

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya Revolusi Industri 4.0 akan membuat perubahan pada cara hidup manusia yang berhubungan serta bekerja yang awal mula manual menjadi digital. Hal tersebut memberi kesempatan serta peluang besar untuk Indonesia dan lembaga organisasi pemerintahan untuk terus melakukan inovasi pada saat menjalankan tugas serta fungsinya. Pesatnya perkembangan teknologi dirasa mempercepat dinamika dalam pencapaian pemerintah menuju *good governance*. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan adanya sebuah terobosan inovasi. Inovasi akan difokuskan pada perbaikan yang didapat dari terobosan baru atau inovasi yang dilakukan tersebut, yakni pemerintah sudah mampu dalam memberikan inovasi dengan lebih efisien, efektif, serta memiliki kualitas, dan terjangkau untuk masyarakat.

Menurut Biro Sensus Amerika Serikat dan *Worldometers* Indonesia adalah Negara berkembang yang berada di urutan keempat penduduk terbanyak didunia yakni sebesar 273.523615 jiwa, dengan luas wilayah Indonesia ialah 1.811.570 km persegi sehingga angka pertumbuhan yang ada di Indonesia merupakan tertinggi kedua pada lima besar Negara dengan presentase penduduk terbanyak yakni 1,07 persen per tahun. Hal ini tentunya memiliki kendala dalam implementasi pelayanan publik dengan banyaknya masyarakat membuat pelayanan publik harus terus ditingkatkan.

Hal ini selaras pada Pasal 23 pada Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik harus mengelola sistem informasi elektronika maupun non elektronika yang mencakup profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan serta evaluasi kinerja yang mengakibatkan pelayanan bisa dilakukan dengan praktis, cepat serta transparan (Handayani 2020). Penetapan peraturan tersebut menjadi tahap awal didalam memperbaiki suatu kualitas pelayanan administratif kemudian didukung adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memberikan wajah baru untuk melakukan pengaturan dan pengelolaan terhadap penyelenggaraan pelayanan administratif. Semua lembaga negara baik tingkat pusat sampai daerah harus berbenah serta berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya tujuan dari reformasi birokrasi itu sendiri.

Pemerintah akan semakin serius melakukan pembenahan tata kelola pemerintahan yang saat ini berkaitan dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang menjadi landasan bagi Kementrian/Lembaga/Pemerintah Daerah untuk melakukan reformasi birokrasi guna mewujudkan tata kelola dalam pemerintahan secara baik. Peraturan tersebut yang mendasari penetapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan memberikan penjelasan mengenai pelayanan administratif secara lebih rinci. Pelaksanaan peraturan juga didukung

dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Berbagai peraturan merupakan pedoman untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan administratif yang semakin komprehensif.

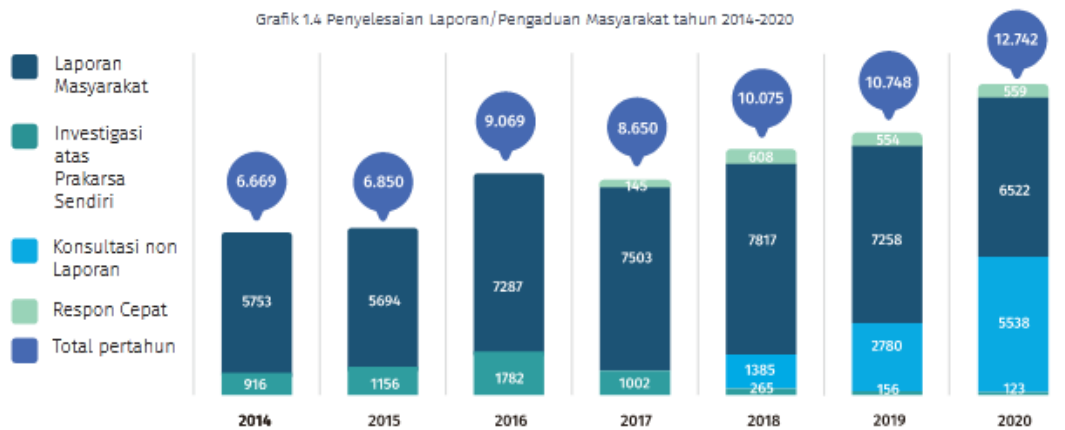
Pelayanan publik yang berkualitas atau biasa disebut pelayanan prima, pelayanan prima memiliki arti pelayanan terbaik dengan memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan menjadi sebuah tolak ukur yang dipergunakan pada panduan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan menjadi sebuah kewajiban serta janji penyelenggara pelayanan pada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, simple, terjangkau, serta terukur. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 komponen dari standar pelayanan yang terkait menggunakan proses penyampaian pelayanan meliputi jangka waktu pelayanan, prosedur, biaya/tarif, persyaratan, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan.

Bila instansi pemerintah serta forum lembaga lainnya bisa menerapkan standar kualitas tadi maka telah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah serta forum tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Jika dasar dari pelayanan yang sepele tidak dapat dipenuhi oleh pemerintah yang menjadi penyelenggara sector publik maka bagaimana dengan hal - hal yang lebih besar, misalnya pada kualitas pelayanan publik pada masyarakat dan kinerja pemerintah itu sendiri Organisasi Perangkat daerah (OPD) menjadi penyelenggara pelayanan

publik harus memperhatikan indikator-indikator pelayanan sekecil apapun agar kualitas pelayanan publik bisa meningkat (Ate, 2017).

Pelayanan publik yang diselenggarakan di Indonesia banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik lisan maupun tulisan secara langsung ataupun tidak langsung. Adanya beberapa laporan terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan melalui *Ombudsman* Republik Indonesia. Beberapa laporan tersebut berisi laporan tentang pelayanan yang berbelit-belit, lambat, biaya yang kurang sesuai, ataupun kurang ramah serta kurangnya transparansi yang membuat masyarakat penerima pelayanan mengeluh terkait kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Gambar 1.1
Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Tahun 2014-2020



Sumber : (<https://Ombudsman.go.id/pengaduan>) Laporan Tahunan 2020,
Diakses tanggal 29 September 2021

Pada gambar tersebut dijelaskan bahwa hasil laporan *Ombudsman* pada tahun 2014 – 2020 gambar diatas terlihat bahwa laporan masyarakat kepada

Ombudsman selalu meningkat dari tahun ketahun, untuk tahun 2020 sebesar 12,742 ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pelaporan oleh masyarakat melalui *Ombudsman*. Mulai dari tahun 2014 sampai tahun 2020 terlihat bahwa laporan masyarakat kepada *Ombudsman* selalu meningkat, peningkatan tersebut bisa dimungkinkan karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu: Pertama, semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap hak yang dimilikinya terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Kedua, karena pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan tidak benar-benar menjalankan amanat dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Standart Pelayanan Minimal. Ketiga, masyarakat masih belum memahami tentang penyelenggaraan pelayanan publik ataupun fungsi dari pelaporan terkait pelayanan publik. Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik adalah dengan cara membuat sebuah terobosan inovasi pelayanan publik. Inovasi pada sektor pelayanan publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yakni pemerintah sudah mampu dalam memberikan inovasi dengan lebih efisien, efektif, serta memiliki kualitas, dan terjangkau untuk masyarakat (Eldo and Mutiarin 2019).

Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, masyarakat lebih mengenal pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efektif dan efisien mendorong perluasan konsep pada Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik ini diarahkan untuk memberikan kemudahan pelayanan administratif untuk masyarakat. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini pun menjadi dasar untuk memperbaiki pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Layanan yang satu ini merupakan perluasan dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah menurut (Muliawaty and Hendryawan 2020) dengan demikian MPP melayani seluruh kegiatan pelayanan seperti perizinan maupun non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah setempat. Bukan hanya perizinan untuk masyarakat secara individu, melainkan badan usaha milik negara dan swasta juga dapat mengurus segala perizinan melalui Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dari layanan terpadu tersebut hal juga sesuai dengan pernyataan dari Menteri Tjahjo yang mengatakan bahwa antusiasme yang tinggi dalam membangun MPP menunjukkan niat serta usaha yang baik dari pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

“...Sejak 2017 hingga saat ini, telah dibangun sebanyak 24 MPP di berbagai kabupaten/kota di Indonesia. MPP merupakan pembaharuan sekaligus suatu langkah strategis dalam perbaikan pelayanan publik yang dikombinasikan dengan penggunaan teknologi informasi. Inovasi pemerintah ini hadir untuk mendobrak rutinitas dan menjadi solusi terhadap anggapan bahwa pelayanan pemerintah memakan banyak waktu, berbelit-belit, dan tidak transparan. Digitalisasi pelayanan memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan terjangkau. MPP juga diharapkan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan. Sebab kunci dari efektifitas kehadiran MPP adalah integrasi sistem pelayanan yang memanfaatkan kemajuan perkembangan teknologi informasi. Efektivitas ini juga dirasakan masyarakat karena cukup hadir pada satu tempat, mereka mendapatkan berbagai layanan. Di MPP ini, layanan terintegrasi antara pemerintah pusat, daerah bahkan swasta. Hal

ini tentunya mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan juga menghemat waktu...” Sumber : (<https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/sejumlah-pemkab-di-jawa-timur-bangun-mal-pelayanan-publik/>) Diakses tanggal 2 Oktober 2021

Berdasarkan berita tersebut, Mal Pelayanan Publik merupakan bentuk dari perwujudan pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik yang di barengi dengan teknologi, dengan adanya Mal Pelayanan Publik dianggap menjadi solusi atas pelayanan yang berbelit – belit dan tidak transparan. Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan terjangkau.

Perkembangan daerah akan terus menerus digalakkan agar terwujudnya kemandirian yang ada didaerah sehingga dapat menumbuhkan pemikiran baru dalam menata kewenangan yang telah dimiliki secara efektif dan efisien. Hal tersebut harus selaras pada kapasitas serta kehendak dari masyarakat daerah yang dapat disampaikan melalui aspirasi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penyelenggaraan pemerintahan bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, namun juga menjadi tanggung jawab seluruh komponen dalam sebuah negara. Peran pemerintah daerah masih dibutuhkan yang berkaitan dengan pelayanan publik harapannya desentralisasi dapat mempermudah akses pelayanan publik serta mempercepat hasil dan dampak dari penyelenggaraan pelayanan publik (Puryatama and Haryani 2020).

Komitmen terkait Reformasi Birokrasi tak hanya ada pada jajaran pemerintah pusat, tetapi sampai pada pemerintahan yang terendah sekalipun, pemerintah harus segera memulai menata system pada tata kelola pemerintahanya agar mampu memprioritaskan kepentingan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan termasuk pada pemerintahan kecamatan sekalipun. Meskipun

pemerintah kecamatan bukan garda terakhir dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun peran pemerintah kecamatan sangat penting sebagai kepanjangan tangan dari pemerintah Kabupaten.

Pada Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk yang bertepatan pada 30 April 2019 yang berada di Area Sawah Jalan Brantas Kelurahan Werungotok, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, adanya peresmian Mal Pelayanan Publik Nyawiji oleh bupati Nganjuk.

“...Bupati Nganjuk Novi Rahman Hidayat menyampaikan bahwa pihaknya berencana membangun tiga kawasan industri yang disebut KING (Kawasan Industri Nganjuk). Bupati Novi optimis akan membawa Nganjuk menjadi lima besar terbaik di Jawa Timur. Targetnya, dalam dua tahun kedepan Kabupaten Nganjuk dapat menarik 100 investor/ pabrik untuk menanamkan modal di Nganjuk. Salah satu langkah persiapan yang kami lakukan adalah pendirian MPP. “Bentuk MPP Nyawiji merupakan MPP yang pertama di wilayah eks Karesidenan Kediri,” ujar Novi...”. Sumber: (<https://www.harianbhirawa.co.id/mall-pelayanan-publik-pemkab-nganjuk-permudah-aksesibilitas-masyarakat/>), Diakses 30 September 2021

Berdasarkan berita tersebut, Mal Pelayanan Publik Nyawiji merupakan replikasi kebijakan Mal Pelayanan Publik pertama di wilayah eks Karesidenan Kediri. Pemerintah Kabupaten Nganjuk melakukan kunjungan kerja ke Kabupaten Badung untuk mempelajari mekanisme penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk persiapan. Bupati Nganjuk mengungkapkan bahwa kehadiran Mal Pelayanan Publik di Nganjuk ini merupakan cita – cita untuk memajukan Kabupaten Nganjuk serta Mal Pelayanan Publik Nyawiji merupakan bentuk upaya meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah Kabupaten Nganjuk telah memberikan wadah untuk 22 instansi yakni

terdiri dari instansi pusat, OPD, BUMD, BUMN, dan unit layanan pendukung lainnya untuk mengintegrasikan 258 layanan dalam satu gedung yang sama.

Table 1.1
Daftar Dinas / Instansi /Lembaga yang terdapat di Mal Pelayanan Publik
Nyawiji Kab. Nganjuk

NO.	Dinas / Instansi /Lembaga
1	Dinas Penanaman Modal dan PTSP
2	Bank BRI
3	Bank Jatim
4	Polres Nganjuk
5	PT. Jasa Raharja
6	Bapenda Prov. Jatim / Samsat
7	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Nganjuk
8	Kejaksaan Negeri Nganjuk
9	Dispendukcapil Kab. Nganjuk
10	KP2KP
11	Bapenda Kab. Nganjuk
12	BTN/ ATR (Badan Pertahanan Nasional / Agraria dan Tata Ruang) Kab. Nganjuk
13	Dinas Kesehatan Kab. Nganjuk
14	Dinas Tenaga Kerja Kab. Nganjuk
15	Kantor Kementrian Agama
16	PT. Taspen
17	BPJS Ketenagakerjaan
18	BPJS Kesehatan
19	Dinas Lingkungan Hidup Kab. Nganjuk
20	Dinas PUPR Kab. Nganjuk

NO.	Dinas / Instansi / Lembaga
21	Dinas Perkim dan Pertanahan
22.	Dinas Komunikasi dan Informasi

Sumber: Mal Pelayanan Publik Nyawiji, Data diolah oleh penulis tahun 2021

Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan publik ini dapat dijadikan sebagai standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintahan itu sendiri yang sudah berjalan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia khususnya di Mal Pelayanan Publik Nyawiji belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau sesuai dengan tujuan yang diinginkan karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah setempat tentang pelayanan publik tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang telah diamanahi tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut dengan baik, namun hal tersebut bukan pekerjaan mudah karena membutuhkan pengetahuan dan pengalaman yang sesuai sehingga hasil kerja akan menjadi lebih efektif serta efisien. Pelayanan dilakukan menggunakan sistem dengan tujuan untuk mengendalikan kegiatan pada pelayanan. Mal Pelayanan Publik Nyawiji ini sempat mendapat masalah yang menjadi sorotan dipemberitaan internet, dikarenakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji buka hanya 1 jam serta tidak adanya masyarakat yang tengah berkunjung. Terdapat beberapa petugas yang berada di ruangan masing-masing. harusnya terdapat 22 OPD yang membuka pelayanan

pada MPP Nganjuk tetapi berdasarkan dipantauan saat berada disana, terdapat beberapa ruangan OPD yang tidak membuka layanan.

“...Mal Pelayanan Publik (MPP) Nganjuk yang berada di Kelurahan Werungotok, Kecamatan/Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur, akhir-akhir ini ramai diperbincangkan oleh warganet. Sebab, fasilitas layanan publik itu disebut-sebut hanya buka sejam dari pukul 10.00 WIB sampai pukul 11.00 WIB saja. Baca juga: Viral, Mal Pelayanan Publik Nganjuk Hanya Buka Sejam, Tidak tampak satu pun masyarakat yang berkunjung. Hanya ada beberapa petugas yang berada di ruangan masing-masing. Sebagai informasi, ada 22 OPD yang membuka pelayanan di MPP Nganjuk Namun berdasarkan pantauan di lokasi, ada beberapa ruangan perwakilan OPD yang tutup, seperti Kejari, Disdukcapil, dan DLH. Saat dikonfirmasi mengenai hal ini, Plt Bupati Nganjuk Marhaen Djumadi berjanji akan mengevaluasi pelayanan publik di MPP Nganjuk. Hal itu dilakukan agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal ke depannya. “Banyak hal yang perlu kita evaluasi termasuk di Mal Pelayanan Publik. Nanti bagaimana, apakah misalnya OPD-OPD, dinas-dinas yang pelayanan, juga membuka di situ,” ujar Marhaen, Rabu (9/6/2021). “Yang kedua, organisasi vertikal misalnya ada pajak, terus kemudian ada dari BPN, apakah masih ada (membuka layanan) di situ. Nanti kita evaluasi bersama lah,” lanjut dia...” Sumber : <https://regional.kompas.com/read/2021/06/09/134845078/mengunjungi-mal-pelayanan-publik-nganjuk-yang-viral-karena-disebut-hanya?page=all>), Diakses tanggal 2 Oktober 2021

Adanya masalah tersebut semakin membuat pelayanan publik terkesan menjadi kurang efektif dikarenakan kurangnya kesadaran penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan publik. Kesan ketidakefektifan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Nyawiji bisa disebabkan oleh rendahnya pengetahuan masyarakat ataupun ketidakmampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Gambar 1.2
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu
Satu Pintu pada Tahun 2021

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan Nilai masing	3.43
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3.42
3	Waktu Pelayanan	3.2
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.19
5	Biaya/Tarif	3.52
6	Kompetensi Pelaksana	3.5
7	Perilaku Pelaksana	3.38
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.11
9	Sarana dan Prasarana	3.3

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3,34 \times 25$
 $= 83,5$

Sehingga Mutu Pelayanan termasuk kategori B dan kinerja unit pelayanan termasuk "Baik".

Sumber : Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk 2021

Hasil survei kepuasan masyarakat telah dilakukan dalam hal bidang perizinan dan non perizinan yang diserahkan ke DPMPTSP selaku pengelola Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk. Hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2021 menunjukkan nilai B dengan persentase 83,5 % yang berarti baik. Pada gambar diatas diperoleh nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Perolehan nilai dari survey kepuasan masyarakat didasarkan pada persepsi masyarakat yang mencangkup 9 poin tersebut. Keikutsertaan masyarakat menjadi kajian penting dalam pelayanan publik karena pada dasarnya sistem pelayanan publik berpacu pada kebutuhan masyarakat sebagai *customers* pelayanan. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada 108 responden.

Table 1.2
Daftar Rating Mal Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur Tahun 2021
(Pemerintahan Daerah Lingkup Kabupaten/Kota)

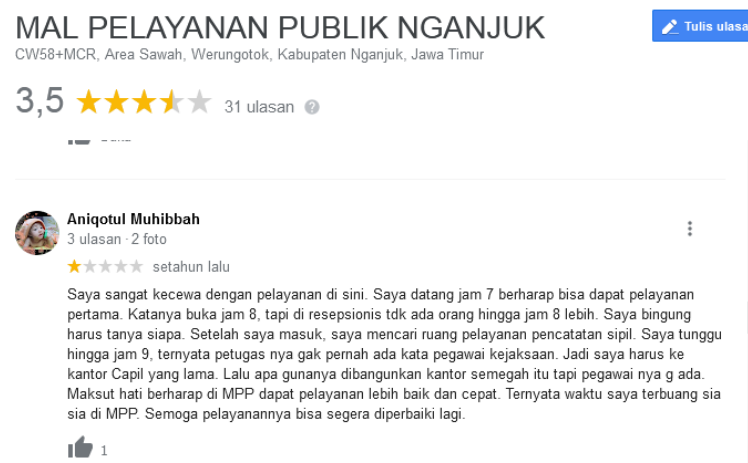
No	Nama Mal Pelayanan Publik	Kabupaten/ Kota	Rating
1	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk	Nganjuk	3,5
2	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro	Bojonegoro	3,9
3	Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik	Gresik	4,4
4	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang	Malang	5,0
5	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo	Sidoarjo	4,7
6	Mal pelayanan publik Kabupaten Lamongan	Lamongan	4,0
7	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo	Probolinggo	4,6
8	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan	Magetan	4,5
9	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	Banyuwangi	3,9
10	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tuban	Tuban	4,6
11	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun	Madiun	4,0
12	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep	Sumenep	4,6
13	Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan	Pamekasan	4,2
14	Siola Mal Pelayanan Publik	Surabaya	4,1

Sumber: Data diolah oleh penulis tahun 2021

Pada tabel daftar rating Mal Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 pada Pemerintah Daerah Lingkup Kabupaten, Mal Pelayanan Publik Nganjuk mendapat rating paling rendah yakni 3,5. Kondisi tersebut yang

menunjukkan bahwa ada ketidakkonsistennya dari pemerintah daerah dalam bekerja serta kurang pahamnya masyarakat terhadap tujuan dari pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang kini mengakibatkan kegiatan pelayanan menjadi terhambat dan tidak produktif. Adanya beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ditujukan untuk Mal Pelayanan Publik Nyawiji serta rating yang diperoleh hanya 3.5 yang menunjukkan kurang puasnya pelayanan yang diberikan.

Gambar 1.3 **Ulasan mengenai Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kab. Nganjuk**



Sumber : (Ulasan Mal Pelayanan Publik Nganjuk), Diakses tanggal 29 September 2021

Berdasarkan gambar diatas, Aniqotul muhibbah yang merupakan pengunjung MPP Nyawiji merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh MPP Nyawiji karena jam operasional yang molor serta tidak adanya pegawai pencatatan sipil di tempat MPP Nyawiji, hal ini tidak selaras dengan dibangun ada 22 OPD yang membuka pelayanan di MPP Nganjuk namun kenyataannya masih banyak tidak membuka layanan.

Hal ini didukung oleh pernyataan berita dari radar kediri yang menyebutkan bahwa

“...Pelayanan perizinan terpadu yang dicita-citakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) agaknya sulit untuk terwujud. Dibuka sejak Mei 2019 lalu, kini mayoritas ruang pelayanan di sana tutup. Sehingga, masyarakat tetap harus pergi ke kantor induk untuk mengurus izin atau administrasi yang dibutuhkan...” Sumber :

(<https://radarkediri.jawapos.com/read/2021/04/05/252167/mayoritas-ruang-pelayanan-di-mpp-tutup>), Diakses tanggal 29 September 2021

Peneliti melakukan observasi awal dan menemukan fenomena dimana kurang tanggapnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan seperti tidak adanya informasi yang jelas sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik menjadi kebingungan. Hal tersebut disebabkan karena tidak semua masyarakat memahami bagaimana tahapan alur penerimaan pelayanan publik di MPP Nyawiji. Sehingga banyak institusi yang mencabut pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik dan mengalihkan ke kantor pusat.

“...Di awal berdiri total ada 22 institusi yang membuka pelayanan di MPP, Sedikitnya ada 258 pelayanan perizinan yang sedianya dibuka di sana, Setahun lebih beroperasi, banyak institusi yang mencabut pelayanan dan mengalihkan ke kantor induk...” Sumber :
(<https://radarkediri.jawapos.com/read/2021/04/05/252167/mayoritas-ruang-pelayanan-di-mpp-tutup>) Diakses tanggal 29 September 2021

Berdasarkan berita diatas, pada awal pembukaan MPP ini OPD yang membuka pelayanan adanya 22 instansi dan kurang lebih ada 258 pelayanan perizinan yang tersedia, namun setelah satu tahaun beroperasi banyak OPD yang mencabut pelayanan dari MPP dan mengalihkan ke kantor induk, seharusnya MPP ini menjadi wadah dari OPD yang ada diNganjuk dalam hal pelayanan publik namun hal tersebut belum terlaksana dengan optimal.

Upaya dalam mencapai keberhasilan dengan melaksanakan tugas-tugasnya perlu didukung oleh adanya Aparat penyelenggara MPP Nyawiji yang memiliki kemampuan, keterampilan, disiplin serta tanggung jawab bersama dalam penyelesaian tugas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Peran aktif penyelenggara pelayanan publik sangat penting dalam memberikan pelayanan publik dalam upaya mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang maksimal serta perlu adanya penjelasan mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan yang menjelaskan tentang bagaimana tata cara dan kelengkapan mengurus surat, biaya dan waktu pelayanan. Hal ini juga sesuai dengan Rapat Koordinasi Optimalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk yang dilakukan oleh Bupati Nganjuk Marhaen Djumadi

“ . . . Kang Marhaen meminta pengelola MPP Nyawiji, yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Terutama terkait waktu pelayanan. Sehingga, masyarakat tahu, waktu operasional MPP Nyawiji. Misalnya, jam sekian sampai jam sekian buka. Atau buka hari apa saja. “Informasi pelayanan yang jelas akan memunculkan trust atau kepercayaan dari publik kepada kita sebagai pelayan masyarakat,” ujarnya saat Rakor di aula MPP Nyawiji itu. Kang Marhaen meminta pelayanan MPP Nyawiji agar kembali melayani secara maksimal secepat mungkin . . .”

Sumber

:
<https://radarkediri.jawapos.com/read/2021/06/17/269364/dorong-mpp-nyawiji-maksimal-layani-masyarakat>, Diakses tanggal 29 September 2021

Dari Berita tersebut, Bupati Nganjuk meminta kepada pengelola MPP Nyawiji untuk memberikan informasi terkait jam operasional terhadap masyarakat, beliau meminta pelayanan di MPP Nyawiji agar kembali melayani secara maksimal, sehingga bisa menumbukan kepercayaan publik kepada MPP Nyawiji.

Berdasarkan latar belakang diatas dalam kualitas pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik Nyawiji ini merupakan MPP pertama dikarisidenan Kediri. Penulis masih menemukan masih cukup banyak pengaduan yang ditujukan kepada Mal Pelayanan Publik Nyawiji serta mendapat masalah sampai menjadi sorotan yang mengakibatkan adanya beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ditujukan pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji dikarenakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji buka hanya 1 jam, terjadinya penurunan pengunjung secara terus menerus serta rating yang diperoleh hanya 3.5 yang menunjukkan kurang puasnya pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat sudah menyadari bahwa pelayanan merupakan indikator penting yang selalu dibutuhkan, sehingga diharapkan pemerintah senantiasa berupaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan. Untuk lebih memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik maka perlu dilihat sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan.

Kualitas pelayanan publik akan lebih mudah dipahami apabila dalam memahaminya menggunakan suatu model atau kerangka pemikiran tertentu. Dalam menganalisis permasalahan ini peneliti menggunakan teori menurut *De Vreye* sebagaimana yang dikutip dari Hardiyansyah (2018:69) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi *Self-esteem, Vision, Recovery, Improve, Care, Empower, Exceed Expectation*. Hal ini dikarenakan ketujuh dimensi tersebut merupakan komponen yang terlihat menonjol, sehingga dinilai lebih relevan dalam menggambarkan kualitas pelayanan publik serta adanya kesesuaian antara permasalahan yang ada dengan dimensi yang digunakan

guna meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan beberapa permasalahan tersebut peneliti merasa bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh adanya pelaksanaan pelayanan yang tidak efektif di MPP Nyawiji. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil suatu penelitian tentunya mempunyai kegunaan dan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain, maka penelitian ini mempunyai kegunaan yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti tentang pentingnya kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut, terutama yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi tentang peningkatan atau perubahan yang terjadi setelah adanya kualitas pelayanan publik yang dilakukan.

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat memperdalam pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori atau pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan Program Studi Administrasi Publik.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini berguna untuk menunjang pendidikan dan bahan pembandingan bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta sebagai acuan akademik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

c. Bagi Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada penyelenggara Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk mengenai kualitas pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk.