggung jawab negara terhadap kebutuhan pelayanan dasar masyarakatnya.

## KESIMPULAN

Mal Pelayanan Publik telah menjadi tren pelayanan inovasi yang menyebar ke berbagai

daerah, tetapi Mal Pelayanan Publik belum terintegrasi kedalam satu platform digital yang bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat tanpa harus datang ke tempat-tempat pelayanan. Keberadaan Mal Pelayanan Publik saat ini masih jauh dari jangkauan masyarakat karena lokasinya berada ditengah-tengah kota ini yang menyebabkan Mal Pelayanan Publik tidak jangkau oleh masyarakat secara luas.

## REKOMENDASI

Dari hasil penelitian ini merekomendasi kebijakan pendirian Mal Pelayanan Publik hendaknya;

1. Mal Pelayanan Publik hendaknya dalam bentuk platform digital hal ini merujuk pada referensi dan dinamika masyarakat yang sudah sangat familiar dengan teknologi
2. Jika dalam waktu singkat belum memungkinkan maka hendaknya Mal Pelayanan Publik disediakan dipinggil-pinggil kota yang mengintegrasikan beberapa kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kota.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami sampaikan kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini, terutama kami sampaikan terimakasih kepada Putut Budi Santoso, Rahmat Kurniadi Suroso, Yuliadi Setyawan dan alan kaisan sebagai narasumber kunci dalam penelitian ini. Kami doakan semoga Allah membalasnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Pasaribu Arif Tamani, 2021. Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam. UIN SUSKA RIAU.
- Viet Daniel, Huntgeburth. 2014. Foundations of Digital Government Leading and Managing in the Digital Era. Springer Heidelberg New York Dordrecht London.
- Tan, Qingshan. 2006. Deliberative Democracy and Village Self government in China. Palgrave Macmillan.
- Marker, Haidar Donald. 2014. The Oxford Handbooks of State and Local Government. Oxford University Press.

Robert K. Yin. 2006. Studi Kasus. Desain & Metode. RajaGrafindo. Perkasa. Jakarta.

Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/percepat-pelayanan-publik-pemerintah-luncurkan-mpp-digital/>

Prasetijo. 2009. Good Governance Dan Pembangunan Berkelanjutan dalam <http://prasetijo.wordpress.com>.

Nova Yulanda Putri Sipahutar Dkk 2023. Inovasi Pelayanan Kesehatan Jiwa dari Perspektif New Public Service (Studi Kasus Inovasi Aksi Lilin Kabupaten Lebak). Vol 20. No 2. Diakses.

<http://jurnal.bappelitbang.sumutprov.go.id/index.php/inovasi/article/view/773/136>.