

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dampak dari implementasi otonomi daerah seperti yang telah ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa pemerintah pusat memberikan kewenangannya pada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahannya sendiri termasuk dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat melalui organisasi publik. Menyelenggarakan pelayanan publik merupakan tanggung jawab yang besar bagi pemerintah. Hal ini karena pemerintah dituntut untuk dapat membagikan pelayanan publik yang optimal untuk seluruh masyarakat, seperti yang telah diamanatkan dalam perundangan yang berlaku yaitu Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut disebutkan bahwa pelayanan publik termasuk aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan perundang-undangan bagi semua warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur dan pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan juga janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik di negara Indonesia ini telah diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan sebuah lembaga negara independen, tidak memiliki keterkaitan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya. Setiap tahunnya, Ombudsman

Republik Indonesia akan mengumumkan data hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan dari setiap Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

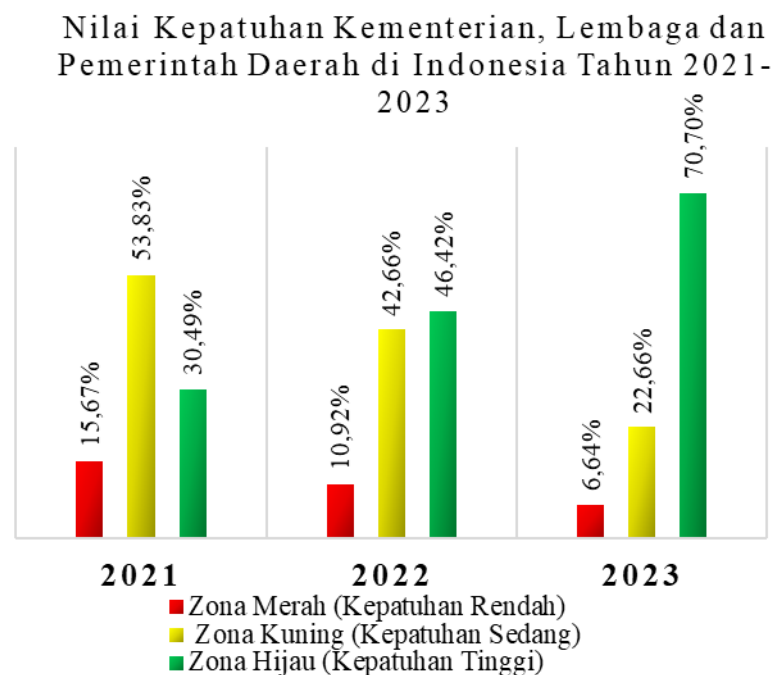
Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Tahun 2015-2023

Tahun	Zona Merah	Zona Kuning	Zona Hijau
2015	75.8%	19.4%	4.8%
2016	29.4%	52.9%	17.6%
2017	44.9%	43.0%	12.1%
2018	24.1%	44.2%	31.7%
2019	26.5%	40.5%	33.0%
2021	20.9%	54.3%	24.8%
2022	14.2%	44.8%	40.9%
2023	8.9%	25.5%	65.5%

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2023

Berdasarkan informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan yang signifikan dalam penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan di pemerintah daerah kabupaten dilingkup nasional dari tahun 2015-2021. Pada awalnya, sebanyak 75.8% pemerintah daerah kabupaten di Indonesia ini masuk dalam kategori zona merah yang artinya tingkat kepatuhannya masih rendah. Namun, penurunan ini terus berlanjut sehingga pada tahun 2021, tingkat kepatuhan dapat turun hingga menjadi 20.9% dan tentu hal ini sudah baik karena membuktikan bahwa pemerintah daerah kabupaten telah berusaha menjalankan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Namun dari data tersebut juga membuktikan bahwa pemerintah daerah kabupaten yang berada dalam kategori zona hijau juga mengalami penurunan. Pada tahun 2019, tingkat kepatuhan awalnya sebesar 33.0%, namun mengalami penurunan menjadi 24.8% pada tahun 2021. Karena tahun 2020 sedang maraknya Covid-19 maka tidak diadakan penilaian kepatuhan standar pelayanan pemerintah daerah kabupaten/kota di Indonesia. Meskipun pada tahun berikutnya

yaitu tahun 2022 dan 2023 hasil dari penilaian tersebut telah mengalami perubahan yang baik karena banyak daerah yang mampu bertransformasi dari zona merah ke zona kuning dan zona kuning ke zona hijau, namun dengan terjadinya penurunan nilai kepatuhan standar pelayanan pemerintah daerah kabupaten di Indonesia di tahun-tahun sebelumnya itu telah menunjukkan adanya permasalahan serius dalam penyelenggaraan standar pelayanan di berbagai pemerintah daerah kabupaten, terlepas dari zona kepatuhan awal mereka. Hal ini memerlukan perhatian dan tindakan yang mendalam untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di tingkat daerah tersebut.



Gambar 1.1 Nilai Kepatuhan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah di Indonesia Tahun 2021-2022

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021-2023

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa di tahun 2022 Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang masuk ke dalam zona hijau lebih banyak dibanding tahun 2021 dan jumlah zona hijau tidak mengalami penurunan. Hal ini dapat

terjadi karena pejabat pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah mempunyai motivasi dan komitmen untuk terus melakukan perubahan sehingga setiap unit pelayanan publik meningkatkan kualitas dengan mematuhi dan memahami standar pelayanan, serta mengelola pengaduan dengan efektif. Meskipun secara keseluruhan hasil tersebut dinilai sudah baik, namun masih terdapat banyak pemerintah daerah yang tidak bisa keluar dari zona kuning dan juga zona merah. Hal tersebut sesuai dengan data dari Ombudsman RI Tahun 2022 yang menyebutkan 186 kabupaten yang berada di zona kuning (zona kepatuhan sedang) dan 59 kabupaten masih berada di zona merah (tingkat kepatuhan rendah). Ketika membahas hasil nilai kepatuhan pemerintah daerah yang rendah dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik, perlu dipahami bahwa rendahnya tingkat kepatuhan dapat menjadi indikasi serius terhadap masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penurunan kepatuhan ini mungkin mencerminkan sejumlah tantangan yang dihadapi oleh pemerintah daerah.

Dari tahun 2021 sampai 2022 terdapat banyak pemerintah daerah yang belum dapat menunjukkan peningkatan pada hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan. Menurut dokumen Ringkasan Eksekutif Ombudsman Republik Indonesia tahun 2021 dan 2022, Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung juga termasuk dalam jajaran kabupaten yang tetap berada di zona kuning atau menunjukkan tingkat kepatuhan sedang.

”Lebih lanjut diinformasikan bahwa pada bulan Juni tahun 2021 telah dievaluasi dan dinilai kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tulungagung terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan nilai rata-rata 75,42 dengan zona kepatuhan berwarna kuning. Dengan hasil kuning pada Tahun 2021 tersebut maka secara

intens harus berbenah diri untuk melakukan koordinasi dan konsultasi serta berbagai upaya perbaikan terhadap standar pelayanan pada unit kerja.”

(<https://kabar.tulungagung.go.id/pembinaan-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-di-kabupaten-tulungagung/> diakses pada 6 September 2023)

Berdasarkan dari berita diatas telah menunjukkan bahwa dari tahun 2021 hasil penilaian kepatuhan Pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tergolong dalam zona kuning atau dalam tingkat kepatuhan sedang dan perlu adanya perbaikan. Namun, upaya perbaikan yang dilakukan masih kurang optimal, sehingga di tahun berikutnya justru mengalami penurunan nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap standar pelayanan dari yang awalnya memperoleh nilai rata-rata sebesar 75,42 di tahun 2021, kemudian di tahun 2022 turun menjadi 74,28. Data tersebut selaras dengan data dari dokumen yang diterbitkan oleh Ombudsman RI berupa Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam dua tahun terakhir, yaitu pada tahun 2021 dan tahun 2022. Penurunan tingkat kepatuhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintah daerah dapat berpotensi menimbulkan berbagai bentuk maladministrasi jika tidak segera dilakukan perbaikan.

Tabel 1.2 Nilai Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Kabupaten Tulungagung Tahun 2021-2023

Tahun	Nilai Kepatuhan
2021	75,42
2022	74,48
2023	95,40

Sumber: Ringkasan Eksekutif Ombudsman Republik Indonesia dari Tahun 2021, 2022, dan 2023 yang telah diolah oleh Penulis

Namun, berdasarkan data terbaru dari Ombudsman Republik Indonesia (RI) tahun 2023 yang tertera pada tabel 1.2 diatas, hasil nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintah daerah di Kabupaten Tulungagung mengalami

peningkatan yang signifikan. Pada dua tahun sebelumnya Kabupaten Tulungagung berada di zona kuning (tingkat kepatuhan sedang). Hal ini mendorong pemerintah Kabupaten Tulungagung untuk semakin berkomitmen dalam melakukan perbaikan. Dengan peningkatan kepatuhan hingga mencapai zona hijau (tingkat kepatuhan tinggi) pada tahun 2023 dengan nilai 95,40, pemerintah setempat menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik.

Sejalan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah pusat telah menerbitkan kebijakan melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang kemudian ditindaklanjuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di tingkat pusat maupun daerah. Namun peraturan tersebut kemudian diganti dengan Permen PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai jenis pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang terdapat dalam satu bangunan, termasuk layanan perizinan, non-perizinan, dan layanan informasi serta pengaduan. Keberadaan Mal Pelayanan Publik ini dihadirkan sebagai solusi atas kurangnya integrasi antara layanan pusat dan daerah serta penyediaan pelayanan yang terpusat dalam satu lokasi, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai jenis pelayanan publik dalam satu lokasi tunggal. Inovasi pelayanan ini merupakan upaya pemerintah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai jenis layanan yang mereka butuhkan. Konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) ini mengadopsi dari *Public Service*

Hall (PSH) milik Azerbaijan bernama ASAN Xidmat. Konsep dan prinsip tersebut kemudian diadopsi menjadi Mal Pelayanan Publik (Alvionita, 2020).

“Selanjutnya Bupati Tulungagung Drs. Maryoto Birowo, MM dalam sambutannya menyampaikan bahwa pelayanan publik merupakan cermin dari birokrasi yang dijalankan oleh sebuah pemerintahan. Salah satu prioritas kerja Bapak Presiden Jokowi Widodo dan Wakil Presiden K.H. Ma'ruf Amin untuk mencapai Indonesia Maju adalah melalui Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik. Bapak Presiden dan Bapak Wakil Presiden memberikan arahan untuk memperkuat dan mengembangkan Mal Pelayanan Publik menjadi ujung tombak pelayanan publik yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai wujud nyata pelaksanaan Reformasi Birokrasi.”

(<https://kabar.tulungagung.go.id/soft-opening-mal-pelayanan-publik-kabupaten-tulungagung/> diakses pada 6 September 2023)

Melalui inovasi pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia ini merupakan suatu wujud nyata dari komitmen pemerintah dalam usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menindaklanjuti Permen PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, kemudian Bupati Tulungagung membuat Peraturan Bupati Nomor 95 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung. Pada Kamis 29 Desember 2022, Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung telah melaksanakan *soft opening* Mal Pelayanan Publik di Gedung Balai Rakyat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dan dihadiri oleh Bupati Kabupaten Tulungagung yaitu Maryoto Birowo. Dalam proses pendirian Mal Pelayanan Publik ini telah melibatkan masyarakat terhadap urgensi adanya Mal Pelayanan Publik serta mengumpulkan informasi tentang semua kebutuhan layanan masyarakat.

Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung terletak di Jalan Raden Ajeng (RA) Kartini, Nomor 7, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur. Setelah hampir satu tahun beroperasi, Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung diresmikan kembali oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) yaitu Abdullah Azwar Anas. Acara peresmian Mal Pelayanan Publik tersebut dilaksanakan secara serentak untuk lima daerah di Provinsi Jawa Timur pada Selasa 18 Juli 2023 dan terpusat di Kabupaten Tulungagung. Lima daerah yang diresmikan secara serentak ini meliputi Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Pacitan, Kabupaten Malang, Kabupaten Sampang, dan Kota Pasuruan.



Gambar 1.2 Tampak Depan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

MPP Kabupaten Tulungagung menawarkan 125 jenis layanan yang berasal dari 37 instansi/ lembaga atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berbeda.

Tabel 1.3 Daftar Nama Instansi/ Lembaga atau OPD yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung

No.	Nama Instansi/ Lembaga atau OPD di MPP Kabupaten Tulungagung
1	Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)
2	Badan Narkotika Nasional (BNN) Tulungagung
3	Bank Jawa Timur

No.	Nama Instansi/ Lembaga atau OPD di MPP Kabupaten Tulungagung
4	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan
5	BPJS Ketenagakerjaan
6	Dinas Perikanan
7	Dinas Ketahanan Pangan
8	Dinas Pertanian
9	Dinas Komunikasi dan Informasi
10	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
11	Dinas Lingkungan Hidup
12	Dinas Pendidikan
13	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro
14	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
15	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
16	Dinas Kesehatan
17	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
18	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
19	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
20	Dinas Perhubungan
21	Dinas Sosial
22	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tulungagung
23	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
24	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL)
25	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung
26	Kejaksaan Tulungagung
27	Kepolisian Negara Republik Indonesia Tulungagung
28	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan
29	Layanan Konsultasi Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) Kediri
30	Layanan Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar
31	Layanan Kementerian Agama Tulungagung
32	Pengadilan Negeri Tulungagung
33	Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahaya Agung
34	PT Bank Mandiri Taspen
35	PT BPR Bank Tulungagung
36	PT Taspen Andal Melayani
37	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tulungagung

Sumber: MPP Kabupaten Tulungagung, 2023

Dari semua 37 instansi/ lembaga atau OPD tersebut kemudian terbagi kedalam 29 loket yang berada di dalam gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung. Jumlah loket yang tersedia lebih sedikit daripada jumlah instansi tersebut dikarenakan ada beberapa instansi yang tidak setiap hari tersedia dan melaksanakan pelayanan

publik. Seperti loket untuk pelayanan PDAM “Tirta Cahaya Agung” dan Konsultasi BPOM Kediri hanya tersedia di hari Senin, PT Taspen Andal Melayani dan Dinas Perikanan tersedia pada hari Selasa, Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dan Dinas Pertanian hanya pada hari Rabu, serta Dinas Komunikasi dan Informasi tersedia pada hari Kamis. Selain itu, khusus untuk pelayanan Bank BPR Tulungagung tersedia di area dekat parkir MPP karena pihak bank memanfaatkan mobil pelayanan yang mereka punya. Hal tersebut bisa dilihat dari jadwal loket harian MPP Kabupaten Tulungagung berikut ini:

Tabel 1.4 Jadwal Loket Harian MPP Kabupaten Tulungagung

JADWAL LOKET HARIAN (VER 1.5)									
NO	SENIN	NO	SELASA	NO	RABU	NO	KAMIS	NO	JUMAT
1	KEPOLISIAN	1	KEPOLISIAN	1	KEPOLISIAN	1	KEPOLISIAN	1	KEPOLISIAN
2	KEPOLISIAN	2	KEPOLISIAN	2	KEPOLISIAN	2	KEPOLISIAN	2	KEPOLISIAN
3	MANDRI TASPEN	3	PT. TASPEN	3	MANDRI TASPEN	3	MANDRI TASPEN	3	MANDRI TASPEN
4	BPPOM	4	PARIWISATA	4	PARIWISATA	4	KOMINFO	4	PARIWISATA
5	KEJAKSAAN	5	KEJAKSAAN	5	KEJAKSAAN	5	KEJAKSAAN	5	KEJAKSAAN
6	BPJS TENAGA KERJA	6	BPJS TENAGA KERJA	6	BPJS TENAGA KERJA	6	BPJS TENAGA KERJA	6	BPJS TENAGA KERJA
7	KEMENAG	7	KEMENAG	7	BPJS KESEHATAN	7	BPJS KESEHATAN	7	KEMENAG
8	PDAM	8	DISPERINDAG	8	DINAS KOPERASI	8	DISPERINDAG	8	DINAS KOPERASI
9	KPP PRATAMA	9	KPP PRATAMA	9	KPP PRATAMA	9	KPP PRATAMA	9	KPP PRATAMA
10	DINAS KESEHATAN	10	DINAS KESEHATAN	10	DINAS KESEHATAN	10	DINAS KESEHATAN	10	DINAS KESEHATAN
11	DINAS SOSIAL	11	DINAS SOSIAL	11	DINAS SOSIAL	11	DINAS SOSIAL	11	DINAS SOSIAL
12	DINAS KETAHANAN PANGAN	12	DINAS PERIKANAN	12	DINAS PERTANIAN	12	DINAS PETERNAKAN	12	DINAS PETERNAKAN
13	BANK JATIM	13	BANK JATIM	13	BANK JATIM	13	BANK JATIM	13	BANK JATIM
14	DINAS PENDIDIKAN	14	DINAS PENDIDIKAN	14	DINAS PENDIDIKAN	14	DINAS PENDIDIKAN	14	DINAS PENDIDIKAN
15	BAPENDA	15	BAPENDA	15	BAPENDA	15	BAPENDA	15	BAPENDA
16	BAPENDA	16	BAPENDA	16	BAPENDA	16	BAPENDA	16	BAPENDA
17	BNN	17	BNN	17	BNN	17	BNN	17	BNN
18	LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS	18	LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS	18	LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS	18	LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS	18	LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS
19	DPMPTSP	19	DPMPTSP	19	DPMPTSP	19	DPMPTSP	19	DPMPTSP
20	DPMPTSP	20	DPMPTSP	20	DPMPTSP	20	DPMPTSP	20	DISNAKER
21	DINAS PERHUBUNGAN	21	PERKIM	21	DINAS PERHUBUNGAN	21	PERKIM	21	DINAS PERHUBUNGAN
22	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	22	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	22	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	22	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	22	DINAS LINGKUNGAN HIDUP
23	PUPR	23	PUPR	23	PUPR	23	PUPR	23	PUPR
24	PUPR	24	PUPR	24	PUPR	24	PUPR	24	PUPR
25	CAPIL	25	CAPIL	25	CAPIL	25	CAPIL	25	CAPIL
26	CAPIL	26	CAPIL	26	CAPIL	26	CAPIL	26	CAPIL
27	PENGADILAN NEGERI	27	BPN	27	DPMPTSP	27	BPN	27	PENGADILAN NEGERI
28	DPMPTSP	28	DPMPTSP	28	SAMSAT	28	SAMSAT	28	SAMSAT
29		29		29	IMIGRASI	29		29	

Sumber: MPP Kabupaten Tulungagung, 2023

Kondisi pembagian beberapa loket layanan yang digunakan secara bergantian tersebut terjadi karena masih terdapat keterbatasan area gedung Balai Rakyat yang saat ini menjadi gedung sementara dalam operasional Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Tulungagung ini tidak cukup memadai. Tentu hal tersebut telah mengalami pengembangan dari sejak Mal Pelayanan Publik ini beroperasi pada akhir tahun 2022 karena telah mengalami renovasi sehingga layak dijadikan tempat pelaksanaan pelayanan publik. MPP Kabupaten Tulungagung buka hari Senin hingga Kamis mulai pukul 08.00 WIB hingga 14.00 WIB, dan pada hari Jumat mulai pukul 08.00 WIB hingga 12.00 WIB.

Sarana dan fasilitas pendukung di Mal Pelayanan Publik (MPP) mencakup gerai informasi dan pengaduan, gerai pelayanan, ruang konsultasi investasi, perpustakaan publik, area bermain untuk anak, ruang khusus untuk ibu menyusui, fasilitas untuk penyandang disabilitas, toilet yang terpisah untuk pria dan wanita, kotak pengisian daya (*charger box*), pusat ATM, Gerai Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), cafetaria, pusat layanan pelanggan (*call center*) PTSP, Ruang Pertolongan Pertama (P3K), mesin fotokopi, instalasi listrik, mobil layanan, sarana pengaduan, mesin antrian, pusat kesehatan masyarakat (SKM) dan Indeks Kesehatan Masyarakat (IKM), kotak penyimpanan benda pribadi, sistem pengawasan video (CCTV), peralatan pengeras suara, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), dan komputer serta printer. Meskipun Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung ini telah memiliki banyak fasilitas di dalamnya yang diharapkan dapat mendukung dalam kegiatan pelayanan publik, faktanya masih terdapat kendala terkait dengan fasilitas area lahan parkir yang sempit. Hal tersebut sempat menjadi sorotan dan perbincangan oleh

masyarakat serta Komisi C Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Tulungagung di awal tahun 2023.

“Ketua Komisi C DPRD Kabupaten Tulungagung Asrori mengatakan meskipun Mal Pelayanan Publik sudah beroperasi, masih ada PR bagi pemerintah untuk menyediakan lahan parkir yang dapat menampung kendaraan pengunjung karena lahan di MPP yang sempit. Asrori merekomendasikan parkir alun-alun bisa dipakai sebagai tempat parkir untuk kendaraan pengunjung MPP. Namun Asrori juga meminta penarikan karcis parkir harus resmi dan jelas, agar retribusi parkir bisa masuk ke kas daerah. Asrori menegaskan tempat parkir MPP jangan sampai di tepi jalan, karena bisa menimbulkan masalah lalu lintas di sekitar MPP dan alun-alun.”

(<https://www.instagram.com/p/CnBIF9PPs0H/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng>
≡ diakses pada 4 Oktober 2023)

Dari informasi kutipan diatas, dapat menjadi bukti bahwa memang kendala terkait lahan parkir di area Mal Pelayanan Publik ini perlu penanganan yang serius dari pemerintah termasuk dari pihak pengelola Mal Pelayanan Publik agar tidak menimbulkan permasalahan baru mengingat lokasinya juga berada di pusat kota yang dekat dengan Taman Alun-Alun Kabupaten Tulungagung.

Sejak berlangsungnya kegiatan *soft opening* di akhir tahun 2022, Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Tulungagung telah resmi beroperasi serta membantu pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Dalam tiga minggu pertama MPP Kabupaten Tulungagung beroperasi rata-rata telah dikunjungi oleh 50 warga setiap hari dan terus bertambah mencapai 86 warga per hari di bulan Januari 2023. Kemudian, dalam wawancara awal bersama salah satu petugas pelayanan di MPP Kabupaten Tulungagung yaitu Ibu Arin mengatakan bahwa:

“kalau untuk Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung saat ini, setiap harinya telah dikunjungi rata-rata 98 orang perhari. Selain itu, kami juga memberikan pelayanan untuk berbagai keperluan administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan publik lainnya dengan tujuan meningkatkan kemudahan

dan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan pemerintah.” (Wawancara pada 28 November 2023)

Meskipun telah menunjukkan adanya penambahan terhadap jumlah pengunjung, namun Komisi C DPRD Kabupaten Tulungagung menegaskan bahwa Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung ini belum optimal jika dibandingkan dengan Kabupaten Sragen yang baru 6 bulan mendirikan Mal Pelayanan Publik pada bulan Januari 2023 tetapi telah berhasil melayani rata-rata 500 warga masyarakat setiap hari.

“Keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung ternyata masih belum berjalan optimal. Faktanya, fasilitas pelayanan publik satu atap dari Pemerintah Daerah ini masih sepi peminat.Untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, Pemerintah terus berupaya meningkatkan pelayanan baik dari sisi SDM maupun sisi inovasi IT, salah satunya dengan melakukan Study Tiru ke wilayah lain. Heru mengungkapkan, rahasia kesuksesan dari MPP Kabupaten Sragen salah satu kuncinya adalah ketegasan dari pimpinan daerah dalam hal ini Bupati yang selalu mendorong agar MPP bisa maksimal dalam memberikan pelayanan. Terbukti, MPP Kabupaten Sragen dalam setiap hari rata-rata melayani 500 warga masyarakat pencari layanan.”

<https://tulungagung.jatimnetwork.com/tulungagung/7398896138/mpp-tulungagung-belum-optimal-dprd-dorong-adanya-inovasi-pelayanan-di-bidang-perijinan-masyarakat> diakses pada 9 Oktober 2023)

Hal ini tentu juga menjadi suatu kendala yang serius karena jika Mal Pelayanan Publik sepi pengunjung akan cenderung memiliki dampak negatif pada kualitas pelayanannya. Ketika fasilitas tersebut tidak banyak digunakan oleh masyarakat, pihak pengelola atau penyelenggara layanan publik mungkin cenderung kurang memprioritaskan perbaikan dan peningkatan layanan. Kemudian juga dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan yang disediakan. Sepi pengunjung dalam pelayanan publik juga dapat mempengaruhi sikap pegawai terhadap pekerjaan mereka. Ketika para pegawai berhadapan dengan sejumlah kecil pengunjung, mereka mungkin kurang sensitif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, yang dapat

berdampak negatif pada kualitas interaksi dan pelayanan. Selain itu, dampak dari sepi pengunjung juga bisa mengakibatkan keterbatasan sumber daya, termasuk anggaran dan personil, yang dialokasikan untuk Mal Pelayanan Publik tersebut. Hal ini dapat membatasi kemampuan untuk meningkatkan infrastruktur, teknologi, dan pelatihan pegawai, yang semuanya berkontribusi pada kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

“Selain kehadiran gedung MPP di tiap kabupaten dan kota, Diah menyampaikan bahwa Kementerian PANRB juga secara simultan mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan MPP Digital. Tentunya upaya-upaya ini adalah untuk semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses kebutuhan akan administrasi kependudukan, perizinan, dan non-perizinan dari pemerintah.”

(<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/wujudkan-pelayanan-publik-yang-terbaik-menteri-panrb-akan-resmikan-5-mpp-di-jawa-timur> diakses pada 7 September 2023)

Berdasarkan dorongan yang disampaikan oleh Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Diah Natalisa, untuk menghadirkan Mal Pelayanan Publik Digital, akhirnya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung juga memperkenalkan Mal Pelayanan Publik Digital melalui situs website <https://mpp.tulungagung.go.id/>, yang dapat diakses melalui *smartphone* maupun PC dan laptop. Namun pada prakteknya, MPP Kabupaten Tulungagung juga masih kurang dalam memanfaatkan media digital secara optimal seperti contohnya di dalam website tersebut masih belum terdapat fitur antrian untuk pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung. Selain itu dalam website juga tidak tersedia jadwal dari setiap loket pelayanan publik yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, serta belum adanya

penjelasan tentang standar pelayanan dari setiap layanan yang tersedia di 29 loket maupun 37 lembaga yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung.

Menurut Prabowo (2016) masalah umum dalam pelayanan pemerintah yang dirasakan oleh masyarakat saat ini salah satunya yaitu diskriminasi. Selain itu, pelayanan seringkali dipengaruhi oleh unsur-unsur seperti uang, kedudukan, dan hubungan kekerabatan, yang mengakibatkan melemahnya kualitas proses pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, seringkali tidak terdapat mekanisme yang jelas, di mana beberapa orang harus menghadapi antrian panjang sementara yang lain dapat dengan mudah mengakses layanan melalui telepon. Fenomena ini dapat didistribusikan kepada berbagai faktor, seperti budaya politik yang terbatas, keterbatasan tenaga kerja terlatih dalam unit lokal, kendala sumber daya keuangan dan tanggung jawab, ketidakmauan untuk melaksanakan delegasi wewenang, serta keterbatasan infrastruktur teknologi dan fisik yang belum memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik. Sehingga, perlu diuraikan kembali bahwa pelayanan dalam lembaga publik atau kedinasan ini memerlukan akuntabilitas publik secara langsung dengan cara menyajikan dalam hal manajemen kualitas pelayanan yang memiliki integritas tinggi. Semakin tinggi tingkat akuntabilitas publik, maka kualitas pemerintahannya juga akan semakin baik.

Berdasarkan observasi awal terhadap peningkatan nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Tulungagung, yang kini telah mencapai zona hijau dengan kepatuhan tinggi pada tahun 2023, data tersebut menunjukkan adanya upaya yang semakin intensif dari pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik. Perbaikan

kepatuhan ini juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam melakukan perbaikan dan peningkatan layanan kepada masyarakat karena di dua tahun sebelumnya, yaitu 2021 dan 2022 terus berada di zona kuning dengan tingkat kepatuhan sedang. Oleh karena itu, penelitian kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Tulungagung menjadi penting untuk dieksplorasi lebih lanjut, karena dengan meningkatnya kepatuhan di tingkat pemerintah daerah, perhatian terhadap kualitas layanan di tingkat lokal, seperti di MPP, juga menjadi relevan dan strategis untuk dinilai guna memastikan keselarasan peningkatan pelayanan di seluruh wilayah terutama MPP Kabupaten Tulungagung ini sebagai tempat terintegrasinya penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, akan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai pilihan penelitian untuk mendapatkan informasi terkait kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Tulungagung, terutama pada awal periode operasional MPP tersebut. Selain itu, metode ini dipilih karena hingga saat ini, MPP Kabupaten Tulungagung belum pernah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin, yang seharusnya dilakukan secara periodik dan berkesinambungan untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan sesuai Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 yang didalamnya juga menjelaskan bahwa jangka waktu periode melakukan survei kepuasan masyarakat ini dapat dilakukan 3 (tiga) bulan sampai dengan 6 (enam) bulan, dan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun. Kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung akan dinilai melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian, hasil penilaian survei kepuasan yang diberikan oleh masyarakat akan menjadi tolak ukur dalam pengukuran kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik di pemerintah daerah terutama di Kabupaten Tulungagung melalui tempat Mal Pelayanan Publik.

Menurut Ratminto., & Winarsih, A.S. (2005:221) dalam bukunya “Manajemen Pelayanan” menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dibuat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan sebagai acuan dalam menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM atau SKM tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk menilai setiap unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan dan sebagai pendorong bagi setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Tulungagung melalui penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pendapat Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka peroleh dengan apa yang mereka harapkan (Tjiptono, 2014). Maka dari itu, penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai perspektif dan opini masyarakat saat mereka memperoleh pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan. Penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan mempertimbangkan tujuan penelitian yang telah disebutkan, diharapkan penelitian ini akan menghasilkan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan terkait bagaimana kualitas pelayanan publik yang telah terlaksana di Mal Pelayanan Publik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk mengimplementasikan teori atau pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan Program Studi Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
 - a. Penelitian ini berguna untuk penunjang pendidikan dan bahan pembandingan bagi penelitian lainnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta sebagai acuan akademik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

- b. Dapat dijadikan sebagai acuan referensi kepada penulis pada program studi Administrasi Publik.
2. Bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan manfaat untuk membantu komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung di awal periode beroperasi sehingga bisa membawa dampak positif untuk penyelenggaraan pelayanan publik di masa depan.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Dapat memperdalam ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah khususnya pada Mal Pelayanan Publik.
 - b. Dapat menerapkan teori atau pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi Administrasi Publik.