

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 11 TAHUN 2021  
TENTANG MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KUBU RAYA**Iving Arisdiyoto<sup>1</sup>, Dyan Safinah Ielma<sup>2</sup>, Nawang Aviani<sup>3</sup>, M. Ariy Darmawan S.<sup>4</sup><sup>1-3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura  
Email: iving.arisdiyoto@fisip.untan.ac.id; safinahdyan@gmail.com;  
nawang.aviani@fisip.untan.ac.id<sup>4</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram  
Email: Ariydermawan@gmail.com**Artikel histori:**

Submit: 18-10-2023

Revisi: 03-06-2024

Diterima: 03-06-2024

Terbit: 08-06-2024

**Kata Kunci:**kebijakan,  
mal pelayanan publik,  
e-government**Korespondensi:**

iving.arisdiyoto@fisip.untan.ac.id

**Abstrak:** *The implementation of Public Service Malls to create integrated services in one place is one form of public service activity. Kubu Raya Regency is one of the regions that provides services through the Public Service Mall. This research aims to explain the process of implementing Regent Regulation Number 11 of 2021 concerning Public Service Malls, especially the benefits of Public Service Malls. Apart from that, identifying factors determining success and obstacles in the policy implementation process using Adam Smith's implementation theory. This research uses policy research methods by focusing on (1) identifying existing problems, (2) coordination between sectors related to the implementation of this regulation, especially at the One Stop Integrated Investment Service (DPMTSP) which has the authority to implement this regulation. And then on the participation of stakeholders, especially the community as the target group or target group, (3) Then evaluate the implementation of this regulation. The analysis technique used is descriptive analysis. The results of this research indicate efforts to achieve success in Public Service Malls as public service providers in order to create integrated services.*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, telah memberikan sebuah paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemerintah Daerah dituntut untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri melalui otonomi daerah, diharapkan pemerintah daerah mampu menjalankan tugasnya untuk membuka peluang dalam memajukan daerah melalui reformasi birokrasi, serta dapat mempertanggungjawabkan kepada pemerintah pusat maupun kepada masyarakat publik. Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan dan mengelola daerah pemerintahannya sendiri agar terciptanya kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui layanan publik yang prima. Pelayanan publik sebagai aktivitas utama dalam sebuah negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan pemenuhan hak-hak sipil, sesuai dengan tujuan didirikannya sebuah negara untuk melayani setiap masyarakat agar dapat meningkatkan kesejahteraan warga negara (Rahayu & Juwono, 2019).

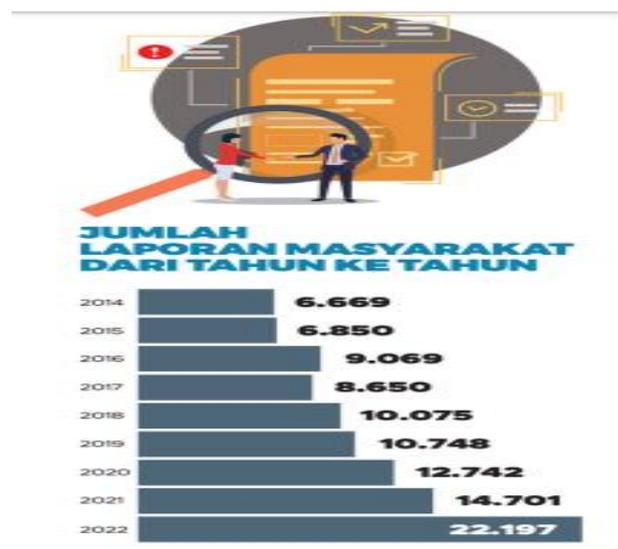
Pelayanan kepada masyarakat menjadi tujuan utama dalam praktik administrasi publik. Dengan menempatkan publik sebagai pusat dari penyelenggaraan layanan, aspirasi masyarakat menjadi kunci fundamental untuk menentukan arah kebijakan dan pengembangan sistem pelayanan publik. Adapun tugas pokok pemerintah terbagi menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu *service* (pelayanan), *empowerment* (pemberdayaan), dan *development* (pembangunan) (Titania & Nursadi, 2023). Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik semakin menjadi isu kebijakan yang strategis seiring dengan membaiknya pelayanan publik di negara Indonesia, sedangkan dampaknya diketahui sangat luas karena mempengaruhi setiap ruang publik baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan bidang lainnya. Di bidang perekonomian, pelayanan publik yang buruk akan berdampak pada berkurangnya investasi yang berujung pada pemutusan hubungan kerja (PHK) di industri dan berkurangnya lapangan kerja baru yang akan berdampak pada peningkatan angka pengangguran. Akibat lain dari permasalahan ini ialah munculnya masalah-masalah sosial.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1, Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Setijaningrum, 2009).

Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dalam menjaga keberlangsungan suatu birokrasi pemerintahan atau organisasi perusahaan. Pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan publik merupakan hal terpenting dalam upaya mencapai kepuasan pengguna jasa. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepercayaan publik, oleh karena itu pemerintah atau lembaga publik perlu memenuhi tugas pokok mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini Pemerintah Pusat dan Daerah semakin berupaya

untuk melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat tercipta pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas (Syaepudin et al., n.d.). Namun kerap kali upaya yang dilakukan oleh pemerintah belum memberikan hasil yang optimal yang pada akhirnya menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan dan tidak memberikan hasil yang solutif kepada masyarakat. Sudah menjadi sebuah keharusan bagi pemerintah daerah agar meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di masing masing daerah karena apabila pelayanan publik tersebut baik atau berkualitas maka dapat dikatakan pelaksanaan otonomi daerah telah berhasil.

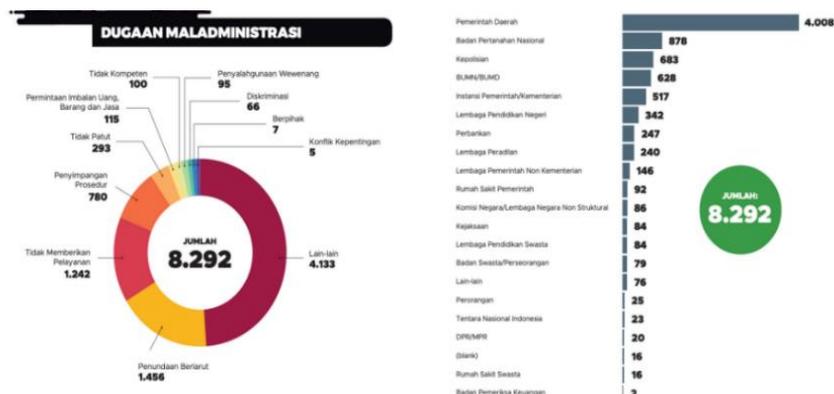
Gambar 1. Jumlah Laporan Masyarakat dari tahun ke tahun (Ombudsman Republik Indonesia, 2022)



Ombudsman RI mencatat sebanyak 22.197 laporan masyarakat terkait masalah pelayanan publik yang meningkat di tahun 2022. Jumlah laporan masyarakat yang terus meningkat setiap tahunnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia selama ini jauh dari kata ideal.

Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2022, Ombudsman RI menemukan lebih dari 10 jenis mal administrasi sepanjang 2022. Jenis tindakan mal administrasi yang terjadi yaitu berupa penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak patut, tidak kompeten, permintaan imbalan, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, berpihak, konflik kepentingan (gambar 2).

Gambar 2. Laporan Dugaan Maladministrasi (Ombudsman Republik Indonesia, 2022)



Terdapat sebanyak 8.292 laporan dugaan mal administrasi yang terjadi di instansi pemerintahan, laporan terbanyak yang di terima oleh Ombudsman RI yaitu kasus tindakan penundaan berlarut sebanyak 1.456, kemudian laporan tidak memberikan layanan sebanyak 1.242, hingga laporan penyimpangan prosedur sebanyak 780. Laporan - laporan tersebut terdiri dari 21 Instansi yang terlapor melakukan tindakan mal administrasi, instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat terkait masalah pelayanan publik adalah pemerintah daerah sebanyak 4.008 laporan yang mencakup separuh dari total laporan, setelahnya Badan Pertanahan Nasional dan Kepolisian. Tingginya angka laporan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah belum cukup mampu untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan prima (gambar 2).

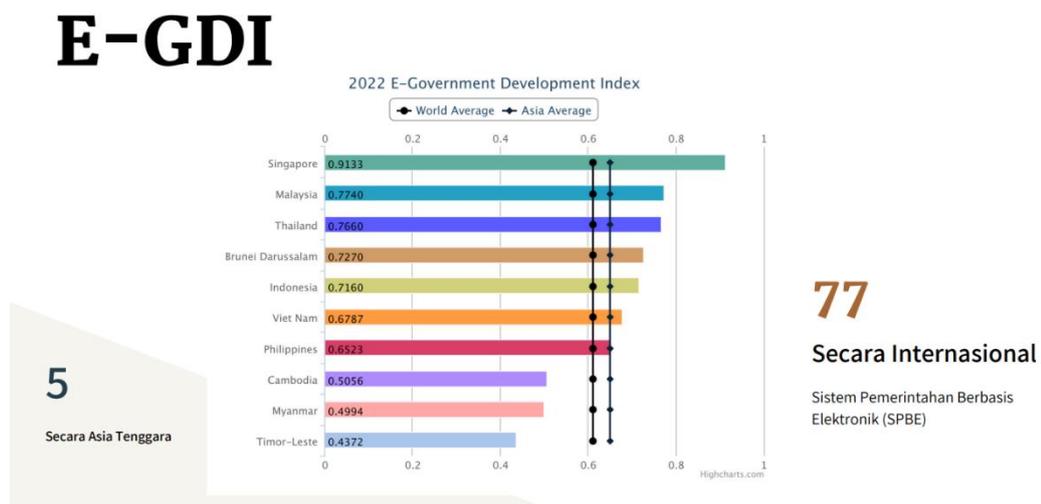
Pemerintah memiliki komitmen dalam menciptakan pemerintahan yang baik atau Good Governance sehingga terciptanya fungsi pelayanan publik yang baik. Mewujudkan pelayanan publik yang memadai menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui konsep NPS (New Publik Service). Pendekatan melalui New Public Service lebih memosisikan warga negara sebagai subjek utama dalam pemerintahan yang demokratis yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal-usul, suku, ras, agama, dan latar belakang kepartaian. Oleh karena itu, warga negara atau masyarakat tidak hanya dianggap sebagai individu tetapi warga negara yang merupakan bagian dari pemerintah dalam sistem pelayanan publik. Konsep New Public Service (NPS) melibatkan publik bersama pemerintah dalam suatu proses demokratisasi reformasi pelayanan publik (Soselisa & Puturuhu, 2021).

Adanya pembaharuan pada sistem birokrasi pemerintahan akan membentuk pemerintahan yang transparan, bersih, dan mampu memberikan layanan yang efektif dan efisien. Salah satu pembaharuan yang telah dilakukan oleh pemerintah yaitu melalui penerapan E-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik melalui pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan. Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pemerintahan dan birokrasi yang berdampak pada layanan publik yang lebih baik (Wulandari, 2023).

Fenomena ini disebut juga dengan Sistem Pemerintahan Berbasis elektronik (SPBE) atau dikenal istilah E-Government, yaitu upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung sistem pemerintah berbasis elektronik dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat, efektivitas pelayanan public, serta tanggungjawab pemerintah terhadap penyediaan layanan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan melalui E-Government dapat memberikan keuntungan dengan kemudahan mengakses informasi, meningkatkan layanan pemerintah ke masyarakat, pengelolaan pemerintahan yang lebih efektif, efisien dan transparan dalam pelayanan publik (Arief, & Yunus Abbas, 2021).

Sebagai salah satu wujud penerapan *New Public Service* dan *Good Governance* di Indonesia maka pemerintah menerapkan sistem pemerintahan elektronik (E-Government) sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dioperasikan oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online. Intinya e-Government adalah proses penggunaan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu mengelola sistem pemerintahan secara lebih efektif (Sosiawan, 2008).

Gambar 3. Peringkat E-Government (The United Nation E-Government Survey, 2022)



Berdasarkan hasil survei E-Government Development Index tahun 2022 pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dilakukan pemerintah Indonesia menempati peringkat 77 secara Internasional dan menempati peringkat 5 secara Asia Tenggara. Untuk meningkatkan pengembangan E-Government secara optimal pemerintah pusat dan pemerintah daerah terus melakukan inovasi agar masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Melalui Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 (Presiden Republik Indonesia Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang, 2003) tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government mengisyaratkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dijalankan secara optimal. Disusul dengan Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, berkualitas dan terpercaya.

Kemudian ditetapkannya Peraturan Menteri Nomor 23 Tahun 2017 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017) tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik oleh KEMENPAN-RB bertujuan menciptakan penyelenggaraan aktivitas pelayanan publik baik pelayanan barang, jasa, serta layanan administrasi yang terpadu dan terintegrasi di dalam satu tempat. Sesuai dengan ditetapkannya peraturan dan intruksi tersebut maka pemerintah daerah Kabupaten Kubu Raya menghadirkan Mal Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten Kubu Raya, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, mudah dan terjangkau. Hal ini di atur melalui Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Mal Pelayanan Publik (Pemerintah Kabupaten Kubu Raya, 2021).

Dihadirkannya Mal Pelayanan Publik menaruh harapan dapat memperbaiki kondisi birokrasi melalui konsep New Public Service dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, responsive dan akuntabel. Mal Pelayanan Publik sebagai sebuah inovasi yang dihadirkan oleh Pemerintah Indonesia dan dijalankan oleh pemerintah Kabupaten Kubu Raya sebagai bentuk upaya dalam mengatasi permasalahan-permasalahan terkait pelayanan. Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik telah dibentuk Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) sebagai salah satu penerapan New Public Service di Indonesia di bidang perizinan Ketenagakerjaan, kemudian muncul inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan penerapan New Public Service di bidang perizinan Investasi hingga pada masa sekarang ini hadir Mal Pelayanan Publik (MPP).

Selain itu, sebagai upaya mendukung pemerintahan yang Smart Governance, melalui Mal pelayanan publik diluncurkanlah website agar memudahkan pelayanan publik yang efisien, efektif dan transparan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dan pelayanan memuaskan. Menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut Pemerintah Kabupaten Kubu Raya membentuk kebijakan yang merujuk pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yaitu Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 11 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) (Pemerintah Kabupaten Kubu Raya, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya seperti Batu dengan Mal pelayanan Publik “Among Warga” (Anggraini & Wulan Sekarsari, 2023) menunjukkan bahwa implementasi Mal Pelayanan Publik berhasil dan terlaksana dengan cukup baik, begitupula dengan Mal Pelayanan Publik di Bekasi dan Banyuwangi (Imaniar, 2023; Ramahyanti et al., 2022). Namun pada pelaksanaannya, masih terdapat kekurangan dalam segi struktur birokrasi yaitu kewenangan yang tumpang tindih karena struktur birokrasi dari Mal pelayanan publik diambil dari struktur Dinas Penanaman Modal yang sebagai pengelola dari Mal Pelayanan Publik. Penelitian lain menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik berhasil dalam meminimalisir penyakit birokrasi khususnya pada pelayanan administrasi masyarakat. Selain itu masih ditemukan kurangnya sumber daya anggaran dalam pelaksanaannya (Imaniar, 2023).

Berdasar uraian diatas, diketahui bahwa rata-rata Mal Pelayanan Publik hanya berada di daerah kota/kabupaten besar yang tidak memiliki jangkauan yang luas. Maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam untuk menggambarkan dan menganalisis bagaimana implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 11 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kubu Raya dimana Kabupaten Kubu Raya sendiri memiliki jangkauan yang luas. Penduduk lebih banyak tersebar ke daerah-daerah terpencil. Selain itu mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian kebijakan. Penelitian tentang kebijakan tidak berbeda dengan penelitian-penelitian ilmu sosial lainnya (Riant, 2014). Oleh karenanya, penelitian ini mengikuti logika penelitian ilmiah beserta tahapan-tahapannya. Penelitian menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), disebut juga sebagai interpretive karena, data hasil penelitian ini lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan dilapangan (Sugiyono, 2014). Tujuan utama dari *policy research* adalah untuk meningkatkan kualitas keputusan kebijakan dengan menyediakan bukti empiris yang relevan dan analisis mendalam.

Sehingga fokus pada penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi masalah yang ada, (2) koordinasi antar sektor yang berkaitan dengan implementasi peraturan ini, khususnya pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) yang berwenang dalam menjalankan peraturan ini. Dan selanjutnya pada partisipasi pemangku kepentingan khususnya masyarakat selaku target grup atau kelompok sasaran. (3) Kemudian evaluasi terhadap jalannya peraturan ini. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis data dilakukan dengan cara menjelaskan aspek-aspek yang berhubungan dengan implementasi kebijakan menggunakan teori implementasi Adam Smith. Teknik pengumpulan data yang

dilakukan yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yaitu Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kubu Raya sebagai Manager of Duty atau kepala penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya dan masyarakat pengguna layanan.

## **PEMBAHASAN**

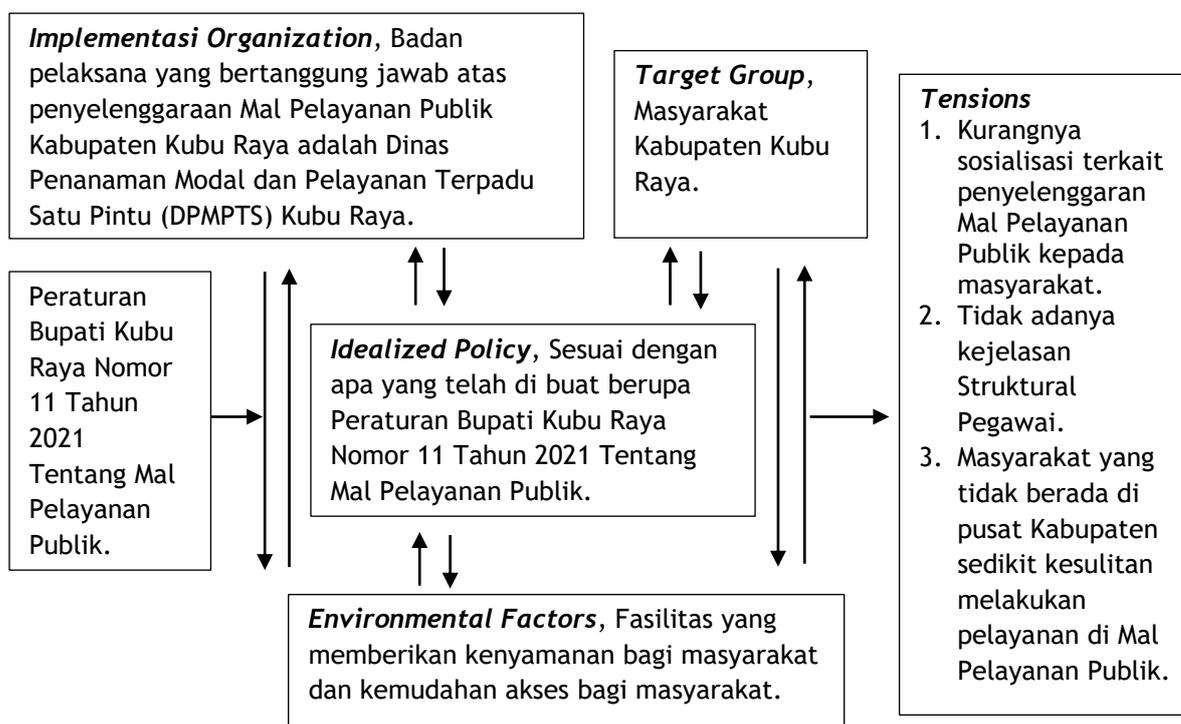
### **Implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Mal Pelayanan Publik**

Hadirnya Mal Pelayanan Publik didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017) tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi. Hal ini merupakan perluasan fungsi layanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta layanan bagi perusahaan publik/perusahaan daerah/perusahaan swasta dalam rangka penyediaan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya telah dilakukan pada saat pelaksanaan Soft Launching pada tanggal 28 November 2022 yang langsung dilakukan uji coba penempatan Gerai dan pelayanan dari masing-masing gerai yang telah menandatangani Nota Kesepakatan dan Perjanjian Kerjasama. Dengan berjalannya Mal Pelayanan Publik hingga saat ini tentunya diperlukan analisa terhadap penerapan dan pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya apakah yang telah diharapkan oleh pemerintah dalam pengimplementasiannya telah sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil proses Implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 11 Tahun 2021 (Pemerintah Kabupaten Kubu Raya, 2021) Tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kubu Raya dengan analisis menggunakan empat indikator atau variabel di dalam teori implementasi kebijakan publik oleh Adam Smith (Islamy, 2001) Implementasi Kebijakan Publik yang dikemukakan oleh Adam Smith menggambarkan implementasi kebijakan yang diukur melalui 4 (empat) indikator, yaitu kebijakan ideal, kelompok sasaran, organisasi pelaksana dan faktor lingkungan. Ke-empat indikator tersebut saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain. Adapun penjelasan mengenai Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kubu Raya berdasarkan pada teori tersebut telah diuraikan sebagai berikut :

Gambar 4: Skema Kerangka Pemikiran Implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Mal Pelayanan Publik



a. Kebijakan Ideal (Idealized Policy)

Kebijakan Ideal (Idealized Policy) menurut Adam Smith (dalam Islamy 2021) yaitu model interaksi yang diprakarsai oleh perumus kebijakan dengan tujuan agar dapat mendorong, mempengaruhi dan memotivasi kelompok sasaran untuk melaksanakan sebuah kebijakan, kebijakan ideal pada penyelenggaraan mal pelayanan publik ini merujuk pada pola interaksi yang dilakukan untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. Sosialisasi dan bimbingan teknis menjadi langkah pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS) sebagai penyelenggara untuk memberikan pedoman pelaksanaan dan sosialisasi terkait Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai MOD (Manager of Duty) Mal Pelayanan Publik Kubu Raya bahwa, konsep dari Mal Pelayanan Publik ini hanya mengumpulkan Dinas-Dinas menjadi satu atau memfasilitasi tempat untuk pelayanan. Pada pelaksanaannya Mal Pelayanan Publik Kubu Raya ini terdapat MOD (Manager of Duty) 2 orang dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS) selaku penanggungjawab penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik melalui jalur undangan dari Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kemudian instansi pemerintahan yang ingin bergabung di Mal Pelayanan Publik hanya membawa surat tugas dan perjanjian kerja sama. Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang melakukan koordinasi kepada instansi atau Lembaga untuk dapat bergabung ke dalam Mal Pelayanan Publik sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Terkait dengan sosialisasi Mal Pelayanan Publik Kubu Raya ini hanya melalui penyampaian mulut ke mulut dan beberapa kegiatan seperti jemput bola, namun tidak ada sosialisasi yang dilakukan secara resmi. Ukuran Kebijakan Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan berhasil adalah dengan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya. Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh pengelola Mall Pelayanan Publik, IKM pada Juli Tahun 2023 berada pada point 95,33 (sangat baik) (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2023).

b. Kelompok Sasaran (Target Group)

Menurut Adam Smith, kelompok sasaran (Target Group) yaitu sekelompok orang atau organisasi di masyarakat yang dapat memperoleh manfaat atau dampak dari suatu kebijakan. Kelompok sasaran dari kebijakan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya adalah Masyarakat Kubu Raya. Implementasi kebijakan dapat dianggap berhasil jika dilihat dari respon kelompok sasarannya, jika masyarakat sebagai target kebijakan dapat menerima dan melaksanakan pola interaksi yang dibuat untuk mencapai tujuan kebijakan maka kebijakan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 1 September tahun 2023 pada Masyarakat selaku pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik atau pemohon yang melakukan aktivitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik, mereka merasa terbantu setelah adanya Mal Pelayanan Publik karena dengan satu tempat dapat mengakses ke beberapa instansi karena sebelum adanya Mal Pelayanan Publik pengurusan berkas sesuai dengan lokasi kantor per instansi. Masyarakat juga sangat antusias dengan adanya Mal Pelayanan Publik karena pelayanan yang diberikan bagus dan pendekatan ke masyarakat baik, penyampaian informasi cepat dan ramah. Namun sebagian besar masyarakat masih belum mengerti apa yang dimaksud dengan Mal Pelayanan Publik. Mereka belum mengetahui bahwa pengurusan berkas di satu tempat itu merupakan Mal Pelayanan Publik. Hal tersebut karena sosialisasi yang tidak optimal yang berakibat tidak sampainya informasi kepada masyarakat sehingga pemahaman masyarakat terkait Mal Pelayanan Publik kurang

c. Badan-Badan Pelaksana (Implementing Organization)

Badan pelaksana dapat diartikan sebagai yang bertanggungjawab terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Badan pelaksana menjalankan tugasnya sebagai pelaksana dan pengawasan. Badan pelaksana Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kubu Raya. Dalam pelaksanaannya 20 pegawai PTSP ditunjuk dan di SK kan sebagai fungsionaris Mal Pelayanan Publik, namun tidak ada strukturalnya. Karena itu bukan tercukupi atau belum sumber daya manusianya, tetapi lebih butuh kejelasan struktural, sehingga untuk mengamanahkan kebijakan sedikit sulit.

Bentuk pengawasan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kepada instansi yang tergabung melalui evaluasi yang dilakukan satu bulan sekali menyangkut absensi, pelayanan, kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi kinerja Mal Pelayanan Publik. Apabila berdasarkan hasil evaluasi di nilai kurang maka akan diberikan teguran lisan dan tertulis oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan instansi yang tergabung bisa saja dicabut berdasarkan wewenang sebagai penanggungjawab MPP ditinjau berdasarkan hasil kinerja instansi tersebut. Berdasarkan hasil evaluasi sejauh ini seluruh instansi sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam pelaksanaannya mendapatlan dukungan yang pertamaa yaitu komitmen dari pemerintah kepala daerah agar bisa menyisihkan dana untuk membangun dan menyelenggarakan MPP.

Hingga saat ini terdapat 15 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang sudah tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kubu Raya yaitu, sebagai berikut, Dinas Kepensudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, Kantor Pelayanan Pajak Kubu Raya/KPP Pratama, Badan Pertanahan Nasional Kubu Raya, PT. Taspen (Persero) Cabang Pontianak, Badan Pengawas Obat dan Makanan, Kantor Imigrasi, Perumda Air Minum Tirta Raya, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Badan Pendapan Daerah Provinsi Kalimantan Barat (UPT PPD Kubu Raya/Samsat), Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kubu Raya, Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya, Dinas Kesehatan Kubu Raya dan Polres Kubu Raya.

#### d. Faktor Lingkungan (Environmental Factors)

Faktor lingkungan (Enviromental Factors) menurut Adam Smith adalah unsur-unsur di lingkungan yang dapat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan. Pada faktor lingkungan terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya.

##### 1) Faktor Internal

Kondisi sarana prasarana menjadi salah satu indikator dari faktor lingkungan internal yang memiliki pengaruh terhadap implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik. Sarana dan prasarana Mal Pelayanan Publik Kubu Raya yang ada sudah cukup baik dengan tersedianya fasilitas ruang tunggu yang nyaman, 14 gerai loket, mesin nomor antrian, computer layanan mandiri, toilet, nursery room, tempat bermain anak hingga perpustakaan mini.

##### 2) Faktor Eksternal

Kondisi masyarakat menjadi indikator faktor lingkungan eksternal yang berpengaruh pada implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik. Kondisi lingkungan masyarakat terkait kemudahan akses dan cakupan masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kubu Raya dinilai dari tingkat pengunjung per bulan dan dilihat dari penempatan lokasi Mal Pelayanan Publik Kubu Raya, yang dimana penempatan Mal Pelayanan Publik ini berfokus di empat Kecamatan besar di Kabupaten Kubu Raya yaitu Kecamatan Sungai

Ambawang, Rasau Jaya, Kakap dan Sungai Raya. Sehingga kemudahan dalam mengakses Mal Pelayanan Publik hanya pada 4 Kecamatan tersebut.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya**

Berdasarkan penjelasan di atas, kita dapat melihat bahwa menurut Adam Smith terdapat 4 indikator yang berpengaruh pada suatu proses implementasi kebijakan. Dalam proses implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya, terdapat 2 (dua) indikator yang telah berjalan dengan baik, dan 2 (dua) indikator yang belum berjalan dengan baik. Keberhasilan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya dipengaruhi oleh 2 indikator, yaitu Kelompok Sasaran (Target Group) dan Faktor Lingkungan (Environmental Factors).

#### **a. Kelompok Sasaran (Target Group)**

Masyarakat yang menerima manfaat atau dampak dari suatu kebijakan maka dapat dikatakan kebijakan tersebut berhasil. Masyarakat Kubu Raya merasa terbantu setelah adanya Mal Pelayanan Publik karena dengan satu tempat dapat mengakses ke beberapa instansi. Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik pengurusan berkas sesuai dengan lokasi kantor per instansi. Masyarakat juga sangat antusias dengan pelayanan yang diberikan melalui Mal Pelayanan Publik karena pelayanannya yang bagus dan pendekatan ke masyarakat baik, penyampaian informasi cepat dan ramah. Oleh karena itu, indikator ini dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik, dan menjadi salah satu pendukung keberhasilan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kubu Raya.

#### **b. Faktor Lingkungan (Environmental Factors)**

Kondisi sarana prasarana dan lingkungan masyarakat menjadi penunjang keberhasilan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya. Tersedianya sarana dan prasarana seperti fasilitas ruang tunggu, 14 gerai loket, mesin nomor antrian, computer layanan mandiri, toilet umum dan disabilitas, nursery room, ruang podcast tempat bermain anak hingga perpustakaan mini yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Kemudian pemilihan lokasi Mal Pelayanan Publik di pusat kabupaten dinilai cukup tepat karena dapat terjangkau oleh masyarakat yang jumlahnya lebih banyak, walaupun demikian masyarakat yang tidak berada di pusat kabupaten lebih merasa terbantu dengan adanya Mal Pelayanan Publik dengan tercapainya tujuan dan fungsinya sehingga masyarakat dapat lebih mudah melakukan pelayanan dalam satu tempat sekaligus dan lebih efisien. Dengan ini menjadikannya Faktor Lingkungan (Environmental Factors) sebagai faktor keberhasilan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya.

Penghambat Implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya dipengaruhi oleh 2 indikator, yaitu Kebijakan Ideal (Idealized Policy) dan Badan-Badan Pelaksana (Implementing Organization).

#### **a. Kebijakan Ideal (Idealized Policy)**

Dimana hasil yang ditemukan di lapangan, bahwasanya dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya pola interaksi yang dilakukan untuk berkomunikasi dan berkoordinasi belum berjalan dengan baik. Sosialisasi

sebagai pola interaksi seharusnya menjadi langkah dalam mewujudkan kebijakan ideal untuk memperkenalkan dan mempublikasikan Mal Pelayanan Publik kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya penyebaran informasi terkait Mal Pelayanan Publik masih terlihat pasif, karena penyebaran informasi hanya disampaikan dari mulut ke mulut tidak adanya sosialisasi secara resmi yang dilakukan. Akibatnya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui apa itu Mal Pelayanan Publik. Dari hasil tersebut, menunjukkan indikator ini dapat dikatakan kurang berjalan dengan optimal, dan menjadi salah satu faktor kendala yang menghambat terselenggaranya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya.

b. Badan-Badan Pelaksana (Implementing Organization)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai aktor dari implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik, bertanggungjawab dalam mengelola Mal Pelayanan Publik agar berfungsi dengan baik. Untuk menjalankan peran tersebut dengan maksimal diperlukan pembagian tugas dan tanggung jawab dengan baik. Namun hal tersebut tidak terstruktur dengan jelas karena 20 pegawai PTSP ditunjuk dan di SK kan hanya sebagai fungsionaris Mal Pelayanan Publik, namun tidak ada strukturalnya. Hingga saat ini tidak adanya kejelasan struktural Mal Pelayanan Publik, hal itu mempengaruhi efektivitas dalam mencapai tujuan dan untuk mengamanahkan kebijakan sedikit sulit. Oleh karena itu, indikator tersebut dapat dikatakan kurang berjalan dengan maksimal, sehingga menjadikannya sebagai salah satu kendala dan penghambat dari terselenggaranya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya.

## KESIMPULAN

Implementasi Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya sejauh ini sudah berjalan secara optimal. Sesuai dengan harapan hadirnya Mal Pelayanan Publik telah menjadikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien melalui satu tempat. Masyarakat Kubu Raya merasa sangat terbantu dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik karena dengan satu tempat dapat mengakses ke beberapa instansi, pelayanan yang diberikan bagus, penyampaian informasi cepat dan ramah dan sangat membantu masyarakat. Tolak ukur Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya dikatakan berhasil dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Mal Pelayanan Publik dengan melakukan survey kepuasan masyarakat setiap bulannya. Selain itu manfaat dari kebijakan tersebut telah dirasakan oleh kelompok sasaran kebijakan.

Proses implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya di pengaruhi beberapa faktor yaitu, Faktor Keberhasilan yang dipengaruhi oleh dua indikator, yaitu: Kelompok Sasaran (Target Group) dan Faktor Lingkungan (Environmental Factors). Namun dibalik faktor keberhasilan tersebut masih terdapat pula faktor penghambat implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kubu Raya yang dipengaruhi oleh dua indikator, yaitu Kebijakan Ideal (Idealized Policy) dan Badan-Badan Pelaksana (Implementing Organization). Kurangnya sosialisasi terkait penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik kepada masyarakat

menjadi penghambat implementasi kebijakan karena penyampaian informasi melalui perorangan. Serta tidak adanya kejelasan struktural pegawai penyelenggara Mal Pelayanan Publik sehingga pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pegawai belum optimal. Mal pelayanan publik saat ini masih terus berkembang, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan pertimbangan-pertimbangan dalam keberlanjutan Mal pelayanan Publik.

## REFERENSI

- Anggraini, D., & Wulan Sekarsari, R. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu) (Vol. 17, Issue 9).
- Arief, A., & Yunus Abbas, M. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1-6. <https://doi.org/10.33387/protk.v8i1.1978>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (2023). Survei Kepuasan Masyarakat.
- Imaniar, D. (2023). Analisis Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *POPULIKA*, 11, 34-40. <https://doi.org/https://doi.org/10.37631/populika.v11i1.692>
- Islamy, M. I. (2001). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan 2022 “Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat.”*
- Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2018).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT (2003).
- Rahayu, A., & Juwono, V. (2019). *Birokrasi & Government Teori, Konsep, dan Aplikasinya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ramahyanti, I., Hakim, L., & Febriantini, K. (2022). IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA BEKASI. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik, Universitas Indo Global Mandiri*, 7(2), 50-55. <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpg.v7i2.2107>
- Riant, N. (2014). *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.
- Soselisa, H. C., & Puturuhi, D. (2021). Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu

- Atap. PUBLIC POLICY (*Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*), 2(2), 315-330. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330>
- Sosiawan, E. A. (2008). Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Prespektif Content Dan Manajemen. Seminar Nasional Informatika, 2008 (November 2007), 88-98.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Syaepudin, B., Dwiyanto Nurlukman, A., Muhammadiyah Tangerang, U., Perintis Kemerdekaan, J. I., & Tangerang, K. (n.d.). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application. *Jurnal Pekommas Vol. 7 No.1, 2022*, 53-62. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>.
- Titania, M. Y., & Nursadi, H. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(1), 2598-9944. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160/>.
- Wulandari, S. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! PADA KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152-166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>.