

EVEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro)

David Eko Prasetyo¹, Slamet Muchsin², Suyeno³
Prodi Ilmu Administrasi Publik-Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Islam Malang, LPPM Unisma
Jalan Mayjen Haryono No. 193, Malang, 65144, Indonesia
E-mail: davidekopk@gmail.com

ABSTRAK

Mal Pelayanan Publik merupakan pengintegrasian pelayanan dari daerah dengan berbagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat, BUMN dan swasta. Terlepas dari upaya tersebut, pemerintah Kabupaten Bojonegoro dengan dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan birokrasi No 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik telah melaksanakan peraturan tersebut sejak tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan tujuan pembentukannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan tujuan pembentukannya. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan efektif berdasarkan indikator yang digunakan peneliti. namun, masih terdapat beberapa indikator yang belum maksimal. Diantaranya pendistribusian pegawai yang kurang optimal, masih bergantung kepada dinas pusat, dan minimnya kemampuan pegawai dalam pemanfaatan teknologi. Namun dari segi kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan cukup baik.

Kata Kunci: Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik pada kenyataannya dihadapkan dengan berbagai tantangan seperti perubahan lingkungan, perkembangan ilmu pengetahuan, perkembangan teknologi, dan sebagainya. Sehingga hal tersebut menjadikan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis, sehingga diperlukannya penyesuaian dan pembaharuan pada sektor pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas semakin berkembang melalui berbagai kebijakan inovatif. Sebagaimana penyediaan berbagai jenis pelayanan secara cepat dan mudah hanya dalam satu tempat yang disebut dengan pelayanan terpadu.

Melalui Peraturan MENPAN-RB Nomor 23 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Implementasi kebijakan Mal pelayanan Publik tidak hanya sekedar bentuk formalitas pembangunan gedung disetiap daerah-daerah, namun secara maksimal juga mampu memberikan bentuk pelayanan secara efektif terhadap masyarakat. Dari keseluruhan Mal Pelayanan Publik yang ada di Indonesia, di Jawa Timur kini sudah berdiri sebelas Mal Pelayanan Publik yang telah beroperasi.

Diantaranya dari beberapa daerah di Jawa Timur, pemerintah Kabupaten Bojonegoro telah melaksanakan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dari beberapa instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik kabupaten Bojonegoro, peneliti lebih spesifik untuk meneliti 3 instansi dari total 29 instansi yang tergabung diantaranya: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan PD. Bank BPR. Dari ketiga instansi tersebut tentunya memiliki prosedur pemberian pelayanan yang berbeda, Sehingga peneliti tertarik untuk memfokuskan kepada 3 instansi antara kedinasan dan perbankan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Teknis Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Dalam Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bojonegoro?
2. Bagaimana Tingkat Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Bojonegoro?
3. Bagaimana Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui teknis pelaksanaan Mal Pelayanan Publik
2. Mengetahui tingkat efektivitas Mal Pelayanan Publik
3. Mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
 - b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro.
 - c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah dipeajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai efektivitas dari Mal Pelayanan Publik di kabupaten Bojonegoro.
 - b. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Tinjauan Pustaka **Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto dan Winasih (2006:5), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam rangka guna pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan yang diberikan negara atau pemerintah dalam melayani kebutuhan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik. Menurut Evert M. Rogers (Suwarno, 2008:9) adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang

atau kelompok untuk di adopsi. Adapun pengertian inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik “Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2004: 207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum ini meliputi:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Dengan demikian Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika seseuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Efektivitas

Efektivitas menurut Siagian (1997:151), Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidaknya tergantung penyelesaian tugas tersebut

dengan waktu yang telah ditetapkan. Adapun kriteria pengukuran efektivitas dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut Siagian, diantaranya:

- a) Faktor Waktu
Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan, ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.
- b) Faktor Kecermatan
Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan.
- c) Faktor Gaya Pemberian Pelayanan
Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya yang diberikan oleh pemberi pelayanan jika berbicara tentang sesuatu yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas dari kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Dengan demikian efektivitas merupakan suatu kontribusi yang dihasilkan oleh output (*keluaran*) terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Secara komprehensif, efektivitas sebagai tingkat kemampuan lembaga atau organisasi untuk melaksanakan semua tugas utama dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, mengukur tingkat efektivitas berarti menganalisis apakah target yang telah ditentukan tercapai dengan menggunakan target yang tersedia.

Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan menjadikan berbagai jenis pelayanan baik perizinan maupun non perizinan di dalam satu tempat Mal Pelayanan Publik. Menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 pasal 1, yang dimaksud Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka

menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong peneliti yang menghasilkan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur peneliti yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2017:4) Dalam penelitian kali ini, peneliti meneliti mengenai efektivitas dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada penelitian ini, sumber data yang diperoleh ada 2, yang pertama sumber data primer yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung terhadap subjek penelitian dengan interview atau wawancara.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa subjek diantaranya Kepala Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro (Ibu Twotik Lestariningsih, S.H), Kasubag Umum Kepegawaian dan Keuangan (Rina Suriana, S. E), Staff Dispenduk Capil (Rahayu Ningwati), Staff DPMPSTSP (Imam Muhlisin, S.Pd), Staff PD. Bank BPR (Fajar Okta Viantama), dan beberapa informan dari masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik diantaranya (Bapak Rianto, Bapak Johan, dan Ibu Sutinah). Sumber data kedua yakni sumber data sekunder yang didapat melalui dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan 3 metode yakni wawancara, observasi, dan juga dokumentasi.

Instrumen penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian kali ini sesuai dengan instrumen penelitian kualitatif dimana dalam penelitian kualitatif, instrumennya merupakan peneliti sendiri. Selain itu, instrumen lainnya ialah pedoman wawancara, catatan lapangan, serta alat pendukung penelitian seperti *handphone*.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan Miles, Huberman dan Saldana (2014:16) yakni terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan kesimpulan. Sedangkan teknik keabsahan data yang dipergunakan peneliti ialah uji kepercayaan, uji keteralihan, uji ketergantungan, dan uji kepastian.

Pembahasan

Teknis Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Dalam Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro

Tentunya dalam pelaksanaannya Mal Pelayanan Publik harus sesuai dengan apa yang menjadi tujuan utamanya, yakni memberikan kemudahan, kenyamanan dan kecepatan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari standar operasional yang jelas, produk pelayanan,

dan juga kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur penilaian pelayanan yang diberikan.

a) **Prosedur Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik**
Dari total keseluruhan instansi yang tergabung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, peneliti memilih tiga objek instansi yang menjadi lokus penelitian diantaranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan PD. Bank BPR. Dalam pemberian pelayanan dari ketiga instansi tersebut memiliki standar masing-masing yang menjadi pedoman terlaksananya pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan berbagai staff instansi yang menjadi objek penelitian, dari pendapat ketiganya dapat disimpulkan bahwasannya dalam pemberian pelayanan, setiap instansi memiliki prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP instansi pusatnya masing-masing. Dengan demikian pelaksanaan pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dengan instansi pelayanan yang tergabung di dalamnya memiliki Standar Operasional Prosedur masing-masing.

b) **Produk layanan**

Dalam hasil wawancara yang disampaikan oleh staff pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu bapak Imam Muhlisin, S.Pd bahwasannya produk pelayanan yang dikeluarkan oleh pelayanan DPMPTSP yang ada di MPP berupa pelayanan perizinan, dan SK izin. Dalam pelayanan perizinan acuan yang digunakan yakni Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Bojonegoro. Selain itu staff pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ibu Rahayu Ningwati juga menyampaikan bahwa untuk produk pelayanan yang menjadi keluaran DISPENDUK CAPIL yaitu berupa akta kelahiran, akta kematian, surat pindah keluar, dan pembuatan KTP. Sedangkan yang menjadi produk keluaran pelayanan PD. Bank BPR relatif lebih sedikit dibandingkan bank umum lainnya. Produk pelayanan yang ada meliputi pemberian kredit, simpanan tabungan, dan deposito. Hal ini disampaikan oleh bapak Fajar Okta Viantama saat wawancara. Dalam hal ini Mal Pelayanan publik beserta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan PD. Bank BPR yang menjadi lokus penelitian instansi yang dipilih peneliti, tentunya menjadi gambaran untuk keseluruhan instansi yang tergabung di MPP. bahwa produk pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dari setiap instansi sudah berdasarkan standar

operasional pelaksanaan mereka masing-masing

c) **Kualitas Pelayanan Publik**

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima prinsip yang dikemukakan oleh Lovelock (Herdiansyah, 2018:71) mengungkapkan lima prinsip yang terdiri dari bentuk fisik (*Tangible*), kehandalan (*Realible*, daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empaty*). Berdasarkan kriteria pengukuran kualitas pelayanan publik dengan menggunakan lima dimensi tersebut dapat dikatakan bahwasannya kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik sudah cukup baik. Namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam segi jaminan waktu, dan keahlian dalam pemanfaatan teknologi.

Tingkat Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Bojonegoro?

Dalam pengukuran efektivitas dari Mal Pelayanan Publik ini, peneliti menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian (1997:151) yang menyatakan ada tiga faktor penting dalam mengukur efektivitas dari organisasi yang memberikan pelayanan. Diantaranya faktor waktu pelayanan, faktor kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan. Hal ini mendasari atas penilaian seberapa jauh efektivitas dari adanya Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

a) **Faktor Waktu**

Dalam hal ini Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro, dinilai efisien sebagai tujuan pengintegrasian pelayanan dalam satu ruangan. selain lebih memangkas waktu dengan tergabungnya berbagai jenis pelayanan yang ada, pengguna layanan dapat mengurus berbagai jenis pelayanan secara bergantian hanya dalam satu tempat. Namun dari segi ketepatan waktu masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian layanan, hal tersebut diakibatkan oleh faktor sistem pelayanan yang masih sering mengalami gangguan atau error, hal ini tentunya dapat memperpanjang proses penyelesaian pelayanan yang diberikan

b) **Faktor Kecermatan**

Pandangan dari pihak masyarakat pengguna layanan disampaikan juga dalam wawancara yang dilakukan dengan bapak Rianto dan ibu Sutinah, yang juga memiliki pendapat yang sama bahwasannya kecermatan pegawai instansi di Mal Pelayanan Publik sudah cukup baik. Setiap kali datang untuk mengurus suatu pelayanan kelengkapan berkas selalu dicek terlebih dahulu oleh petugas layanan. Dalam faktor kecermatan di Mal Pelayanan Publik, instansi yang tergabung dapat dikatakan melaksanakan pelayanan dengan cermat.

- c. Faktor Gaya Pemberian pelayanan
Disampaikan dalam wawancara dengan bapak imam muhlisin selaku staff pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu, bahwasannya dalam pemberian pelayanan selalu berupaya menerapkan prinsip salam, senyum dan sapa. Jadi bentuk keramahan yang harus diberikan kepada pengguna layanan menjadi suatu keharusan bagi penyelenggara layanan. Adapun disampaikan oleh bapak Fajar Okta Viantama, bahwa dalam pelaksanaan atau gaya pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank BPR, semua sudah dicantumkan dalam Struktur Organisasi dan Tata Kerja. Dengan demikian gaya atau kebiasaan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi di Mal Pelayanan Publik selalu memprioritaskan pengguna layanan dengan baik, dengan keramahan yang diberikan dan juga penerapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur masing-masing instansi.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaannya Mal Pelayanan Publik terdapat beberapa faktor pendukung serta penghambatnya. Berikut pembahasannya mengenai faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya:

- a) Faktor Penghambat
Selanjutnya ialah faktor penghambat dari pelaksanaan Mal Pelayanan Publik disampaikan langsung oleh ibu Twotik Lestariningsih, SH selaku kepala MPP bahwasannya yang menjadi salah satu faktor penghambatnya adalah pendistribusian pegawai yang kurang maksimal dari setiap instansi yang tergabung. Hal ini juga dibuktikan ketika peneliti melakukan observasi secara langsung di MPP Kabupaten Bojonegoro. tentunya hal tersebut menjadi penghambat bagi pelaksanaan pelayanan yang ada dari setiap instansi. Dengan kekosongan loket pelayanan dari beberapa instansi menjadikan masyarakat pengguna layanan tidak secara langsung mendapatkan pelayanan di MPP, hal ini menjadikan masyarakat yang sudah datang di MPP harus menuju ke kantor pusat dari instansi yang dituju. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan juga dikatakan bahwasannya sebelumnya sudah ada komitmen perjanjian kerja yang disepakati dari setiap instansi untuk melaksanakan pelayanan di loket pelayanan masing-masing. Akan tetapi peningkatan kualitas sumber daya manusia setiap instansi juga selalu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan masing-masing pegawai yang ada, seperti halnya pembekalan yang sebelumnya dilakukan untuk lebih memberikan pemahaman

mengenai perubahan yang terjadi dalam suatu organisasi.

- b) Faktor Pendukung
Selain faktor penghambat ada juga yang menjadi pendukung dari pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro. faktor pendukung yang ada di MPP seperti yang diungkapkan secara langsung pada wawancara peneliti dengan ibu Twotik Lestariningsih, SH selaku Kepala MPP. Dari wawancara tersebut, peneliti mengetahui bahwa faktor pendukung yang ada adalah sarana dan prasarana yang memadai seperti komputer, kenyamanan tempat, pojok baca, WC disabilitas dan balai nikah yang disediakan oleh kementerian agama. Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi salah satu indikator penting dalam persyaratan launching dari KEMENPAN-RB. Pendukung lainnya dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yakni hubungan antar stakeholder antar instansi sebagai penunjang pelayanan yang diberikan di dalamnya.

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dikatakan efektif dengan kriteria pengukuran yang dilakukan. Namun, masih terdapat beberapa indikator dalam pelaksanaannya yang belum dilakukan secara maksimal.

Berdasarkan ketiga indikator pengukuran efektivitas Mal Pelayanan publik Kabupaten Bojonegoro pelaksanaan pelayanan Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan Maksimal. namun masih terdapat beberapa kendala yang menjadi suatu penghambat dalam proses pelayanan. yakni masih adanya keterlambatan waktu diakibatkan oleh sistem yang sering error.

Adapun yang menjadi faktor pendukung pelaksanaannya yakni, adanya sarana dan prasarana yang memadai, dan hubungan antar stakeholder antar instansi yang tergabung di Mal Pelayanan Publik. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya adalah pendistribusian pegawai yang kurang optimal, pelayanan yang masih bergantung pada dinas pusatnya, dan sebagian pegawai yang masih minim dalam pengoperasian pelayanan dengan teknologi.

Daftar Pustaka

Buku:

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
Miles, M.B dan A.M Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press

- Moleong, L.J. 2017. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen peelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka pelajar
- Sedarmayanti. 2004. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Siagian, P. Sondang. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soehardi Sigit. 2003. *Esensi Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Lukman Offset
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: (Pendekatan Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LANPress

Undang-Undang:

- Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 8 Tahun 2019
Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan
Publik Kabupaten Bojonegoro
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun
2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun
2017 Tentang Penyelenggaraan Mal
Pelayanan Publik (MPP)

Website:

- Website Resmi Kabupaten Bojonegoro
<https://Bojonegorokab.go.id> diakses pada 1
Juni 2022
- Website Resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten
Bojonegoro.
<https://mpp.Bojonegoro.go.id>, diakses
pada 28 maret 2022