

## OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MAL PELAYANAN PUBLIK MINI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO

**Heru Irianto<sup>1)</sup>, Bagus Ananda Kurniawan<sup>2)</sup>, Anita Mulyono<sup>3)</sup>**

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya  
email: heru@ubhara.ac.id

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya  
email: bagus@ubhara.ac.id

<sup>3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya  
email: anitamol23.am@gmail.com

### **Abstract**

*This study aims to find out how to optimize public services at the Sukodono District Mini Public Service Mall. In order to realize good governance and realize the public's desire for quality services. The method used in this study is a qualitative method, with a descriptive type. The location of this research was conducted at the Mini Public Service Mall, Sukodono District, Sidoarjo Regency. Which is the only District-based Mini Public Service Mall in Indonesia. Then, data collection techniques were carried out by means of in-depth interviews with informants such as staff, civil servants and superiors, field observations, activity documentation, and the use of written documents as other or secondary sources of information in this study. Furthermore, the data analysis technique is by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*Through this research, researchers focused on quality service indicators put forward by Zeithaml, Berry and Parasuraman. Overall, the Sukodono District government has provided very good service to the community, but in terms of infrastructure, sometimes there are still obstacles from external parties, such as the lack of stock of e-KTP blanks and an error e-KTP recording system. Then socialization regarding services at the Mini Sukodono Public Service Mall has not been evenly distributed so that not many people can benefit from the service.*

**Keywords:** *Optimization, Public Service, Good Governance, Public Service Mall.*

### **1. PENDAHULUAN**

Peningkatan pelayanan publik saat ini menjadi hal yang penting mengingat tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah. Namun pada kenyataannya hal tersebut masih belum dapat diwujudkan sepenuhnya oleh pemerintah. Masih banyak permasalahan dan hambatan yang dirasakan oleh masyarakat seperti proses yang lambat bahkan beberapa masih harus mengeluarkan biaya untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Birokrasi yang berbelit dan rumit masih menjadi permasalahan pada semua aspek pelayanan publik, baik aspek pelayanan administrasi, jasa maupun barang. Salah

satu tolak ukur keberhasilan dari suatu instansi pemerintahan adalah terwujudnya pelayanan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat agar citra birokrasi pemerintahan menjadi baik dengan upaya menciptakan pemerintahan yang baik atau biasa disebut *Good Governance*.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) menciptakan salah satu inovasi baru dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dengan diundangkannya Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk menyatukan pelayanan di publik lintas kewenangan dalam satu gedung yang sebelumnya tidak mudah untuk dilakukan.

Dengan adanya inovasi di sektor pelayanan publik, diharapkan layanan yang diberikan dapat

memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Kecamatan Sukodono melalui inovasinya dalam pelayanan publik meresmikan Mal Pelayanan Publik Mini yang sudah *soft launching* pada Tanggal 24 April 2020. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik Mini tersebut, Sidoarjo menjadi kabupaten pertama di Indonesia yang memiliki MPP hingga tingkat kecamatan. Pembangunan Mal Pelayanan Publik Mini di kecamatan Sukodono ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, warga di luar Kecamatan Sukodono juga bisa mengurus layanan kependudukan hingga membayar pajak daerah di Mal Pelayanan Publik Mini Sukodono. Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, menandakan komitmen pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang kuat dalam membangun daerah. Dengan berinovasi serta memberi layanan terbaik di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono, nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik ini didasari oleh kenyataan bahwa pelayanan terpadu yang telah dikembangkan Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah telah memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, dengan semakin berkembangnya kebutuhan pelayanan yang cepat serta dinamika masyarakat yang menghendaki pelayanan yang lebih sederhana, maka harapan dan tuntutan untuk lebih memudahkan dan menyederhanakan pelayanan semakin kuat. Oleh karena itu, pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah menjadi terintegrasi perlu diwujudkan dalam satu gedung pelayanan.

Optimalisasi menurut Winardi dalam Ali (2014) adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi merupakan proses pelaksanaan program atau kegiatan yang telah terencana sesuai dengan nilai atau hasil yang telah ditentukan yang sesuai harapan dan terbaik guna mencapai tujuan atau target secara efektif dan efisien sehingga kinerja dapat meningkat dengan optimal.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Pasolong

(2011: 128) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”. Berdasarkan Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sinambela (2006: 5), bahwa pelayanan publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dengan merujuk beberapa istilah yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan secara prima, profesional dan berkualitas yang berfokus pada kepuasan masyarakat.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Data merupakan bahan penting yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis untuk mencapai tujuan penelitian. Data diperoleh melalui proses yang disebut pengumpulan data. Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai satu proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu. Sedangkan definisi teknik pengumpulan data menurut (Sugiyono:2016) merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data yang relevan.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah untuk memahami realita lebih dalam memiliki sudut pandang, maka fokus penelitian ini yang tempat dimana obyek penelitian di lakukan

penetapan lokasi metode penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Kantor Kecamatan Sukodono adalah suatu instansi layanan publik yang bisa dikatakan “Unik, Kreatif dan Inovatif. Satu satunya Kecamatan Di Indonesia yang telah menyangand predikat ZI ( Zona Integritas ) dan WBK ( Wilayah Bebas Korupsi ). Kecamatan Sukodono juga telah membuat terobosan baru dalam bidang pelayanan publik, yaitu membuat Mal Pelayanan Publik Mini ( MPPM ). Mal Pelayanan Publik Mini merupakan inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kecamatan Sukodono yang diajukan kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dimana merupakan Mal Pelayanan Publik Mini pertama di Indonesia.

### Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pembatas terhadap objek penelitian yang diangkat. Fokus penelitian juga bermanfaat agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi kelangsungan kegiatan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai tolak ukur mengetahui optimalisasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono, dalam penelitian ini dalam rangka mewujudkan *good governance* , informan yang dituju yaitu :

- a. Optimalisasi pelayanan yang diberikan pada Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.
- b. Faktor yang mempengaruhi jalannya pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yaitu berupa faktor pendukung serta faktor penghambat.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, kita seringkali mendengar istilah metode pengumpulan data dan instrumen pengumpulan data. Meskipun saling berhubungan, namun dua istilah ini memiliki arti yang berbeda. Metode

pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Sementara itu instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat, maka instrumen pengumpulan data dapat berupa *check list*, kuesioner, pedoman wawancara, hingga kamera untuk foto atau untuk merekam gambar.

#### a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang atau lebih atau juga disebut komunikasi antara informan dan narasumber. Wawancara menurut Sugiyono merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak dan dapat dilakukan secara tatap muka ataupun menggunakan jaringan telepon. Dengan melakukan wawancara peneliti memperoleh data yang diperlukan dengan menggunakan percakapan.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan; pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahkan referensi lain. Dokumentasi dapat dijadikan sebagai penunjang data yang sudah ada sebelumnya. Dokumentasi dapat membantu peneliti untuk menguji keabsahan data. Dokumen juga dapat dijadikan bukti konkrit bahwa wawancara dilakukan secara nyata dan tidak ada rekayasa data sedikitpun.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari informan. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga datanya tidak jenuh. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan

peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2007: 204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Optimalisasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono

Pelayanan publik merupakan mesin utama penggerak reformasi administrasi sebagai upaya dalam rangka mewujudkan *good governance*. Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), Pemerintah Kecamatan Sukodono bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melaksanakan tugas sebagai pelayan publik yang telah tertulis pada peraturan perundang-undangan tersebut dengan menciptakan gagasan baru yaitu Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono untuk menjawab kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang jauh lebih mudah, cepat dan tepat.

Biasanya masyarakat Sidoarjo melakukan pengurusan kependudukan ataupun urusan lainnya yang harus dilakukan di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo yang berada di Lingkar Timur Sidoarjo, sekarang dengan adanya Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono ini masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dari Lingkar Timur atau pusat Kota tidak perlu menempuh jarak dan waktu tempuh yang lama untuk melakukan kepengurusan tersebut karena sudah dapat dilakukan di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono yang pada hari Rabu 22 April 2020 melaksanakan softlaunching Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono. Dan Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo tersebut telah diresmikan pada Grand Launching oleh Deputi bidang Pelayanan

Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa bersama Plh. Bupati Sidoarjo Achmad Zaini pada Kamis, 10 September 2020.

#### 2. Faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono

##### a. Faktor Pendukung

Menurut Ridwan dan Sodiq Sudrajat (2009:22) faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain:

##### (1) Faktor hukum

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang – undangan sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya faktor hukum yang mendasari inovasi Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Sidoarjo yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadikan Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono berjalan dan berpedoman teguh sesuai dengan aturan dan standar yang telah ditentukan di dalam peraturan tersebut.

##### (2) Aparatur pemerintah

Aparatur pemerintah sebagai sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu

aparatus pemerintah merupakan unsur yang bekerja didalam praktek untuk memberikan pelayanan. Suatu organisasi yang mampu menciptakan inovasi-inovasi pelayanan itu harus dapat mendayagunakan potensi dari sumber daya manusia baik kemampuan, keterampilan dan kemampuan dalam menciptakan suatu bentuk ide yang inovatif.

Terkait dengan modal sumber daya manusia yaitu aparatur pemerintah yang menjadi faktor pendukung dari inovasi ini khususnya Mal Pelayanan Publik Mini Sukodono, maka pemerintah Kecamatan Sukodono memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan terus menjalankan moto mereka yaitu Salam, Sapa, Senyum, Santun, Sabar selain itu juga menyampaikan informasi secara jelas kepada masyarakat ini sudah termasuk dalam melayani pemohon yang akan mengurus keperluannya di Mal Pelayanan Publik Mini Sukodono.

### **(3) Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang penting bagi pelayanan publik yang tentunya juga dapat menunjang berjalannya pelayanan yang dapat dirasakan manfaatnya bagi pelaku kebijakan dimana hal ini adalah aparat pemerintahan dan juga bagi masyarakat selaku penerima pelayanan. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai atau mendukung suatu tujuan tertentu. Sarana merupakan fasilitas yang secara langsung berfungsi untuk menunjang berjalannya suatu proses pemerintahan yang dimana dalam hal ini adalah pelayanan publik. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang menunjang berjalannya suatu proses.

Pemerintah Kecamatan Sukodono berupaya dengan maksimal untuk menunjang kualitas pelayanan yang optimal salah satunya dengan cara menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sehingga masyarakat yang datang merasa nyaman. Selain keuntungan untuk masyarakat pemohon, hal tersebut juga menguntungkan bagi kelancaran kerja para staff pelayanan di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono karena fasilitas disana juga dapat dinikmati oleh para aparatur pemerintah demi kelancaran kerja sehingga terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik.

### **(4) Masyarakat**

Penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat, oleh karena itu masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) utamanya adalah terciptanya kesejahteraan pelayanan publik seutuhnya. Jika dipandang sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang di aktualisasikan melalui kesadaran hukum.

Partisipasi masyarakat Sukodono dan sekitarnya cukup tinggi karena banyaknya manfaat dan kemudahan pengurusan yang didapatkan. Masyarakat merekomendasikan dan memberikan informasi terkait inovasi baru di Mal Pelayanan Publik Mini Sukodono kepada

para tetangga atau rekannya, dengan begitu informasi akan cepat menyebar sehingga partisipasi masyarakat terhadap pelayanan di MPP Mini akan semakin tinggi pula.

#### **(5) Kebudayaan**

Merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat. Jika melihat dari sistem sosial budaya negara Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik perlu disadari bahwa objektifnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa disamakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya, faktor kebudayaan dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan layak.

Budaya kerja merupakan suatu pemahaman, sikap dan perilaku yang diterapkan orang-orang sewaktu melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi/institusi. Nilai yang dianut dalam menerapkan budaya kerja sewaktu bekerja dapat menentukan kualitas suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang. Apabila para pegawai yang bekerja dalam suatu institusi mampu menerapkan budaya kerja berkualitas tentu dapat pula meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pada pemerintah maupun pemerintah daerah. Hal tersebut sudah dibuktikan oleh aparat pemerintah sebagai pelayan publik di Mal Pelayanan Publik Mini Sukodono telah menerapkan budaya kerja sesuai dengan kebudayaan masyarakat setempat yaitu dengan tetap berpegang teguh pada pedoman dan tata krama.

#### **b. Faktor Penghambat**

Suatu kebijakan publik tidak terlepas dari adanya suatu hambatan ataupun kendala yang terjadi pada proses implementasinya. Proses berjalannya implementasi sebuah kebijakan atau inovasi pasti terdapat kendala-kendala yang menjadi faktor penghambat keberhasilan suatu kebijakan. Dalam implementasi kebijakan, faktor penghambat dapat terjadi melalui dua sisi, pertama yaitu faktor internal atau faktor yang terjadi dari dalam instansi tersebut, yang kedua yaitu faktor eksternal yang diakibatkan oleh faktor luar instansi.

Kendala yang terjadi pada Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono ini yaitu lebih sering pada hambatan sarana dan prasarana dalam kepengurusan e-KTP. Dimana faktor penyebabnya yaitu dari eksternal dikarenakan jumlah blanko yang masih kosong sehingga proses kepengurusan e-KTP mungkin dapat memakan waktu 1-3 hari atau hingga blanko e-KTP dari pusat tersedia kembali. Tidak hanya keterbatasan ketersediaan blanko e-KTP melainkan sistem perekaman yang juga terkadang error dari pusat menyebabkan proses pelayanan yang membutuhkan waktu lebih lama dari sebelumnya.

### **3. Upaya yang dilakukan dalam optimalisasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono**

Tuntutan perubahan ataupun perbaikan sering ditujukan kepada aparat pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang pelayanan publik terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Tugas pokok aparat pemerintah sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat antara lain tercermin dalam tugas pokoknya di bidang pemerintahan umum,

pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kecamatan Sukodono telah berupaya semaksimal mungkin dalam memenuhi kebutuhan masyarakat demi terwujudnya *good governance* dengan kualitas pelayanan yang terbaik. Dalam hal ini, Bapak Camat beserta Kasi bekerjasama dengan para kepala desa di Sukodono untuk Bersama-sama membantu mewujudkan tujuan Bersama yaitu pelayanan public yang baik, cepat, dan dengan proses yang mudah. Peran kepala desa ini dinilai juga sangat penting sebagai upaya sosialisasi kepada masyarakat. Dengan begitu informasi yang disampaikan dapat tersebar ke seluruh penjuru desa agar semua masyarakat dari kalangan manapun mengetahui tentang inovasi Mal Pelayanan Publik Mini di Kecamatan Sukodono ini.

Tidak hanya itu untuk mengoptimalkan pelayanannya, para staff pelayanan di Mal Pelayanan Publik Mini dengan rutin selalu menerima saran dan masukan dari masyarakat yang ada di kotak saran maupun online melalui website, social media, dan whatsapp. Dengan begitu staff Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono dapat terus memperbaiki kesalahan dan menjadikannya sebagai bahan evaluasi agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik setiap harinya.

#### 4. KESIMPULAN

Dalam rangka memaksimalkan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai bentuk upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* di Indonesia. Seperti yang kita ketahui bahwa seiring dengan berkembangnya globalisasi dan teknologi maka semakin meningkat pula aktivitas dan kebutuhan masyarakat.

Dalam implementasinya, Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono berupaya semaksimal mungkin untuk menciptakan pelayanan yang prima dan terbaik untuk masyarakat dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melayani masyarakat. Meskipun MPP Mini Sukodono ini merupakan bentuk miniatur dari Mal Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Sidoarjo tepatnya di Lingkar Timur, namun pelayanan yang diberikan tidak kalah prima. Di MPP Mini Sukodono tidak hanya menyediakan pelayanan bagi warga Kecamatan Sukodono saja, namun dapat dinikmati juga oleh seluruh masyarakat Sidoarjo. Tujuannya ada untuk memberikan kemudahan dan proses pelayanan yang cepat bagi masyarakat Sidoarjo yang terkendala jarak dan waktu tempuh untuk melakukan kepengurusan dokumen di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo di Lingkar Timur. Maka dari itu Mal Pelayanan Publik Mini Sukodono ini merupakan jawaban dari segala keluhan masyarakat demi terwujudnya pelayanan yang prima untuk masyarakat.

Suatu inovasi tidak mungkin dapat lepas dari hambatan yang terjadi. Dalam pelaksanaannya, hambatan yang dialami oleh Mal Pelayanan Publik Mini Sukodono dibagi menjadi dua yaitu factor internal dan factor eksternal. Untuk factor internal, hambatan yang dialami yaitu dari mesin cetak nomor antrean yang terkadang error dan tida dapat mengeluarkan nomor antrean. Sehingga staff harus menulisnya secara manual dan hal tersebut menyebabkan proses pelayanan yang sedikit lebih lambat daripada biasanya. Kemudian untuk factor eksternalnya yaitu sistem rekam e-KTP yang terkadang masih error dari pusat menyebabkan proses pembuatan e-KTP belum dapat dilakukan, selain itu masih kurangnya ketersediaan blanko e-KTP sehingga masyarakat yang hendak mengurus e-KTP harus menunggu beberapa hari lagi sampai blanko tersedia kembali.

Dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan

Sukodono selalu berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MPP Mini Sukodono. Upaya yang dilakukan adalah dengan monitoring rutin yang dilakukan oleh bapak Camat dan Kasi untuk mengetahui secara langsung di lapangan mengenai hambatan atau kendala yang dihadapi kemudian mencari solusi terbaik Bersama. Selain itu, para pejabat public di MPP Mini Sukodono dengan rutin selalu mengecek kotak saran yang berada di lokasi maupun yang berasal dari laporan online melalui website, email, social media dan whatsapp. Hal tersebut dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan public di MPP Mini Sukodono.

#### SARAN

1. Pihak MPP Mini Sukodono dapat memberikan informasi secara *realtime* yang diupdate setiap harinya mengenai instansi apa saja yang tersedia ataupun sedang tutup (tidak tersedia) sehingga masyarakat yang datang tidak merasa kecewa apabila instansi yang mereka datangi ternyata tidak tersedia. Dengan diinformasikan secara berkala melalui website atau social media, masyarakat dapat mengetahui akan instansi apa saja yang dapat dilakukan pada hari tersebut.
2. Pemerintah Kecamatan Sukodono melakukan sosialisasi merata ke seluruh desa yang ada di Sukodono mengenai inovasi MPP Mini Sukodono ini. Tidak hanya pemerintah Kecamatan Sukodono saja yang perlu berupaya untuk menyampaikan informasi mengenai MPP Mini Sukodono ini, namun dapat bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Supaya informasi mengenai inovasi pelayanan yang ada di MPP Mini Sukodono ini dapat diketahui oleh semua masyarakat Sidoarjo.

#### 5. REFERENSI

- Amanda, Pigy. 2017. Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember
- Maswati, Samsiah. 2021. Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal "Gema Kampus" IISIP YAPIS Biak Edisi Vol.16 No.2 Tahun 2021*
- Nurmandi, Riski. 2020. Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Tata Sejuta Vol.6, No.2 September 2020*
- Permatasari, Dida. 2021. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Jurnal of Public Administration and Local Governance JPALG Vol 5 (2) (2021)*
- Ristiani, Ida. 2020. Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Vol X1 No 2. Juli 2020*
- Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)
- PERMENPAN RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



