



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

URGENSI MPP SIDOARJO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT PERPEKTIF TEORI MAX WEBER

Dwi Astutiek ^{*1}, Agus Setyawanto ², Miftahul Arief ³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Fakultas Hukum dan Sosial, Universitas Sunan Giri Surabaya Indonesia

dwiastuti@unsuri.ac.id

ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

Article history:

Received date: 1 Januari 2025

Revised date: 8 Januari 2025

Accepted date: 9 Januari 2025

The presence of the Sidoarjo Regency Public Service Mal (MPP) as a form of service offered can provide innovative solutions in overcoming administrative service problems. However, the implementation of MPP has not been maximized, there are still many complaints from the public. The purpose of this research is to find out and provide solutions to the problem of organizing MPP in the perspective of Max Weber's theory. This research uses a descriptive qualitative approach with direct and in-depth interviews. Using Thematic analysis with open, axial and selective coding. The results of the study, based on public demand, the existence of MPP Sidoarjo Regency is needed. It is urgent for one-stop services that are safe, comfortable, easy and fast from various forms of public services. However, from its establishment until now the organizers and services have not been maximized, it needs improvement based on Max Weber's theory, related to human resources, it needs commitment from the leadership (presence) and staff to serve without discrimination, it needs additional serving staff, increasing the competence of leaders and staff, clarity of SOPs, need to improve coordination between agency leaders, leaders with staff and also between staff, need to improve good communication with customers, adequate sarpras and internet network facilities, limited budgeting, optimizing complaints through websites and suggestion boxes by educating the public.

Keyword: MPP, Improving Services, Max Weber Theory

ABSTRAKSI

Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo sebagai bentuk pelayanan yang ditawarkan bisa memberi Solusi inovasi dalam menanggulangi masalah pelayanan administrasi. Akan tetapi pada pelaksanaan MPP belum maksimal masih banyak keluhan dari Masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memberikan Solusi atas masalah penyelenggaraan MPP dalam perspektif teori Max Weber. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan wawancara secara langsung dan mendalam / *in-depth interview*. Menggunakan analisis Tematik dengan pengkodean terbuka, axial dan selektif. Hasil penelitian, berdasarkan kebutuhan masyarakat keberadaan MPP Kabupaten Sidoarjo sangat penting dihadirkan. Hal ini bersifat urgen untuk pelayanan satu atap yang aman, nyaman, mudah dan cepat dari berbagai bentuk layanan publik. Namun mulai berdiri hingga saat ini penyelenggaraan dan pelayanan belum maksimal perlu pembenahan berdasarkan teori Max Weber, terkait SDM perlu komitmen dari pimpinan (kehadiran) dan para staf untuk melayani tanpa diskriminasi, perlu penambahan staf yang melayani, peningkatan kompetensi pimpinan dan staf, kejelasan SOP, perlu peningkatan koordinasi antar pimpinan instansi, pimpinan dengan para staf dan juga antar staf, perlu peningkatan komunikasi yang baik dengan pelanggan, fasilitasi sarana dan jaringan internet yang memadai, penganggaran yang terbatas, optimalisasi pengaduan melalui website dan kotak saran dengan edukasi pada masyarakat.

Kata Kunci: MPP, meningkatkan pelayanan, Teori Max Weber

PENDAHULUAN

Perbaikan pelayanan public menjadi isu kebijakan yang strategis karena berimplikasi sangat luas pada kehidupan masyarakat baik pada kesejahteraan, ekonomi, social budaya dan lain-lain. Hal ini dipandang karena selama ini pelayanan public di Indonesia cenderung “jalan di tempat”. Upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan rakyat yang dilakukan penyelenggaran negara adalah merupakan pelayanan publik (Sinambela, 2008).

Tanggung jawab Pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik, n.d.), Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dalam barang, jasa, dan pelayanan administrasi

Dalam Keputusan (MENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Public, n.d.) hakekat pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat dalam perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Yakni dengan 1) meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi dalam pelayanan umum, 2) mendorong mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan, 3) mendorong kreativitas, Prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan Masyarakat luas, 4) pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian pelayanan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dinamakan pelayanan publik. Dengan demikian, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara adalah pelayanan publik. Negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

(HAS, 2010) Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas secara langsung adalah merupakan pelayanan publik. Pada dasarnya ada dua jenis layanan bagi manusia, diantaranya layanan pribadi dan layanan organisasi berupa administrasi baik itu organisasi swasta atau negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat luas. Oleh Ibrahim dalam (Hardiyansyah, 2011) dikatakan, Suatu kondisi dinamis terkait dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan penilaian kualitasnya ditentukan saat terjadinya pemberian pelayanan public. Merupakan peranan penting dalam membantu mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik dapat menjadi salah satu solusi dalam menjawab kebutuhan masyarakat terkait percepatan layanan satu atap. Segala kebutuhan layanan public dapat diselesaikan di satu tempat sebagai pusat pelayanan modern. MPP yang ada di Indonesia saat ini berjumlah 14 MPP diantaranya Provinsi DKI Jakarta, Kota Surabaya dan Kabupaten Banyuwangi diresmikan tahun 2017. Tahun 2018 diresmikan MPP di Denpasar, Kota Tomohon, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Badung, Kota Batam, Kabupaten Probolinggo, Kota Padang, dan Kabupaten Kulon Progo. selanjutnya Kabupaten Banyumas, Kabupaten Sidoarjo, dan Kota Pekanbaru diresmikan tahun 2019. Kemungkinan akan terus bermunculan MPP – MPP di tempat lain karena di beberapa kabupaten/kota sedang dibangun pusat pelayanan modern.

Bersama Bupati Sidoarjo, Deputy bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Drs.Syaifudin M.Si meresmikan Mal Pelayanan Publik Sidoarjo pada 29 Januari 2019.

Data tahun 2021 di ombudsman RI, tercatat pengaduan masyarakat 7.186 laporan dan pemerintah daerah melapor sejumlah 40,99%. Ketua Ombudsman, berpendapat jumlah pengaduan masyarakat tahun 2021 terkait dugaan mal administrasi sebanyak 7.186. Laporan tersebut terdiri dari 6.176 laporan reguler, 835 laporan respon cepat, dan 175 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. (*OMBUSMAN MINTA PEMKAB SIDOPARJO PERKUAT PENGELOLAAN PENGADUAN*, 2022) dari banyaknya

pengaduan maka diperlukan adanya perubahan tata cara pengelolaan pelayanan publik di setiap daerah. Merujuk pada Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah, sistem desentralisasi memfasilitasi peningkatan kualitas layanan di daerah masing-masing UU Nomor 23 Tahun 2014.

Beberapa penelitian sebelumnya menelaah perjalanan inovasi penyelenggaraan MPP di beberapa daerah di Indonesia. Penelitian (Umam & Adianto, 2020), di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dengan fokus pada efektivitas MPP dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian, keberadaan MPP dapat dikatakan cukup efektif memberikan pelayanan publik terhadap warga. Sehingga warga tidak perlu bersusah payah mendapatkan pelayanan, diharapkan agar MPP terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Yakni pelayanan publik yang mudah, cepat, adil dan transparan tidak hanya menjadi angan-angan semata.

Penelitian (Lestari et al., 2020), berfokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kulon Progo dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil yang diperoleh efektif dalam peningkatan pelayanan administrasi. Hanya dengan sedikit inovasi dari penambahan akses pelayanan untuk Masyarakat yang sebelumnya hanya lewat satu akses dari DPMPSTP ditambahkan dengan akses langsung dari MPP kulon progo sendiri agar lebih memaksimalkan layanan yang diperlukan masyarakat tanpa ada akses perantara dari web lain.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (salma, SA dan nawangsari, 2022) berfokus pada kualitas pelayanan publik pada mal pelayanan public nyawiji kabupaten Nganjuk. Mendapat hasil yang baik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam hal *self-esteem, exceed expectation, recovery, improve, vision, care, dan empower*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

(Roqim et al., 2023), Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui afektifitas MPP dalam pelayanan perizinan. Mengetahui factor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Efektifitas dianalisis dengan empat karakter yakni karakter organisasi, lingkungan, pegawai dan manajemen. Saran perlu ada regulasi yang mengatur seluruh layanan OPD di MPP kabupaten Batang yang berada di bawah kendali MPP tersebut. Perlu sosialisasi yang massif terkait perizinan sebuah usaha, perlu perbaikan dan sosialisasi pelayanan daring secara massif, dan perlu perluasan bangunan.

(Rahayu et al., 2023) penelitiannya terkait Inovasi pelayanan public dengan menggunakan konsep Rogers dengan hasil penelitian, Relative Advantage Mal Pelayanan Publik memiliki layanan terpadu dalam satu atap, dilakukan bisa menghemat biasa waktu dan tenaga serta antrian online; masih ada kendala karena Tingkat kompleksitas layanan dari instansi masing-masing, internet belum maximal, lift yang hanya satu, loket lambat di buka, keterbatasan anggaran; dan Observability / kemudahan pengamatan oleh Masyarakat.

Pembeda pada penelitian ini, Mal Pelayanan Publik di Sidoarjo sudah berjalan hampir enam (6) tahun, akan tetapi hingga

saat ini masyarakat masih mengeluh terkait pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana urgensinya Mal Pelayanan Publik dihadirkan di Sidoarjo? Dan Bagaimana penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Sidoarjo dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat dalam perspektif teori Max Weber? Yang sejatinya teori pelayanan public Max Weber (1864-1920) adalah teori Birokrasi Ideal yang menekankan pada efektifitas, efisiensi dan profesionalisme (Weber, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Data didapat dari para informan dan akan di ambil key informan sebagai orang yang memberikan informasi kunci yakni informasi awal dan mendalam. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dilakukan dengan observasi, wawancara secara langsung dan mendalam / *in – depth interview*.

Untuk mendapatkan hasil wawancara yang mendalam disiapkan catatan dasar dan umum sebagai interview guide / panduan wawancara. Selanjutnya wawancara diharapkan dapat berlangsung lebih mendalam sesuai kebutuhan permasalahan yang diteliti. Alat yang digunakan untuk merekam data adalah dengan menggunakan android Samsung Galaxi Note20 Ultra lengkap dengan kamera, foto, video dan alat perekam.

Data primer di ambil dari sumber yang diperoleh langsung dari sumber asli informan yang dipilih tidak melalui media perantara. Data primer wawancara secara individual dan kelompok. Data sekunder

didapat secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dari pihak lain). Data sekunder berupa catatan atau laporan historis yang ada dalam arsip. Data berupa dokumen berasal dari Mall Pelayanan Publik dan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Urgensi Mal Pelayanan Publik dihadirkan di Sidoarjo

(Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pemberdayaan Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia., 2014), komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pemberian pelayanan meliputi persyaratan, tata cara, syarat pelayanan, biaya, produk pelayanan dan penanganan pengaduan.

Untuk layanan cepat, mudah, aman, nyaman, dan terjangkau, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyiapkan Permen PAN RB Nomor 23 tahun 2017, yakni MPP

Kantor Kecamatan. Selanjutnya data yang sudah terkumpul dilakukan analisis dengan menggunakan analisis Tematik yakni dengan pengkodean terbuka, axial dan selektif (MQ, 2021).

adalah tempat berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan public atas barang, jasa dan administrasi. MPP merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu pusat ataupun daerah juga BUMN/BUMD dan swasta. Selanjutnya dikuatkan hadirnya (Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, 2021).

Mal Pelayanan Publik hadir di kabupaten Sidoarjo dengan tujuannya adalah dapat meningkatkan pelayanan dan mempermudah pelayanan administrasi.

Gambar 1. Instansi yang bergabung di MPP saat ini



Mal Pelayanan Publik (MPP) menempati Gedung Serba guna Sidoarjo Community Center (SCC). SCC dibangun di lahan hampir 6 hektar (60 ribu m²). Pembangunannya dilakukan secara bertahap dimulai pada tahun 2014 dan selesai sekitar tahun 2016 dengan biaya ±112 milyar. Terdiri dari:

1. Lantai dasar seluas 4.100 m²
2. Lantai 1 seluas 4.200 m²
3. lantai 2 seluas 4.200 m²

Lokasi MPP Sidoarjo yang dibangun di lingkaran timur tepatnya di alamat jl. Veteran Sidoarjo. Karena Gedung SCC 3 lantai lama tidak difungsikan dan luas tanah teramat luas maka ditetapkan pemanfaatan tanah dan gedung untuk Mal Pelayanan Publik, agar aset pemerintahan tidak terbengkalai. Sebenarnya opsi awal rencana diletakkan di tengah kota tepatnya di dekat alun-alun kota, hal ini mengingat tata letak strategis yang diharuskan sesuai SK awal PAN RB. Akan tetapi hal tersebut tidak memungkinkan karena banyaknya bangunan dan tanah yang sudah terpetuhi di sekitar lingkungan alun-alun kota Sidoarjo dan perombakan gedung yang sudah ada tidak dipungkiri akan memakan waktu dan biaya lebih besar lagi.

Penetapan tata letak MPP di lingkaran timur menjadi sorotan utama ketika awal pembangunan dan diresmikannya, karena melihat faktor lingkungan yang masih kumuh dan belum sepenuhnya di rehab ulang dan akses jalan ataupun sarpras belum memadai sepenuhnya. Salah satu faktor penyebab dipilihnya lokasi tersebut adalah waktu peresmian yang semakin dekat dan faktor kebutuhan dari masyarakat akan pelayanan prima administrasi publik yang sudah di sorot pemerintah pusat, dan juga surat dari (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, n.d.), maka lokasi tersebut di nilai strategis mengingat akses untuk kendaraan yang mudah di capai dan dekatnya dengan akses yang tidak jauh menuju tengah kota alun-alun Sidoarjo yang nantinya juga menghubungkan kepada instansi lain seperti kecamatan Buduran, kec. Sidoarjo, Kec. Candi, dan kelurahan-kelurahan setempat.

Seiring berjalannya waktu dari pembangunan MPP Sidoarjo terus dikerjakan karena posisi letak gedung tersebut berada di jalan alteri lingkaran timur yang sering menjadi lewatan truk dan kendaraan bermuatan. Kenyamanan pemohon juga diperhatikan agar ketika mengajukan pelayanan merasa aman meskipun dalam kesehariannya banyak aktifitas yang berlangsung dengan warga yang tidak menjalankan pengurusan administrasi.

Karena dirasa sudah menjadi icon Sidoarjo setelah alun-alun, maka MPP saat ini menjadi tujuan anak-anak muda dan pedagang. Selain itu para keluarga juga ingin menikmati area sekitar MPP Sidoarjo. Seperti halnya tempat berkumpulnya komunitas, tempat belajar, tempat olahraga jogging ataupun lainnya. MPP juga saat ini digunakan sebagai tempat acara dari pemerintah dan acara yang bersifat pribadi seperti nikah atau reuni.

Oleh karena itu MPP Sidoarjo menjadi tolak ukur dimana sebuah kota dikatakan maju atau tidaknya untuk mengikuti perkembangan pelayanan administrasi publik dalam *e-governance* dan juga sebagai icon dimana MPP Sidoarjo dijadikan wadah dalam menjawab semua keluhan masyarakat terkait pelayanan dan sarana prasana baru dalam sebuah perkembangan *e-governance*

saat ini. Hal ini bersifat mendesak dan pelaksanaannya sangat penting. Jadi keberadaan Mal Pelayanan Publik ini dianggap bersifat urgen sebagai solusi atas permasalahan pelayanan public berupa pelayanan administrasi, pelayanan jasa dan pelayanan barang. (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Diunduh 20 Desember 2024, n.d.)

(Roqim et al., 2023), Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan perluasan Fungsi Pelayanan terpadu dalam satu atap, menyediakan berbagai jenis pelayanan public. MPP ini bertujuan memberikan keterjangkauan, kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Jadi Mal Pelayanan Publik adalah layanan inovasi yang diberikan dalam satu atap, menyatukan berbagai layanan pemerintah di satu tempat. MPP disiapkan dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan administrasi seperti: mengurus KTP, SIM, Izin Usaha hingga pembayaran pajak dst, dalam satu lokasi. Inovasi ini mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan meningkatkan efisiensi pelayanan pada Masyarakat. Meningkatkan Pelayanan Publik sejatinya adalah upaya mengimbangi harapan pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya.

Mal pelayanan publik (MPP) Sidoarjo saat ini mempunyai 24 instansi yang bergabung memberikan pelayanan, kurang lebihnya dengan 142 macam total keseluruhan yang dilayani. Awal pendirian MPP Sidoarjo membutuhkan biaya sebagaimana uraian berikut ini:

Table 1. Biaya Kebutuhan Sarana dan Pemeliharaan MPP Sidoarjo

Tahun 2019	NO	NAMA PERABOTAN	HARGA
Rp1.860.500.000	1	KURSI MPP	RP 32.500.000
	2	SOFA	Rp 50.850.000
	3	KURSI TUNGGU	Rp 25.750.000
	4	PENYEKAT RUAS	Rp 2.500.000
	5	POMPA AIR	Rp 30.750.000
	6	TELPON	Rp 36.000.000
	7	AIR	Rp 54.000.000
	8	LISTRIK	Rp 912.000.000
	9	INTERNET (Rp 15.000.000 x 12)	Rp 180.000.000
Tahun 2020 & 2021	NO	NAMA PERABOTAN	HARGA
Rp 992.000.000	1	UNTUK PEMELIHARAAN MPP	Rp 200.000.000
	2	LISTRIK	Rp 540.000.000
	3	TELPON	Rp 12.000.000
	4	AIR	Rp 60.000.000
	5	INTERNET	Rp 180.000.000

Dari sekian besar pembiayaan sarana prasarana MPP, diharapkan bisa menjadi Solusi akan pelayanan public secara maksimal.

2. Penyelenggaraan MPP di Sidoarjo dalam Perspektif Teori Max Weber?

Yang membedakan MPP Sidoarjo dengan yang lain adalah pelayanan di tingkat kecamatan dan kabupaten dengan menyandang predikat (Zona Integritas (ZI) dan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Keberadaan MPP cukup strategis, sangat tepat dalam melakukan inovasi pelayanan. Upaya dan cara terus dikembangkan dan mempertahankan apa yang sudah berjalan dengan baik. Membuat system baru agar pelayanan terpenuhi dengan cepat dan lebih praktis.

Perbaikan pelayanan di MPP ini mengacu pada saran dan kritik dari masyarakat melalui social media dan juga kotak saran yang ada di lokasi, guna memenuhi kepuasan Masyarakat. Social media dan kotak saran digunakan untuk mengetahui seberapa jauh yang terjadi dilapangan. Tim dari penanggung jawab pengelola MPP juga berupaya terjun langsung memantau situasi dan kondisi di lapangan dengan menempatkan beberapa karyawan baik ASN ataupun NON ASN untuk melaporkan hal-hal yang menjadi keluhan kesah masyarakat dan menjadi penghambat pelayanan.

Namun masih ada keluhan dari masyarakat diantaranya,

1. Ketidakpastian waktu *inkonsisten* sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan (Reliability)
2. Belum adanya standar pelayanan pada MPP. Untuk disetiap booth masing-masing OPD yang tergabung sudah ada Standar Pelayanan seperti booth Dispendukcapil, DPMPSTSP, BPJS kesehatan dan booth lainnya. (tangible dan terkait juga dengan assurance)
3. Proses pelayanan kurang tepat dan cepat (Responsiveness).
4. Sikap kemampuan dalam melayani kurang / attitude (Empathy).
5. Adanya diskriminasi penyelenggaraan pelayanan

Keluhan ini juga ditemukan dalam penelitian (Rahmadanik, 2021) terkait pelayanan administrasi di Dispendukcapil Sidoarjo disaat pandemi Covid-19 dengan menggunakan teori Parasuraman dengan 5 dimensinya yakni, hasil penelitiannya sudah melakukan 5 dimensi dari teori tersebut tapi perlu ditingkatkan terkait tangible, responsiveness dan assurance.

Diantara hasil yang didapat saat observasi dan melakukan wawancara kepada beberapa pemohon, salah satunya kepada bapak A tanggal 9 september 2023:

Bagaimana kehadiran MPP bisa membantu urusan pembuatan KTP: *“urusan membuat KTP di mal pelayanan public sudah sangat mudah, tapi sering terkendala jaringan”*:

Berdasarkan pendapat tersebut yang mewakili sekian banyak pemohon bahwa pelayanan pemerintah sudah mencukupi dalam hal peningkatan pelayanan akan tetapi dalam realisasi banyak kendala baru yang muncul ketika menjalankan pelayanan, seperti kendala jaringan. Dikatakan demikian karena pelayanan sudah berbasis *e-government* tapi sarana belum menunjang. Maka tidak dapat dipungkiri jaringan menjadi salah satu faktor penyebab utama terlambatnya pelayanan di MPP Sidoarjo.

Permasalahan kedua wawancara dengan staf MPP dengan inisial B selaku key informan adalah:

“Habisnya dan keterlambatan bahan baku. Tidak adanya persediaan bahan baku sangat dirasakan terutama dalam pelayanan bidang administrasi kependudukan seperti KTP, KIA, SIM karena masih menggunakan bahan baku berupa blangko. Maka ini menjadi kendala jika bahan baku tidak ada, mengalami habisnya pasokan stok dan terkendala keterlambatan pengiriman dari pusat. Walaupun sudah mulai program Identitas Kependudukan Digital (IKD) akan tetapi di instansi lain KTP masih diperlukan sebagai bukti identitas kependudukan dan juga belum tersinkron secara otomatis antar instansi yang menjadi lambat progress program IKD ini”,

Masalah yang ketiga lebih lanjut disampaikan oleh B adalah

“Faktor dari beberapa masyarakat sendiri, dirasa minimnya edukasi dan beberapa dari pemohon tidak mau mencoba dulu dari pelayanan secara online. Hal ini karena factor *gabtek* terkait usia dan fasilitas yang dimiliki pemohon”.

Masalah berikutnya disampaikan B adalah:

“Minimnya SDM dari pegawai Costumer Service, hal ini menjadi hambatan dalam menanggulangi permasalahan yang ada. Jadi salah satu pemicu keterlambatan penyelesaian masalah yang ada dilapangan adalah jumlah SDM yang kurang dan kualitas SDM yang tidak bisa menjawab persoalan yang ada secara cepat”.

Disampaikan kembali oleh B:

“Tupoksi diberikan pada beberapa pegawai yang diberi wewenang khusus yakni hanya kepada coordinator sama kepala bidang, itupun beliaunya jarang ditempat/dikantor. Terkait SOP sudah ada akan tetapi bila pelanggan yang datang *membludak* biasanya pelaksanaan SOP dilakukan hanya 50% karena mengejar pelayanan yang dilapangan”.

Masalah ini saling terkait dan berkesinambungan satu sama lain karena tingkat kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang tinggi tidak diimbangi pelayanan program dan SDM yang memadai. Sehingga masih muncul komplain dan kritik dari masyarakat yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Ditambahkan oleh B, “Sebetulnya dalam pelayanan yang diberikan MPP Sidoarjo ini menurut saya sudah terbaik dan terus berinovasi dalam hal teknologi. Dengan empati yang dibangun oleh karyawan, imej menjadi baik untuk kepuasan pelanggan karena mendapatkan pelayanan yang baik. Memberikan nilai plus untuk meminimalisir kritik hoax dari masyarakat yang notabene hanya ingin memperkeruh penilaian dari Masyarakat. Pada akhirnya menjadi doktrin negative ke masyarakat awam yang berada di Sidoarjo”.

Berdasarkan hasil pemohon, yang di ambil dari nomer antrian bisa dijadikan acuan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diminati. Ada indikasi dari membludaknya pelayanan akan menjadi suatu permasalahan baru jika tidak ditangani secara detail dan cepat. *Flow* pemohon terus berdatangan akan memberi dampak kepada pemohon sebelumnya yang menunggu, berikut rekapan data yang bisa dilihat dari 2 bulan terakhir sebelum November.

Table 2. Rekapan Data Pelayanan di MPP Sidoarjo

NO	LAYANAN	BULAN OKTOBER				TOTAL	RATA- RATA
		MINGGU					
		PERTAMA	KEDUA	KETIGA	KEEMPAT		
1	DPMPTSP	171	149	106	144	570	22
2	PENGAMBILAN SK DPMPTSP	57	58	47	56	218	8
3	UPM	21	21	9	10	61	2
4	DUKCAPIL LOKET B	470	470	370	600	1910	73
5	DUKCAPIL LOKET C1	179	137	120	171	607	23
6	PENGAMBILAN DOKUMEN CAPIL	663	679	553	757	2652	102
7	PEREKAMAN E-KTP CAPIL	670	735	409	365	2179	84
8	BPN	83	79	43	95	300	12
9	DINAS KESEHATAN	147	108	85	136	476	18
10	DINAS PANGAN DAN PERTANIAN	1	0	2	0	3	0
11	BPJS KETENAGAKERJAAN	8	1	5	10	24	1
12	UPTD PALD(DINAS P2CKTR)	0	1	1	1	3	0
13	KEJAKSAAN NEGERI	1	0	1	0	2	0
14	BPJS KESEHATAN	40	40	40	60	180	7
15	POLRES SKCK PERPANJANGAN	5	0	6	5	16	1
16	BNN	0	0	0	0	0	-
17	PDAM DELTA TIRTA	1	10	1	1	13	1
18	BPPD	12	3	8	8	31	1
19	BPR DELTA ARTHA	0	2	0	1	3	0
20	PENGADILAN AGAMA	122	120	91	189	522	20
21	INFORMASI PENGADILAN NEGERI	7	3	0	1	11	0
22	DINAS PERIKANAN	1	0	0	1	2	0
23	KPP PRATAMA SIDOARJO	5	3	0	1	9	0
24	PENGAMBILAN E-KTP	1200	1200	978	1366	4744	182
25	LAYANAN MANDIRI CAPIL	200	200	164	230	794	31
26	OTORITAS BANDAR UDARA	1	2	0	0	3	0
27	UKPBJ KABUPATEN SIDOARJO	5	3	0	1	9	0
28	DINAS PENDIDIKAN SIDOARJO	0	0	0	14	14	1
29	DINAS SOSIAL	0	0	0	231	231	9

Dari hasil table diatas bisa dilihat pelayanan yang banyak diminati karena kebutuhan pemohon setiap harinya adalah pengurusan administrasi dispendukcapil, dengan nominal paling sedikit 73 sampai 182 orang per booth.

Disampaikan Kembali oleh key informan B:

“Dapat dikatakan pelayanan di MPP Sidoarjo ini banyak diminati masyarakat dan cenderung lebih minat datang langsung pengurusan meskipun pihak instansi capil sudah mengarahkan pengurusan online melalui web capil www.plavondukcapil.com. Masyarakat lebih menginginkan pendampingan langsung terutama bagi pemohon rentan usia diatas 50th karena merasa kurangnya fasilitas yang dimiliki dan juga kurangnya relasi. Jadi masyarakat cenderung berharap mengurus administrasi secara offline. Pemohon difabel layanannya lebih ditingkatkan mengingat kebutuhan dari pemohon capil yang datang dari berbagai usia dan bermacam kondisi kesehatan fisik”.

Dari pengamatan dilapangan dan wawancara lebih lanjut dengan key informan B: “pihak instansi yang bekerjasama terutama dispendukcapil dan MPP Sidoarjo terus berinovasi agar pelayanan prima di MPP Sidoarjo berjalan sesuai visi misi yang telah di pegang dalam pelayanan *e-Government* saat ini. Salah satu contoh dengan menambah jaringan server cadangan sendiri yang dimiliki MPP Sidoarjo, agar ketika terjadi aliran *down*/mati di pusat secara otomatis bisa menggunakan server cadangan kedua sampai bisa teratasi kembali. Selain itu dilakukan penambahan jam pelayanan khusus bagi dinas tertentu seperti sabtu dan minggu untuk bisa mengejar target penyelesaian pengajuan administrasi masyarakat Sidoarjo secara maksimal dan cepat. Pelayanan khusus prioritas bagi lansia dan difabel mengingat keterbatasan usia dan fisik yang harus didahulukan. Program jemput bola di kecamatan supaya masyarakat tidak lagi bingung harus melangkah kemana untuk pengurusan administrasi cukup datang kekecamatan setempat sesuai jadwal yang ditentukan, dan berbagai macam inovasi baru yang sedang dipersiapkan pemerintah daerah. Oleh karena itu dengan hadirnya program pemerintah MPP dirasa sangat menunjang pelayanan

administrasi publik dalam mewujudkan *e-Government* dan program ini dirasa berhasil menjadi wadah serta mampu menjawab masalah yang terjadi di masyarakat dalam pengurusan administrasi yang dibutuhkan”.

Pada hasil temuan dilapangan bila dikoneksikan dengan empat pilar pokok pemerintah sebagai upaya meningkatkan layanan public yang tertuang dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.) diantaranya :

1. Meningkatkan kualitas SDM penyelenggara pelayanan public. berkewajiban melakukan evaluasi kinerja dan melakukan tindak lanjut hasil evaluasi dengan upaya meningkatkan kapasitas pelaksana.
2. Terpenuhinya sarpras pelayanan public, fasilitasi akses jalan, moda operasional, peralatan teknologi dan komunikasi, perlengkapan perkantoran, jaringan internet, tersedianya website, adanya unit pengaduan, unit pelayanan berbasis *e-government* dll.
3. Maksimalisasi pelayanan dan pendekatan pelayanan public. Peningkatan teknologi informasi mampu mendekatkan hubungan masyarakat dengan pemerintah dengan pelayanan yang cepat, murah, mudah dan berkualitas.
4. Peningkatan kinerja pengawasan pada pelayanan public. Baik pengawasan internal maupun eksternal. Pengawasan internal dilakukan atasan langsung dan pengawasan oleh pengawas. Adapun pengawasan eksternal oleh masyarakat melalui laporan pengaduan masyarakat, pengawasan oleh ombudsman dan DPR di level masing-masing.

Setelah dianalisa hasil temuan tersebut dengan menggunakan konsep 4 pilar peningkatan layanan public pemerintah menunjukkan adanya kekurangan atau kelemahan pada penyelenggaraan MPP di Sidoarjo diantaranya pada komponen kinerja SDM, belum terpenuhinya sarana dan kinerja system tata kelola pelayanan yang belum maksimal saat pelanggannya membludak dan termasuk sistem jaringan internet yang tidak memadai.

Lebih rinci pada penelitian ini, penyelenggaraan MPP Sidoarjo menggunakan perspektif teori Max Weber untuk membantu menjawab masalah yang ada. Teori Max Weber bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan public, mengurangi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan, meningkatkan kepercayaan public, mengembangkan profesionalisme pejabat dan meningkatkan kualitas pelayanan (Weber, 2021).

Analisis Teori Max Weber, teori ini memiliki beberapa prinsip utama diantaranya : 1) Imparsialitas yakni pelayanan public harus bebas dari pengaruh pribadi dan politik; 2) Profesionalisme yakni pelayanan public harus dilakukan oleh pejabat yang kompeten dan terlatih; 3) Hirarki, struktur organisasi yang jelas dan terstruktur; 4) Standarisasi maksudnya memiliki prosedur dan standar pelayanan yang jelas; 5) Akuntabilitas yakni pertanggungjawaban pejabat pada public; 6) Efisiensi yakni menggunakan sumber daya yang efektif; 7) Kerjasama yakni adanya kerjasama antara pejabat dan instansi.

Teori Birokrasi max Weber yakni Teori pelayanan public yang dikenal paling berpengaruh, Weber percaya bahwa birokrasi adalah bentuk organisasai yang paling efisien dan efektif. Birokrasi ditandai dengan hirarki yang sangat runtut dan jelas, spesialisasi tugas, peraturan formal. Namun kenyataannya yang terjadi di MPP Sidoarjo sosialisasi penugasan hanya pada pimpinan dan yang bersangkutan sering tidak di tempat. Kelebihan teori pada: *Bentuk efisiensi*, birokrasi dapat memproses informasi dengan cepat dan efisien karena spesialisasi tugas dan prosedur standar. *Akuntabilitas*, hirarki yang jelas dan aturan formal memastikan akuntabilitas dan transparansi. *Imparsialitas*, aturan impersonal dan proses rekrutmen yang kompetitif membantu mempromosikan imparsialitas dalam pengambilan keputusan. Kekurangan dari teori: dianggap *Kurang fleksibel*, aturan dan hierarki yang kaku dapat menghambat inovasi dan respons yang cepat terhadap perubahan kebutuhan. *Depersonalisasi*, aturan dan prosedur formal dapat menyebabkan dehumanisasi klien dan hilangnya koneksitas pribadi. *Inefisiensi*, birokrasi dapat menjadi tidak

efisien jika aturan dan prosedur terlalu rumit atau tidak konsisten.

Diakui Teori Max Weber ini dapat menginspirasi reformasi birokrasi dan mempengaruhi perkembangan birokrasi modern. Karena memiliki karakter birokrasi yang ideal: struktur hirarkinya jelas, pembagian *job diskripsi*-nya jelas, prosedur operasionalnya yang standar, pengambilan Keputusan berdasarkan aturan, transparansi dan akuntabel, pengembangan profesionalisme, pengawasan dan evaluasi. Lebih dalam lagi dapat mempengaruhi pembentukan Lembaga pelayanan public bahkan membentuk dasar teori administrasi public. Analisis Teori Birokrasi Pelayanan Publik Max Weber dengan menggunakan system tematik berikut ini :

1. Tema imparsialitas,

- 1) Dalam penggunaan system antrian yang adil di lapangan memberikan kuota tertentu untuk setiap *booth* pelayanan jika ada pemohon yang dirasa berkas sudah lengkap dan tidak menerima antrian maka diberikan kelonggaran antrian tambahan sesuai kapasitas waktu dan petugas yang ada. Selain itu pemohon diberi opsi bisa mengajukan online jika dirasa berkas sudah benar dan tidak kurang. Mengingat antusias pemohon yang tinggi dan kebutuhan administrasi yang urgent maka sistem antrian dibuat fleksibel ketika kuota tiap *booth* sudah terpenuhi maka penambahan kuota baru menjadi opsi. Pengajuan online memiliki keterbatasan baik dari pemohon ataupun pihak penyelenggara. Namun tetap harus dilaksanakan karena mengikuti aturan yang berlaku. Disisi lain mengingat SDM yang ada memiliki keterbatasan baik fisik dan waktu.
- 2) Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan baik perempuan atau laki-laki untuk dapatkan pelayanan terkecuali disabilitas yang memang di berikan akses khusus penuh untuk mendapatkan pelayanan lebih dahulu. Biasanya diskriminasi terjadi ketika pemohon yang tidak

mendapatkan antrian dan sudah melakukan pengecekan berkas secara lengkap, ketika akan mengajukan kembali disarankan untuk online dan menunggu antrian manual tambahan tanpa melihat orang itu sudah tua atau memiliki kekurangan fasilitas penunjang untuk penginputan online.

- 3) Staf yang ramah dan tidak memihak atau pilih kasih ketika memberikan info terkait pelayanan dan mengarahkan kepada pelanggan. Dan juga petugas pelayanan yang memberikan sikap pelayanan kepada pemohon dengan sabar dan terperinci. Ketika menghadapi pemohon yang memang bermasalah dari awal harus tetap profesional ketika memberikan info atau solusi penyelesaian dari masalah tersebut.

2. Pada tema Profesionalisme,

- 1) Staf yang terlatih dan kompeten dalam melayani pemohon sangat diutamakan karena nantinya akan berpengaruh kepada elektabilitas pelayanan prima. Sering ditemukan beberapa petugas pelayanan yang memberikan layanan tidak secara baik, ketika menghadapi pemohon yang memang sulit diberi pengarahan dalam penyelesaian urusan administrasi secara berkala yang membutuhkan waktu. Mengakibatkan petugas akan mudah terpancing pada suasana yang kurang baik.
- 2) Ketersediaan informasi yang akurat disediakan via website dan pamflet pelayanan tiap instansi dan didukung petugas informasi pelayanan yang sedikit banyaknya mengetahui alur pelayanan tiap instansi. Adapun kekurangannya ketika petugas tersebut hanya bisa menghandle 1 orang tiap edukasi dan dari pemohon sendiri yang merasa down terlebih dahulu ketika melayaninya terlambat. Bisa jadi perlu penambahan SDM yang melayani.

- 3) Penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi

Digunakan seperti wifi dengan server yang terpercaya dan juga penyediaan komputer mandiri untuk menginput pelayanan yang menggunakan online. Tetapi ketika server pusat down maka keterlambatan terjadi ketika server cadangan terlambat karena keterbatasan perangkat, Dan jaringan internet web tiap instansi yang berdiri sendiri sering mengalami eror ketika pengajuannya melebihi kapasitas server jaringan itu. Dan membutuhkan waktu lama untuk inputnya.

3. Tema Hierarki,

- 1) Struktur organisasi yang jelas menjadi faktor utama dalam menjaga kerjasama antar instansi dipelopori oleh penanggung-jawab pengelola dan turun ke instansi yang bergabung di MPP Sidoarjo untuk koordinasi bersama, Dengan mewakilkan kepada kabid atau koordinator yang di tunjuk kepada instansi masing-masing sebagai wakil untuk pelayanan di MPP Sidoarjo.
- 2) Pengawasan yang efektif berjalan baik karena dipasrahkan kepada satu instansi yang menjadi penanggung jawab untuk menjaga pelayanan tetap diberikan secara profesional dan maksimal. Akan tetapi ketika kembali untuk pengawasan kepada tiap instansi maka kurangnya kehadiran kabid atau koordinator yang ditujuk di lapangan dengan flow pelayanan yang ada akan menjadi terhambat ketika ada masalah di lapangan dan penyampaian yang kurang ketika menghandle situasi terlebih dahulu dengan memanfaatkan petugas yang ada di lapangan agar pelayanan tetap kondisional.
- 3) Komunikasi yang lancar membuat pelayanan di MPP jadi lebih terkontrol agar cepat mengetahui kekurangan dan kelebihan tiap masing-masing pelayanan booth dan menjaga komunikasi terhadap

pemohon tidak simpang siur info yang di terima. Namun perlu dilakukan klarifikasi ulang di lapangan karena komunikasi antar petugas kerap mendapat kekurangan seperti dipaksa menghandle situasi terlebih dahulu dan merangkap tugas lainnya. Dan kondisi terhadap alur pelayanan menjadi tidak kondusif ketika ada oknum pemohon yang tidak bisa diatasi dan ikut campur masuk membuat panas keadaan dengan menjadi provokator.

4. Tema Standarisasi,

- 1) Prosedur pelayanan yang jelas sudah tertulis di SK PAN RB menjadi acuan untuk memberikan pelayanan terbaik apapun itu kondisinya, Namun ketika di lapangan situasi apapun itu bisa menjadikan fleksibel petugas ketika memang diharuskan agar pelayanan tetap berjalan dengan memberikan solusi lain seperti penambahan waktu selesai berkas. Jadi, agar tidak terjadi penumpukan pemohon di lapangan.
- 2) Standar pelayanan yang Tinggi juga menjadi tolak ukur akan maksimalnya pelayanan dari tiap instansi untuk membatasi sampai dimana pelayanan harus diberikan secara maksimal dan tidak keluar dari jalur point-point utama pelayanan. Namun standar itupun bisa berubah dan tidak terpakai ketika kondisi di lapangan berubah tidak kondusif, Namun petugas tiap instansi saling berkoordinasi dengan penanggung jawab MPP agar membantu untuk memberikan solusi terbaik selain dari instansi itu sendiri. Dan juga untuk menghindarkan dari praktek percaloan yang dirasa kurang baik untuk nilai pelayanan suatu instansi.
- 3) Penggunaan formula yang seragam ditetapkan untuk menyelaraskan inti dari pelayanan yang diberikan dan tidak keluar dari SOP tiap instansi itu sendiri. Dijadikan acuan untuk tidak keluar dari jalur batas pelayanan maksimal agar tidak

menimbulkan gesekan baru di lapangan ketika di temui solusi baru untuk menormalkan jalannya pelayanan. Dan formula itu diharapkan bisa menjadi masukan baru ketika ada evaluasi pelayanan.

5. Tema Akuntabilitas,

- 1) Penting dilakukan Laporan keuangan yang transparan di instansi DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Mengingat Anggaran MPP Sidoarjo sangat terbatas maka kedepan bisa diusulkan oleh instansi yang memiliki jumlah layanan terbanyak untuk membantu mencukupi kebutuhan anggarannya sendiri.
- 2) Mekanisme pengaduan yang efektif lewat website dan kotak saran masih berjalan lambat dikarenakan kurangnya edukasi ke pemohon yang datang, karena kebanyakan pemohon sudah dibebani dengan pengajuan mereka tersendiri yang belum selesai.
- 3) Evaluasi kinerja yang rutin biasanya dilakukan dengan dua (2) kegiatan, seperti dari intern instansi masing-masing dan evaluasi dari MPP yang diwakilkan dari DPMPTSP. Dan juga evaluasi skala global dari PAN RB dan ombudsman sebagai perwakilan pemerintah pusat demi kelancaran pelayanan MPP setiap tahunnya.

Hasil analisis pelayanan publik dalam perspektif Max Weber, persoalan SDM sangat mendominasi walau juga ada masalah lain yang juga mempengaruhi. Pengembangan SDM menentukan kesuksesan penyelenggaraan MPP di Sidoarjo. Pengembangan SDM bisa dilakukan dengan Formal dan non formal. Upaya menerapkan strategi pengembangan SDM secara menyeluruh akan menciptakan organisasi yang sehat (Astutiek, D., 2024)

Lebih rinci, hasil analisis MPP Sidoarjo dengan menggunakan konsep teori Pelayanan Publik Max Weber, diantaranya penting ada komitmen dari

SDM yang ada baik pimpinan (kehadiran) dan para staf untuk melayani tanpa diskriminasi, perlu penambahan jumlah SDM staf yang melayani, peningkatan kompetensi pimpinan dan staf, kejelasan SOP, perlu peningkatan koordinasi antar pimpinan instansi OPD yang tergabung, koordinasi antara pimpinan dengan para staf, dan koordinasi antar staf masing-masing OPD, perlu peningkatan komunikasi yang baik dengan pelanggan, fasilitasi sarana dan jaringan internet yang memadai, optimalisasi pengaduan melalui website dan kotak saran dengan edukasi pada masyarakat serta inovasi layanan yang perlu dikembangkan.

Kesimpulan

Permintaan akan layanan yang strategi aman, nyaman, mudah dan cepat menjadi kebutuhan urgen Masyarakat. Keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sebagai bentuk layanan satu atap menjadi opsi utama memberikan Solusi atas kebutuhan publik.

Konsep teori Pelayanan Publik Max Weber yang menawarkan lima komponen menuju standar

1. Berdasarkan Kesimpulan, peneliti memberi saran dan menjadi bahan masukan untuk inovasi baru dalam menghadapi kendala yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur, yakni: MPP Sidoarjo sebaiknya merevisi dan mematenkan SOP dari MPP yang di kalibrasi dengan SOP pelayanan dari pegawai CS instansi masing-masing dinas. Agar menjadi patokan baru demi mendisiplinkan pegawai yang belum sepenuhnya menjalankan amanah dari SOP pelayanan tiap masing-masing instansi.
2. Semua pegawai yang ada di MPP idealnya saling berkoordinasi satu sama lain agar dapat menyampaikan kendala dilapangan. Sehingga dalam ranah internal kendala yang terjadi sudah dapat diminimalisir terlebih dahulu sebelum datang kendala baru dilapangan. Menyediakan wadah untuk mengunggah semua saran dan kritik baik internal atau eksternal supaya tidak ada laporan palsu atau hoax dari kalangan umum yang sekiranya mengganggu indeks kepuasan masyarakat dan menjadi doktrin bagi kaum awam. Melakukan koordinasi bersama antara

penyempurnaan pelayanan public, dengan mem-break down 5 komponen dan focus pada tema-tema yang terkait untuk di urai: di-identifikasi dan mendapatkan Solusi. Kelemahan tertentu dari unsur teori ini bisa menjadi catatan untuk dapat dilakukan perbaikan sesuai kondisi karakter organisasi dengan menggunakan berbagai saran yang disiapkan.

Penyelenggaran Mal Pelayanan Publik di kabupaten Sidoarjo belum maksimal perlu pembenahan berdasarkan teori Max Weber, terkait SDM perlu komitmen dari pimpinan (kehadiran) dan para staf untuk melayani tanpa diskriminasi, perlu penambahan staf yang melayani, peningkatan kompetensi pimpinan dan staf, kejelasan SOP, perlu peningkatan koordinasi antar pimpinan instansi OPD yang tergabung, koordinasi pimpinan dengan para staf juga koordinasi yang baik antar staf, perlu peningkatan komunikasi yang baik dengan pelanggan, fasilitasi sarana dan jaringan internet yang memadai, optimalisasi pengaduan melalui website dan kotak saran dengan edukasi pada Masyarakat, serta inovasi pengembangan layanan:

- petugas dan pengelola MPP setiap bulan atau trimester ke 3 yang diagendakan untuk evaluasi petugas lapangan guna menyelaraskan keluhan kesah pelayanan petugas ketika terjadi kekurangan atau unek-unek saat melayani pemohon dilapangan.
3. Menyediakan fasilitas tambahan kepada instansi yang banyak diminati pemohon pelayanan administrasinya dan paling riskan jika datang masalah dan butuh inovasi baru dalam layanan. Dalam mengatasi kendala dilapangan yang membutuhkan penanganan khusus dan cepat, serta sarana tambahan jikalau memungkinkan untuk difasilitasi lagi baik dari petugas dan pemohon.
4. Semua SDM yang terlibat dalam pelayanan public, perlu meningkatkan komitmen bersama dalam pelayanan pada masyarakat dengan konsekuensi atau reward tambahan jika memang diperlukan untuk penyemangat dan meminimalisir kelalaian.
5. Meningkatkan profesionalisme serta sinegritas antara pimpinan dan staf dengan cara menambah

pelatihan dan pengembangan SDM yang dimiliki serta melakukan studi banding ke MPP kota lain untuk mengetahui inovasi baru apa yang sudah lebih dahulu sukses diterapkan.

6. Meningkatkan system informasi untuk meningkatkan efisiensi, edukasi dan update berita aktual. Dengan menambah personil khusus yang disiagakan lewat telepon dan social media untuk update story di platform digital MPP.
7. Mengoptimalkan teknologi baik dari jaringan ataupun sarpras dengan petugas pelayanan memiliki skill mumpuni, dan mengoperasikan lagi telepon per booth yang terkoneksi antar semua petugas pelayanan dengan koordinator atau penanggung jawab agar mempermudah penyampaian informasi dan menyingkat waktu akses penanganan dilapangan.
8. Memaksimalkan tempat istirahat dan makan pegawai yang lebih baik dengan fasilitas memadai supaya petugas pelayanan bisa refresh setelah seharian bekerja maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Astutiek, D., et. al. (2024). *manajemen SDM sektor publik* (pertama, p. 243). widina media utama.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. grava media.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206357/kualitas-pelayanan-publik-konsep-dimensi-indikator-dan-implementasinya>

HAS, M. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. BUMI AKSARA.
https://books.google.co.id/books/about/Manajemen_pelayanan_umum_di_Indonesia.html?id=3tavMwEACAAJ&redir_esc=y

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diunduh 20 Desember 2024. (n.d.).

Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 528–551.
<https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>

MENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Public, Pub. L. No. no 63 tahun 2003.

MQ, P. (2021). *Qualitative Research and Evaluation Methods Integrating Theory and Practice*.

<https://archive.org/details/qualitativeresea0000patt>

OMBUSMAN MINTA PEMKAB SIDOPARJO PERKUAT PENGELOLAAN PENGADUAN. (2022). NEWS.
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-minta-pemkab-sidoarjo-perkuat-pengelolaan-pengaduan>

Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pemberdayaan Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia., Pub. L. No. Nomor 15 Tahun 2014 (2014).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pub. L. No. Nomor 23 tahun 2017.

Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pub. L. No. Nomor 89 Tahun 2021 Ten (2021).

Rahayu, F. I., Noor, M., & Amini, M. J. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 18–25.

Rahmadanik, D. (2021). Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18.

Roqim, Y. R. N., Djumiarti, T., & Dwimawanti, I. H. (2023). Analisa Efektivitas Mal Pelayanan (MPP) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kabupaten Batang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 1–23.
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.40037>

salma, SA dan nawangsari, E. (2022). kualitas pelayanan publik pada mal pelayanan publik. In *jurnal kebijakan publik* (Vol. 13, Issue 1). doi: <http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v13i2.8019>

Sinambela. (2008). *Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi* (3rd ed.). Penerbit Bumi Aksara.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/240019/reformasi-pelayanan-publik-teori-kebijakan-dan-implementasi>

Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 160–165.
<https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik, Pub. L. No. nomor 25 tahun 2009.

Weber, M. (2021). *The Theory of Social and Economic Organization*; The Free Press.

Website :

Menpan RB <https://www.menpan.go.id/site/berita-foto/peresmian-mal-pelayanan-publik-kabupaten-sidoarjo>

Survei kepuasan Masyarakat Sidoarjo
<http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/149>

Suara Surabaya; Layanan Kependudukan di MPP Sidoarjo keluhan pada Antrean online
<https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/layanan-kependudukan-di-mpp-sidoarjo-keluhan-pada-antrean-online/>

Kompas Nasional; 4 Pilar Peningkatan Kualitas Pelayanan Public;
<https://nasional.kompas.com/read/2022/03/10/03000071/4-pilar-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>
<https://twitter.com/MalPublik>
<https://mpp.sidoarjokab.go.id/>
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-minta-pemkab-sidoarjo-perkuat-pengelolaan-pengaduan>