

Kebijakan Pemerintah Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Mini Mall di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Ilham Yafie Arliansyah

Abstract

The presence of a Public Service Mini Mall in Anggaswangi Village, Sukodono District, Sidoarjo Regency. The purpose of this research is to know the actual and factual study of Government Policy in Mini Mall Services in Anggaswangi Village, Sukodono District, Sidoarjo Regency and to find out the supporting and inhibiting factors of Government Policy in Optimizing Services at Mini Malls in Anggaswangi Village, Sukodono District, Sidoarjo Regency. This research method uses a qualitative case study method with one variable, namely, Government Policy in Optimizing Public Services (Case Study on Public Service Mini Mall in Anggaswangi Village, Sukodono District, Sidoarjo Regency), it is influenced by 5 factors including, public policy always has a spesific goal. Public policies contain government actions, public policies are what the government is still doing, public policies taken are positive, public policies are based on statutory regulations that are binding and coercive. Supporting factors for optimizing public services at Mini Malls in Anggaswangi Village, Sukodono Subdistrict, Sidoarjo Regency. Coordination of Sukodono Subdistrict as the person in Charge of Optimizing Public Services in Mini Mall Public Services, Technological Advances. Meanwhile, the inhibiting factors for optimizing public services at the Mini Mall in Anggaswangi Village, Sukodono District, Sidoarjo Regency, are the limited service time during the COVID-19 pandemic, and the limited time for making e-KTP forms.

Keywords: Policy, Government, Optimization, Public Service, Public Service Mall

Ilham Yafie Arliansyah adalah sarjana program studi ilmu politik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

Corresponding Author :

Ilham Yafie Arliansyah is a fresh graduate of political science student at Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah ukuran kinerja pemerintah yang paling jelas. Publik bisa langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik seluruh kementerian/lembaga menjadi persoalan mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Otonomi Daerah, sesuai dengan paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik akan mempererat hubungan antara negara dengan warga negara, serta pemerintah daerah dan tingkat paling bawah menjadi garda depan pelayanan publik. Ini membutuhkan perubahan tidak hanya dalam cara kebijakan dirumuskan, tetapi juga dalam pelaksanaannya. Meskipun sebaran kasus COVID-19 di Provinsi Jawa Timur sangat tinggi, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengambil sebuah momentum untuk bergerak cepat dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kini kembali menghadirkan Mall Pelayanan Publik (MPP) kedua setelah Mall Pelayanan Publik pertama di Kabupaten Sidoarjo. Namun, kali ini sedikit berbeda dengan konsep sebelumnya, Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo membangun Mini Mall Pelayanan Publik (MPP) di Desa Anggaswangi, Kecamatan Sukodono yang menjadi Mini Mall Pelayanan Publik pertama di Indonesia di tingkat kecamatan. Kehadiran Mini Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kecamatan Sukodono diharapkan mengubah sebuah pola pikir Aparatur Sipil Negara (ASN) terutama yang berada di level kecamatan, sehingga terpacu untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik, ditambah dengan terobosan di masa pandemi COVID-19.

Hadirnya Mini Mall Pelayanan Publik (MPP) di Desa Anggaswangi, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo memberi manfaat yang besar kepada masyarakat, ditambah di masa pandemi COVID-19 baik secara langsung maupun tidak langsung. Bersinergi untuk pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka optimalisasi Mini Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan otonomi daerah yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan itu semakin penting mengingat di tengah pandemi COVID-19. Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik merupakan sebuah pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada lembaga. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut adanya pelayanan publik yang berkualitas dari pegawai pemerintah (birokrat) meskipun dalam prakteknya tidak sesuai harapan, mulai dari pelayanan publik yang lambat, mahal, serta melelahkan. Pelayanan publik menjadi sebuah sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan masyarakat.

Sebuah terobosan dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan menghadirkan tempat pelayanan publik di masa pandemi COVID-19 yaitu Mini Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan sebuah tempat dalam satu gedung, yang menyelenggarakan berbagai bidang pelayanan publik di wilayah Sidoarjo Barat, karena dianggap akan memudahkan dan mendekatkan pelayanan masyarakat Sidoarjo. Sebelumnya, Mall Pelayanan Publik yang pertama di Sidoarjo Timur terletak sangat jauh dan lamanya jarak waktu, sehingga tidak memungkinkan masyarakat akan menguras tenaga dan waktu, dan hal ini menjadi kurang memuaskan karena prinsipnya setiap tahun harus ada perubahan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya serta waktu tempuh yang relatif pendek. Sebagai tempat terintegrasinya berbagai jenis layanan, Mini Mall Pelayanan Publik menyediakan 9 jenis layanan diantaranya Dispendukcapil, Pajak Daerah, Dinas Ketenagakerjaan, SKCK Online, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Kantor Urusan Agama, Bank Jatim, dan Bank Deltha Artha. Mini Mall Pelayanan Publik ini diresmikan langsung oleh Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) dan Plt Bupati Sidoarjo pada hari Kamis tanggal 10 September 2020.

Dari permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka dibutuhkan suatu alat untuk menganalisis Kebijakan Pemerintah dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Mini Mall di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo) sudah berjalan baik ataupun tidak, karena sebuah penelitian tidak menemukan titik terang atau untuk membatasi analisis jika tidak diimbangi dengan teori yang berkaitan dengan masalah di lapangan.

Landasan Teori

Pandangan kebijakan publik menurut David Easton dalam Anderson (1979) dan Dye (1981) dapat dilihat sebagai sistem yang terdiri dari *input*, transformasi, dan *output*. Dalam hal ini, terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kebijakan publik, yaitu lingkungan dalam negeri dan lingkungan luar negeri yang dapat memberikan masukan, yaitu dukungan dan persyaratan bagi sistem politik. Kemudian, para partisipan dalam sistem politik mengolah masukan tersebut sebagai keluaran dalam bentuk regulasi. Kemudian aturan tersebut mendukungnya, sebaliknya masyarakat akan menolaknya.

Mengikuti James E. Anderson dikutip dalam Islamy (2009:17) mengungkapkan kebijakan publik ialah “*a purposive course of action followed by an actor or set actors in*

dealing with a problem or matter of concern” yang mengacu pada serangkaian tindakan dengan tujuan tertentu, yang diikuti dan dijalankan oleh individu atau kelompok untuk memecahkan masalah tertentu. Menurut James E. Anderson diedit oleh Budi Winarno (2008: 20-21) memberikan definisi kebijakan publik yakni kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga dan pejabat pemerintah. Arti dari kebijakan ini adalah:

1. Kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu.
2. Kebijakan publik berisi tindakan-tindakan pemerintah.
3. Kebijakan publik merupakan apa yang masih dilakukan pemerintah.
4. Kebijakan publik yang diambil bersifat positif.
5. Kebijakan publik didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang bersifat mengikat dan memaksa.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah metode kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan studi kasus (*case study*). Dalam penelitian ini, peneliti menemukan lokasi sesuai dengan judul, yaitu di Mini Mall Pelayanan Publik (MPP) di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang merupakan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia yang pertama ada di tingkat kecamatan. Tidak hanya itu, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo khususnya di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberi suatu momentum di tengah masa pandemi COVID-19.

Kebutuhan data informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* ialah sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian (Soerjono Soekanto, 1983: 65). Teknik pengumpulan data untuk mengungkap semua realita yang mencakup variabel yang akan diteliti oleh peneliti. Data yang akan didapatkan oleh peneliti adalah rekaman hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dokumentasi foto, serta catatan yang sudah ditulis oleh peneliti sewaktu mewawancarai informan.

Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, guna melakukan pemeriksaan keabsahan data. Teknik triangulasi merupakan sebuah teknik pemeriksaan data yang menggunakan data-data terkait dengan maupun realita yang didapatkan. Lebih spesifik lagi, peneliti akan menggunakan teknik umum yang lazim

dipakai dari berbagai penelitian. Triangulasi data ini diaplikasikan dengan cara mengkorelasikan hasil wawancara yang diperoleh dengan data dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Kebijakan Pemerintah dalam Optimalisasi Pelayanan Publik pada Mini Mall di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Kebijakan publik sangat penting karena berkaitan dengan kepentingan warga negara. Semakin hari warga menjadi lebih pintar dan belajar lebih banyak tentang hak dan kewajiban warga negara. Keadaan masyarakat seperti ini menuntut adanya pemerintahan yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan dalam segala aspek kehidupan, terutama untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Hal itu dibuktikan dari kecepatan menanggapi isu tentang pelayanan publik Kabupaten Sidoarjo untuk bekerjasama dengan berbagai instansi pemerintahan dengan membangun sebuah Mini Mall Pelayanan Publik di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sebagai tempat pelayanan publik yang mendekatkan ke masyarakat.

a. Kebijakan Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo

Bahwa sehubungan dengan ditetapkannya Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu kabupaten penyelenggara Mall Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Tahun 2018, dalam rangka tertib administrasi penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

b. Kebijakan Publik Selalu Mempunyai Tujuan Tertentu

Kebijakan yang berbentuk peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan untuk memperkuat segala upaya untuk mempercepat

terwujudnya pelayanan publik utama di Indonesia. Kemudian, salah satu terobosan dan inovasi dalam menciptakan layanan yang berkualitas adalah Pengumuman Permenpan-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP). Sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo, tujuan didirikannya Mall Pelayanan Publik adalah mengintegrasikan berbagai layanan dari badan pusat dan daerah, BUMN, BUMD, dan unit layanan pendukung lainnya di lokasi atau gedung yang sama. Tujuan didirikannya Mall Pelayanan Publik adalah memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan yang aman dan nyaman dalam mengakses layanan, dan meningkatkan daya saing global dalam penyediaan layanan kemudahan berbisnis di daerah tersebut.

c. Kebijakan Publik Berisi Tindakan-Tindakan Pemerintah

Dalam rangka mendorong kebijakan peningkatan pelayanan publik, Kemenpan-RB menerapkan kebijakan yang telah menjadi tahun inovasi pelayanan publik sejak 2014. Diah Natalisa, Deputy Bidang Pelayanan Publik Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) mengunjungi Kabupaten Sidoarjo untuk meresmikan pusat layanan publik yaitu Mini Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Lokasi Mini Mall Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono sangat strategis, yang mana masih satu lokasi dengan Kantor Kecamatan Sukodono dan Puskesmas Sukodono.

d. Kebijakan Publik Merupakan Apa yang Masih dilakukan Pemerintah

Menurut Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyedia layanan publik yang terkait dengan layanan publik ini wajib melakukan 10 elemen terkait penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Standar komponen pelayanan minimal termasuk: dasar hukum, persyaratan, mekanisme dan sistem prosedural, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, fasilitas, prasarana atau fasilitas, kemampuan pelaksanaan, pengendalian internal, penanganan keluhan, saran dan pendapat, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan layanan yang diberikan dalam bentuk janji memberikan rasa aman tanpa bahaya dan resiko yang dicurigai, dan melakukan evaluasi kinerja.
2. Pemberitahuan layanan.
3. Sistem Informasi Pelayanan Publik, merupakan serangkaian aktivitas termasuk penyimpanan dan pengelolaan informasi dan mekanisme penyampaian informasi

penyelenggara memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk verbal dan sebaliknya tulisan latin, tulisan dalam teks rapuh, bahasa bergambar dan/atau bahasa secara lokal dan disediakan secara manual dan elektronik.

4. Pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau sarana pelayanan umum.
5. Layanan khusus, pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu, antara lain: penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam tanpa biaya tambahan.
6. Biaya/tarif pelayanan publik.
7. Perilaku pelaksana dalam pelayanan.
8. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan.
9. Pengelolaan pengaduan.
10. Penilaian kinerja.

Elemen diatas menjelaskan mengenai yang harus dilakukan untuk keberhasilan dalam optimalisasi pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Muhammad Mahmud, Plt Camat Kecamatan Sukodono mengenai keberhasilan dalam optimalisasi pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono. Dalam pengoptimalam pelayanan publik, kecamatan bekerjasama dengan kantor pos untuk mengantarkan dokumen kepada masyarakat yang berhalangan hadir dan tidak dipungut biaya.

e. Sarana dan Prasarana dalam Implementasi Pelayanan Publik

Sarana dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan alat yang digunakan dalam rangka tujuan tertentu, sedangkan prasarana adalah penunjang utama dalam tercapainya kebijakan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja serta penunjang antara lain:

1. Penyediaan fasilitas teknis telekomunikasi dan informatika.
2. Jaringan transportasi yang luas, lokasi yang memadai dan nyaman serta fasilitas pelayanan dapat diakses oleh masyarakat dan dapat menggunakan teknologi.
3. Penyedia layanan harus disiplin, sopan, dan ramah serta memberikan pelayanan yang tulus.
4. Lingkungan pelayanan harus tertib dan memiliki ruang tunggu lingkungan yang nyaman, bersih, rapi, asri dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

Untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang akan mengurus keperluan layanan di Mini Mall Pelayanan Publik di Jalan Raya Bukit Kweni, Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo juga dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, termasuk yang berkebutuhan khusus.

f. Kebijakan Publik didasarkan pada Peraturan Perundang-undangan yang Bersifat Mengikat dan Memaksa

Dalam indikator mengenai kebijakan publik didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang bersifat mengikat dan memaksa terhadap variabel tentang optimalisasi pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut:

- (a) Prinsip pelayanan publik, meliputi: (1) kepastian waktu, adalah penyelenggaraan pelayanan publik selesai dalam waktu yang ditentukan; (2) akurasi, yaitu menerima produk layanan publik dengan benar dan legal; (3) tanggung jawab, yaitu kepemimpinan penyelenggara pelayanan publik atau tunjuk pejabat yang bertanggungjawab atas eksekusi melayani dan menyelesaikan masalah pengaduan pelayanan publik;
- (b) Tingkat kepuasan masyarakat menentukan ukuran keberhasilan pegawai dalam memberikan layanan sesuai dengan kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dalam penyelesaian layanan yaitu setelah menerima layanan sesuai kebutuhan dan ekspektasi.
- (c) Mengutamakan kepentingan masyarakat melayani dengan sopan, staf tidak melayani secara diskriminatif, dan petugas melayani semua orang.

Pemerintah Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo bekerjasama dengan PT. KOKEK dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini bertujuan untuk pengoptimalan pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik sehingga bisa mengetahui hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai layanan. Tidak hanya itu, tersedia aduan mengenai proses layanan di website Kecamatan Sukodono.

Kesadaran orang-orang yang terlibat dalam layanan, kesadaran disini adalah acuan dasar sebagai landasan tindakan untuk memberikan sebuah pelayanan, bukan sekedar kesadaran kerja bahwa tugas sudah menjadi sebuah tanggungjawab tentang penyelesaian dan memberikan proses sebuah pelayanan yang sesuai, berusaha keras untuk meningkatkan hasil

kerja dan berpartisipasi dalam pemeliharaan sebuah pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Salah satu bentuk utama dari sebuah pelayanan publik yang sukses adalah keramahan layanan pengguna. Salah satu contohnya dengan senyuman dan salam. Dengan senyuman dan salam kemudian pengguna layanan publik akan merasakan bahwa dia memiliki perhatian dan dari sana muncul dan hati pelanggan akan puas dengan layanan tersebut. Layanan yang diberikan oleh penyedia layanan Mini Mall Pelayanan Publik Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Ramah ini bukan aset, tapi keramahan adalah kunci sukses. Penyedia layanan memiliki hubungan yang baik dengan pengguna layanan. Memahami kebutuhan pengguna layanan publik. Singkatnya, dapat dijelaskan sebagai mencoba untuk memahami dan kebutuhan pengguna jasa layanan publik.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Mini Mall Pelayanan Publik di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Pada dasarnya, pelayanan publik yang baik akan dapat diberikan kepada masyarakat. Pelayanan terbaik juga akan dapat meningkatkan citra organisasi sehingga citra organisasi tersebut di mata masyarakat terus meningkat. Dalam setiap kebijakan pemerintah dalam optimalisasi pelayanan, tentu saja terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat optimalisasi pelayanan publik. Faktor pendukung optimalisasi pelayanan publik harus didukung, diselenggarakan, dan diterima oleh masyarakat umum. Pelayanan publik dikatakan terealisasi sesuai dengan tujuan yang direncanakan jika masyarakat mengikuti dan menaati aturan-aturan yang telah dibuat oleh pemerintah tanpa adanya hambatan-hambatan. Faktor pendorong kebijakan pemerintah dalam optimalisasi pelayanan publik pada Mini Mall Pelayanan Publik di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo menjadi semakin membaik diantaranya ketulusan dalam melayani masyarakat dengan penuh perhatian. Kesadaran disini berarti melayani masyarakat dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan kepada pengguna jasa.

a. Faktor Pendukung Optimalisasi Pelayanan Publik pada Mini Mall di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Faktor pendukung ialah faktor penunjang optimalisasi pelayanan publik sehingga pelayanan publik terealisasi sesuai regulasi pelayanan publik. Dalam penelitian ini, optimalisasi pelayanan publik di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten

Sidoarjo didukung oleh: (1) Koordinasi Kecamatan Sukodono sebagai penanggung jawab optimalisasi pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik; dan (2) Kemajuan teknologi.

(1) Koordinasi Kecamatan Sukodono sebagai Penanggungjawab Optimalisasi Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik

Koordinasi ialah hal yang penting dalam optimalisasi pelayanan publik agar mendapatkan arahan, informasi, serta program kerja yang sesuai. Dalam hal ini, Kecamatan Sukodono sebagai penanggungjawab dan menjalankan pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono dalam bentuk pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan di negara Indonesia.

Pertama, tujuan dari pelayanan publik itu sendiri yaitu memuaskan masyarakat akan pelayanan publik yang diterimanya. Dalam hal ini, kami beserta pegawai birokrasi Kecamatan Sukodono untuk mencapai hal itu diperlukan agar upaya pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan birokrasi harus berani memberikan nuansa baru dan pemikiran-pemikiran yang berbeda dan berorientasi pada hasil, terutama dalam pelayanan publik. Karena ini merupakan Mall Pelayanan Publik pertama di tingkat kecamatan di Indonesia yang berada di Kabupaten Sidoarjo, khususnya di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Kedua, keterampilan petugas dalam memberikan sebuah pelayanan publik kepada pengguna layanan, dan penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan di Mini Mall Pelayanan Publik Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Ketiga, pegawai Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono dan pegawai Kecamatan Sukodono saling memberikan pelayanan sesuai dengan keahlian masing-masing secara berurutan untuk mendapatkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau evaluasi setiap tiga bulan terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan melakukan penilaian, dan kemudian pegawai akan memberikan masukan apakah ada pegawai pelayanan publik yang melakukan pekerjaan dengan baik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, masyarakat akan menilai kinerja dan kemampuan karyawan melakukan proses layanan. Keterampilan staf pegawai Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono karena pengetahuan profesional para stafnya,

Kecamatan Sukodono dan para *stakeholder* nya sangat dibutuhkan untuk menentukan sebuah keberhasilan pelayanan publik. Meski di tengah pandemi, di negara Indonesia inovasi pelayanan publik diperlukan karena sebagai acuan membangun daerah dengan melakukan pelayanan publik berdasarkan protokol kesehatan di lingkungan Mini Mall Pelayanan Publik di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

(2) Kemajuan Teknologi

Kemajuan teknologi dan pemahaman masyarakat akan pelayanan publik semakin meningkat. Saat ini, masyarakat semakin menuntut lebih atas pelayanan yang diberikan dan senantiasa mengawasi. Inovasi ke arah digital melayani menuju pemerintah digital masa depan sudah kita jalankan dan sesuai dengan regulasi. Sarana dan prasarana tak kecuali yang dipergunakan untuk proses pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono didukung dengan kemajuan teknologi seperti akses internet pelayanan publik kepada pengguna layanan sehingga memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Bekerjasama dengan Pos Indonesia dalam pengantaran dokumen-dokumen yang sudah jadi sehingga masyarakat hanya bisa memantau tanpa perlu kerepotan.

b. Faktor Penghambat Optimalisasi Pelayanan Publik pada Mini Mall di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Faktor penghambat merupakan faktor yang menjadi hambatan-hambatan dalam optimalisasi pelayanan publik. Dari hasil wawancara dengan Plt Camat Sukodono Bapak Muhammad Mahmud, hambatan yang terjadi saat ini ialah mengenai keterbatasan waktu. Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai seperti yang diharapkan, masih ada beberapa faktor penghambat proses pelayanan publik.

1. Keterbatasan Waktu di Musim Pandemi COVID-19

Kita masih harus tetap waspada dan menjaga diri serta lingkungan sekitar guna mencegah terjadinya penambahan kasus baru. Oleh sebab itu, petugas pelayanan di Mini Mall Pelayanan Publik menyiapkan sejumlah protokol kesehatan penyelenggaraan pelayanan publik dan pembatasan pelayanan sebagai upaya pencegahan COVID-19 yang wajib ditaati oleh setiap pegawai dan pengunjung.

Sebagai pelopor dalam pelayanan publik, Aparatur Sipil Negara juga harus memahami konsep birokrasi yang efektif, yang menuntut adanya digitalisasi birokrasi dan standardisasi pelayanan. Terkait birokrasi yang efektif, perlu dikemukakan konsep sistem

pemerintahan elektronik di mana pengguna layanan harus memiliki akses online ke semua layanan publik. Apalagi di era pandemi COVID-19, langkah yang harus dilakukan pemerintah adalah melakukan penyederhanaan birokrasi, mengungkapkan status dan perkembangan COVID-19 kepada publik, memperhatikan standar pelayanan dan tentunya menyiapkan anggaran yang cukup untuk mengatasi kondisi kesehatan, ekonomi dan sosial. Juga penting bahwa layanan publik harus memahami hambatan layanan selama pandemi.

2. Keterbatasan Waktu Pembuatan Blangko e-KTP

Faktor penghambat lainnya adalah jangka waktu yang terkait dengan pembuatan blangko e-KTP. Seperti yang dikatakan oleh Plt Camat Sukodono Bapak Muhammad Mahmud *“karena kurangnya bahan baku pembuatan e-KTP, maka jangka waktu tersebut tidak memenuhi rentang waktu yang ditentukan. Keterlambatan ini karena kartu yang digunakan untuk membuat e-KTP sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang memakan waktu lama”*. Inilah faktor utama yang menyebabkan lamanya waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan waktu yang harus ditempuh. Mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan e-KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar e-KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan e-KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Kesimpulan

Kebijakan Pemerintah dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Mini Mall Pelayanan Publik di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo) dianalisis menggunakan teori James E. Anderson. Implikasi dari kebijakan publik dipengaruhi oleh lima variabel: kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu, kebijakan publik berisi tindakan-tindakan pemerintah, kebijakan publik merupakan apa yang masih dilakukan pemerintah, kebijakan publik yang diambil bersifat positif, dan kebijakan publik yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang bersifat mengikat dan memaksa. Dengan tampilan baru, Mini Mall Pelayanan Publik di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo menjadi satu-satunya pelayanan dengan model satu atap di Indonesia yang memiliki pusat layanan publik. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mendukung pengembangan *Smart City*, dalam hal ini Kecamatan Sukodono sebagai salah satu organisasi perangkat daerah dan juga penanggungjawab Mini Mall Pelayanan Publik di Kecamatan

Sukodono yang berhubungan langsung dengan masyarakat telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi melalui layanan aplikasi online.

Tujuan dari Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini adalah untuk meningkatkan daya saing global dengan memberikan kemudahan pelayanan yang menjadi satu gedung pelayanan publik yang efisien di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Keterbatasan waktu di musim Pandemi COVID-19 harus tetap diwaspadai dan menjaga diri serta lingkungan sekitar guna mencegah terjadinya penambahan kasus baru. Oleh sebab itu, pegawai pelayanan di Mini Mall Pelayanan Publik menyiapkan sejumlah protokol kesehatan penyelenggaraan pelayanan publik dan pembatasan pelayanan sebagai upaya pencegahan COVID-19 yang wajib ditaati oleh setiap pegawai dan pengunjung.

Daftar Pustaka

- Agustino. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ahmadi, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz
- Mendia. Budiardjo, M. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, B. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: UNAIR Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Pres.
- Hafidudin, D. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani
- Inpres Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Komarudin, *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*, Bandung: Triyenda Karya
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (1992). *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Haji Mas Agung
- Moleong, J. L. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muwafik, S. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Nasution. (2003). *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara

Nawawi, I (2009). *Public Policy Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.

Nugrahani, F, (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.

Surakarta

Nugroho R. (2004). *Reiventig Indonesia: Menata Uang Manjemen Pemerintahan Untuk Membangun Indonesia Baru Dengan Keunggulan Global*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Prastowo, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*.

Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

www.menpan.go.id diakses tanggal 1 Oktober 2020 Pukul 18: 00 WIB.

www.kemenkumham.go.id diakses tanggal 1 Oktober 2020 Pukul 20:00 WIB.

www.dpmpptsp.jatengprov.go.id diakses pada tanggal 01 Maret 2021 pukul 12.00 WIB. www.sidoarjokab.go.id diakses pada tanggal 01 Maret 2021 pukul 12.00 WIB. www.sukodono.sidoarjokab.go.id diakses pada tanggal 1 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB. www.ombudsman.go.id diakses pada tanggal 1 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003
Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

Perda Kabupaten Sidoarjo No 31 tahun 2000 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja
Badan- badan, Kantor-kantor di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 1993

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004