

Aksebilitas dan Keterjangkauan Layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Malang

(Service Accessibility and Affordability at the Malang City Public Service Mall)

Bintang Aldi ^{1*}, Wika Ananda ², Bagus Kusuma ³, Aris Putra ⁴

¹ Universitas Islam Malang, Malang, Indonesia

¹ ardian.ekas14@gmail.com

* corresponding author : Bintang Aldi

ARTICLE INFO

Article history

Received June 25, 2024

Revised July 05, 2024

Accepted July 08, 2024

Keywords :

Accessibility;

Affordability;

Public Service Mall

Kata Kunci :

Aksebilitas;

Keterjangkauan;

Mal Pelayanan Publik;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024

Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

The dynamics of public services in Indonesia indeed give rise to many interesting topics in people's lives when interacting with the bureaucracy. The presence of MPP can produce new findings that increase efficiency and effectiveness while facilitating public access to public services. This research aims to analyze the accessibility and affordability of services at the Malang City Public Service Mall (MPP). This research uses a quantitative approach with descriptive percentage analysis techniques using questionnaires and direct surveys as primary data in collecting data. Based on the research results that have been processed, it can be concluded that the public has responded positively to the Malang City Government's policy of developing MPP as a means of facilitating public services, as well as the effectiveness of these services, this is proven by the level of public trust in the existence of public service malls (MPP) of 100 percent. In implementing a Public Service Mall that can meet the needs and expectations of the community, it is important to maintain high service quality standards.

ABSTRAK

Dinamika pelayanan publik di Indonesia memang memunculkan banyak topik menarik dalam kehidupan masyarakat ketika berinteraksi dengan birokrasi. Kehadiran MPP dapat menghasilkan temuan-temuan baru yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas sekaligus memfasilitasi akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aksebilitas dan keterjangkauan layanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis dekriptif persentase yang menggunakan kuesioner dan survei langsung sebagai data primer dalam mengumpulkan data. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah dapat disimpulkan bahwa masyarakat menyambut positif kebijakan Pemerintah Kota Malang yang mengembangkan MPP sebagai sarana kemudahan pelayanan publik, serta efektivitas layanan tersebut, hal ini dibuktikan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap adanya mal pelayanan public (MPP) sebesar 100 persen. Dalam mengimplementasikan Mal Pelayanan Publik yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, maka penting untuk menjaga standar kualitas pelayanan yang tinggi.

PENDAHULUAN

Mal Pelayanan Publik (MPP) diperkenalkan oleh pengelola administrasi pelayanan publik Kota Malang dalam upaya memfasilitasi akses masyarakat yang efisien dan efektif terhadap seluruh pelayanan publik di era kemudahan digital. Dengan melakukan konsolidasi pelayanan dalam satu lokasi, Pemerintah Kota Malang memperkenalkan layanan administrasi inovatif yang lebih mudah diakses oleh masyarakat umum. Menurut (Dida & Permatasari, 2021) Mal Pelayanan Publik menyatukan pelayanan publik dari kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten, dan kota, perusahaan milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam satu tempat dalam upaya meningkatkan kecepatan pelayanan, kenyamanan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan.

Dinamika pelayanan publik di Indonesia memang memunculkan banyak topik menarik dalam kehidupan masyarakat ketika berinteraksi dengan birokrasi. Untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap produk dan jasa pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh administrasi publik, maka pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan

yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Erlianti, 2019)

Pembentukan MPP ini merupakan langkah awal pemerintah dalam menyambut era globalisasi. Karena persaingan internasional, pemerintah saat ini harus mengembangkan sistem terintegrasi yang digital dan mudah beradaptasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan mendorong transparansi (Muliawaty & Hendryawan, 2020)

Kegiatan penyediaan barang, jasa, dan pelayanan publik untuk penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik. Merupakan penghubung fungsi pelayanan terpadu dan perluasan kemampuan pelayanan terpadu di pusat dan daerah. Pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, aman, dan nyaman ditawarkan kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Selain itu, layanan MPP juga dipadukan dengan teknologi informasi untuk mengatasi permasalahan yang ditimbulkan oleh Revolusi 4.0 dan yang sedang dihadapi dunia saat ini. (Raharjo, 2022)

Berpedoman pada Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Pasal 2 Bagian Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik adalah lokasi dimana kementerian, lembaga pemerintah, badan usaha milik negara, daerah, dan swasta menyediakan berbagai layanan publik. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, kemudahan, jangkauan, keamanan, dan kenyamanan (Aprilia & Puspitarini, 2021).

Mal Pelayanan Publik (MPP) dan lima gagasan yang akan diusung Presiden Joko Widodo Republik Indonesia pada tahun 2019 hingga 2024 mempunyai keterkaitan erat. Ada lima visi, yang terdiri dari:

1. Memelihara dan mempercepat pembangunan infrastruktur.
2. Pengembangan sumber daya manusia.
3. Mendorong investasi sebesar-besarnya untuk menciptakan lapangan kerja.
4. Reformasi birokrasi.
5. APBN fokus dan tepat sasaran (Salma & Nawangsari, 2022)

Kehadiran MPP dapat menghasilkan temuan-temuan baru yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas sekaligus memfasilitasi akses masyarakat terhadap persyaratan administratif. Sebanyak 28 counter di mal menyediakan 216 layanan dari pemerintah daerah, BUMD, dan bank. Diperkirakan bahwa masyarakat setempat akan lebih mudah membiayai layanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Malang setelah MPP dibentuk. Selain itu, MPP di Kota Malang mampu mengelola secara efisien berbagai pelayanan perizinan dan nonperizinan yang disediakan dalam satu lokasi dengan tetap menjamin kepuasan masyarakat.

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik di Kota Malang dengan mengkaji aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan pada lokasi tersebut. Hal ini berdasarkan latar belakang yang telah diberikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian artikel ini memanfaatkan metode penelitian kuantitatif dimana peran responden menjadi primer. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam prosedur penelitian yang disebut survei. Menurut Sanjaya (2015) kuesioner adalah suatu alat yang berbentuk daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus ditanggapi atau diisi oleh responden sesuai dengan pedoman. Media pendistribusian angket akan digunakan untuk menyebarkan kuesioner. Metodologi deskriptif dengan menggunakan persentase adalah metode analisis data yang digunakan. Prosedurnya adalah membagi data menjadi dua kategori setelah dikumpulkan. Kategori ini mencakup data kualitatif atau data yang diungkapkan secara lisan atau kalimat. Di sisi lain, data kuantitatif terdiri dari informasi numerik yang dinyatakan dalam persentase (Siregar, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aksesibilitas dan Keterjangkauan Layanan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Malang

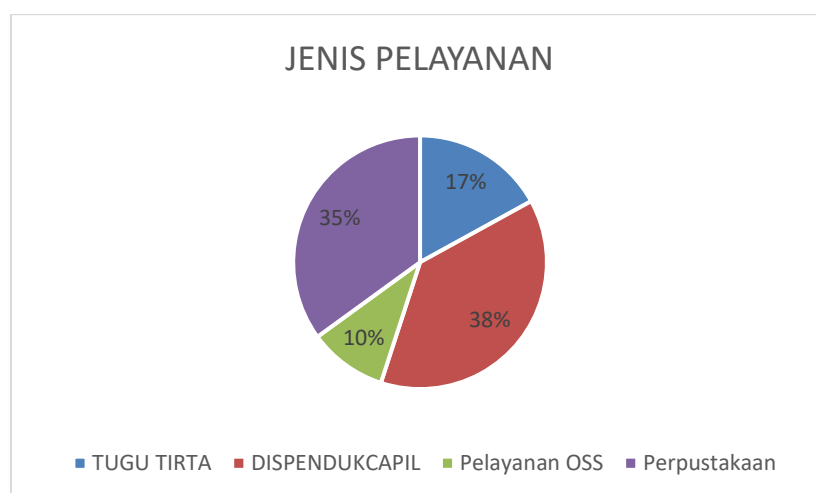
Pelayanan yang ditawarkan Mal Pelayanan Publik Kota Malang dan biayanya dibahas dalam penelitian ini. Dengan memadukan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten, dan daerah, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik berupaya untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan layanan. kota, badan usaha milik daerah dan negara, swasta, dan badan usaha milik negara dalam satu tempat (Salma & Nawangsari, 2022). Salah satu contoh pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup warganya adalah mal pelayanan publik yang terletak di Kota Malang.

Masyarakat menyambut positif kebijakan Pemerintah Kota Malang yang mengembangkan MPP sebagai sarana kemudahan pelayanan publik, serta efektivitas layanan tersebut. Responden ditanyai pengalamannya mengurus dokumen atau mendapatkan layanan di MPP Kota Malang melalui survei layanan di MPP. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui dukungan dan keterlibatan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah Kota Malang dalam pembentukan MPP. Kepercayaan masyarakat sama persis dengan pertanyaan pada poin sebelumnya mengenai peningkatan pelayanan.

Ketika segala sesuatunya berjalan dengan baik dan masyarakat ikut serta dalam proses pembangunan, maka dukungan akan dipupuk. Jika dukungan masyarakat tidak berhasil, hal ini mungkin merupakan tanda bahwa masyarakat tidak ikut serta dalam proses pembangunan (Haqie et al., 2020). Terwujudnya pelayanan yang baik di lingkungan internal suatu organisasi ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan beberapa prasyarat antara lain sistem pelayanan yang mengutamakan kebutuhan pelanggan, budaya pelayanan dalam organisasi, sumber daya manusia yang mengutamakan kebutuhan masyarakat, dan sumber daya yang memadai (Marten, 2016)

Berikut informasi mengenai aksesibilitas dan keterjangkauan layanan Mal Pelayanan Publik di Kota Malang yang telah dihimpun di lapangan:

a. Jenis Pelayanan

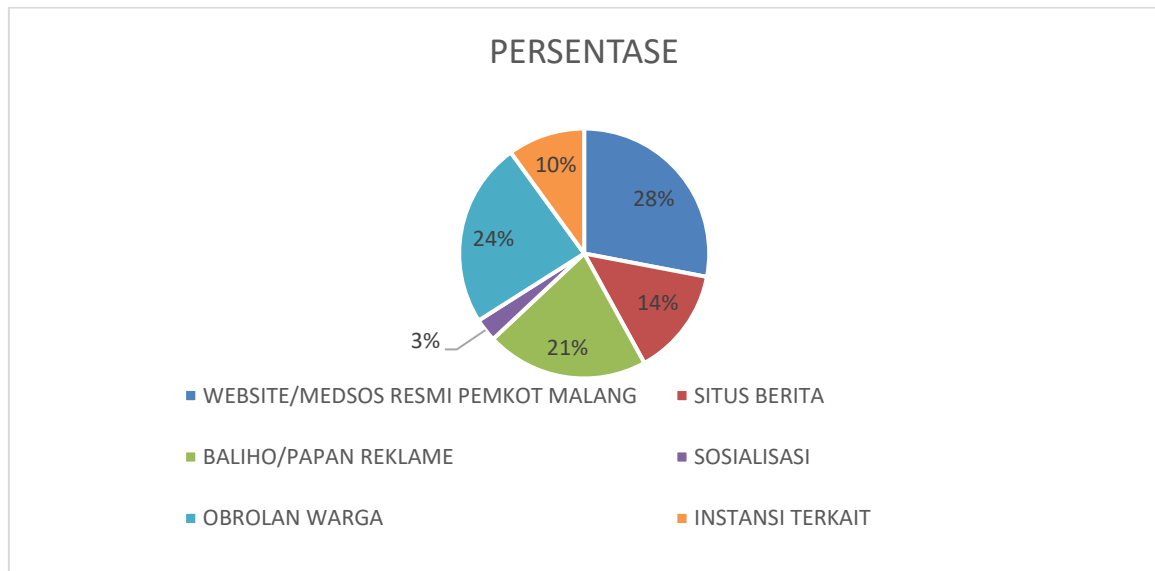


Gambar 1. Jenis Pelayanan
Sumber: Analisis Peneliti 2024

Berdasarkan hasil survei, empat kategori layanan diidentifikasi menggunakan data lapangan. Keempat kategori layanan tersebut adalah Layanan Tugu Tirta, Dispendukcapil, Perpustakaan, dan Online Single Submission (OSS). Berdasarkan data di lapangan, 38% responden menggunakan layanan Dispendukcapil, 17% menggunakan layanan Tugu Tirta, 35%

menggunakan layanan perpustakaan, dan 10% menggunakan layanan OSS. Keempat kategori layanan tersebut dikumpulkan dari lapangan berdasarkan persetujuan responden untuk didekati oleh enumerator. Dari 97 responden yang dikumpulkan tim lapangan, total 29 peserta mengikuti survei ini.

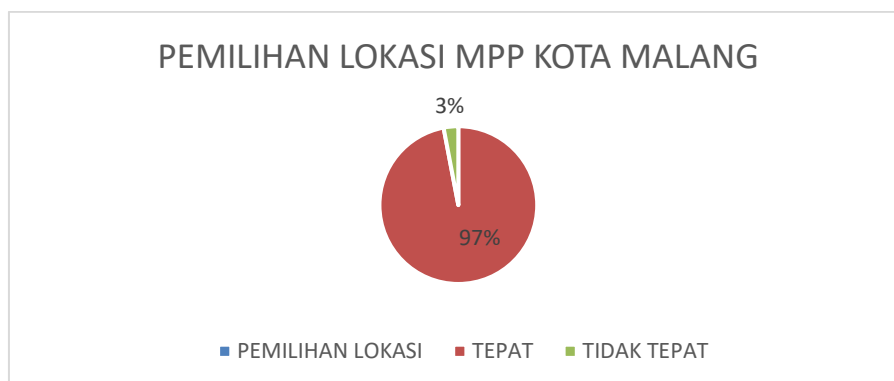
b. Sumber Informasi



Gambar 2. Sumber Informasi
Sumber: Analisis Peneliti 2024

Sumber informasi terkecil yang dapat diperoleh responden adalah melalui program sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Malang. Sebanyak 83% mengaku tidak mendapat sosialisasi langsung oleh pihak pemerintah setempat mengenai ketersediaan layanan Mal Pelayanan Publik. Hal ini juga sesuai dengan tanggapan responden yang mengaku pernah mendapatkan sosialisasi dari perangkat desa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, 17% partisipan berpendapat demikian. Artinya sosialisasi langsung adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Malang terbilang masih minim

c. Pemilihan Lokasi



Gambar 3. Pemilihan Lokasi MPP Kota
Sumber: Analisis Peneliti 2024

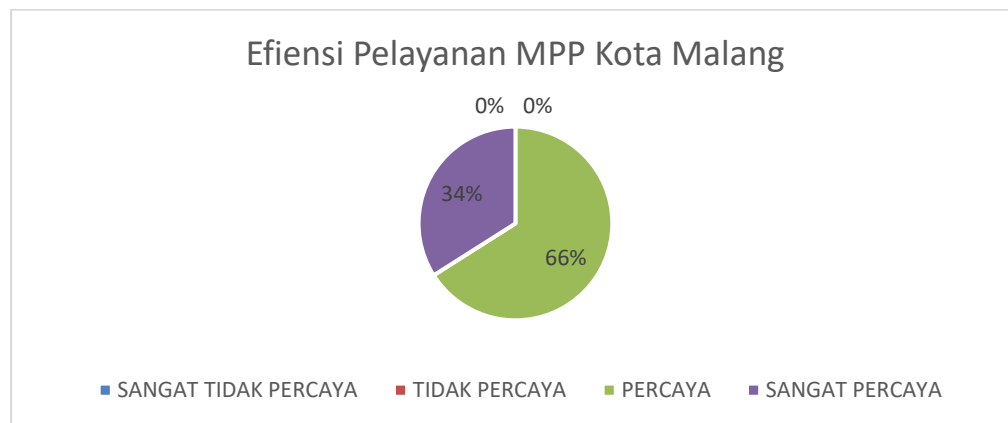
Kebijakan Pemerintah Kota Malang menempatkan Mal Pelayanan Publik di Ramayana Mall juga dinilai tepat oleh responden. Sebanyak 97% responden menyatakan pemilihan lokasi MPP di Alun-Alun Kota Malang merupakan pilihan terbaik. Sedangkan 3 persen sisanya menyatakan situs tersebut masih tidak tepat. Hal itu berdasarkan lokasi MPP yang terletak di Ramayana Mall dirasa tidak nyaman. Untuk menuju lokasi, pengguna jasa harus melewati Ramayana yang

terletak lantai 2. Meskipun demikian, hampir setiap responden percaya bahwa upaya pemerintah untuk menempatkannya pada Ground Zero Kota Malang.

Tujuan Mal Pelayanan Publik di Kota Malang

Sesuai Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, tujuan Mal Pelayanan Publik adalah untuk menjadikan pemanfaatan pelayanan birokrasi menjadi lebih nyaman dan efisien. Hal ini konsisten dengan masukan yang diberikan responden mengenai tingkat kenyamanan dan efektivitas layanan perizinan dan non-perizinan MPP (Datamora & Malau, 2019)

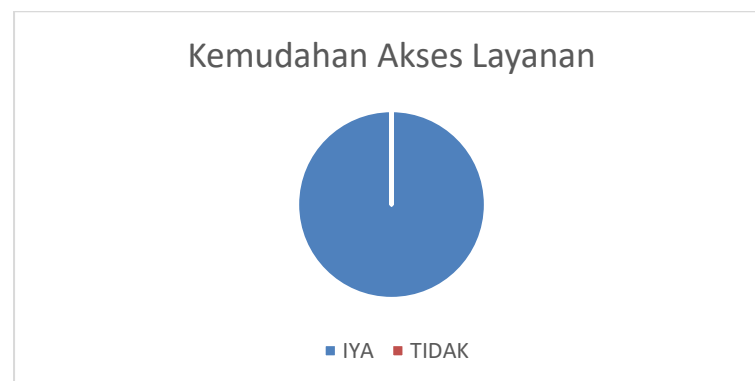
a. Efisiensi Layanan



Gambar 4. Efisiensi Pelayanan
Sumber: Analisis Peneliti 2024

Dalam hal kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan MPP dalam memberikan layanan secara cepat dan efisien, sebanyak 66% responden mengatakan mereka sangat yakin bahwa perusahaan dapat melakukan hal tersebut. Tiga puluh empat persen responden mengatakan mereka benar-benar menganggap layanan Mal Pelayanan Publik efisien. Hal ini menandakan bahwa masyarakat Kota Malang menilai dengan hadirnya layanan MPP dapat meningkatkan daya tanggap pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

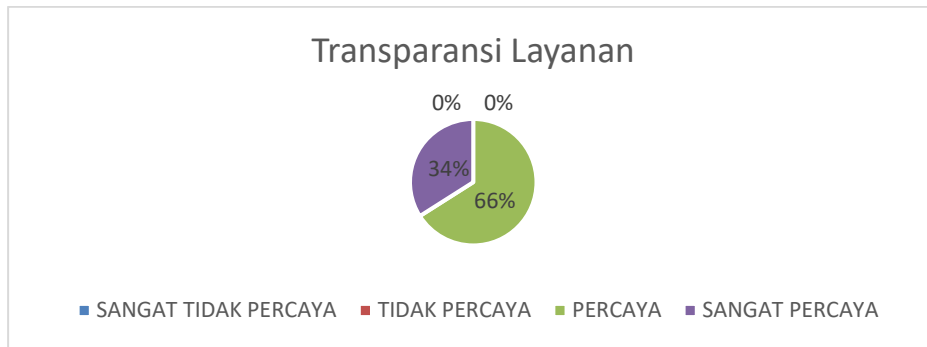
b. Kemudahan Akses Layanan



Gambar 5. Kemudahan Akses Layanan
Sumber: Analisis Peneliti 2024

Mudahnya akses yang ditawarkan Mal Pelayanan Publik, membuat masyarakat menyambut positif kebijakan pemerintah Kota Malang sebagai salah satu cara memberikan pelayanan publik. Melalui survei layanan, responden diminta untuk berbagi pengalamannya menangani dokumen dan menawarkan layanan di MPP Kota Malang. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui seberapa besar dukungan dan keterlibatan masyarakat terhadap rencana Pemerintah Kota Malang pembuatan MPP ini.

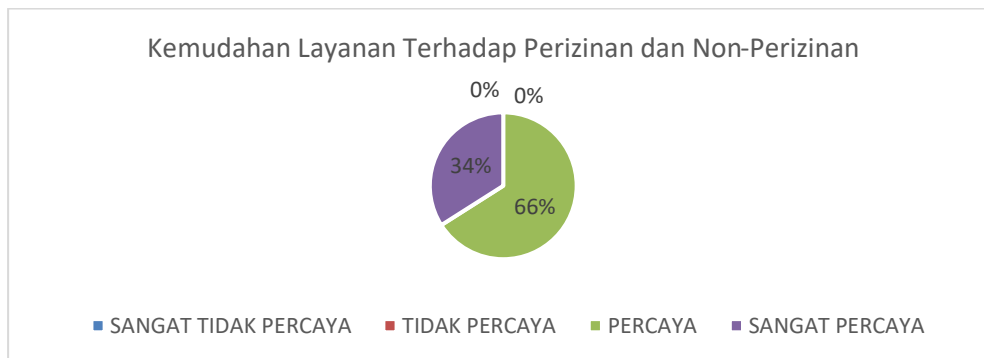
c. Transparansi Pemerintah



Gambar 6. Transparansi Pemerintah
Sumber: Analisis Peneliti 2024

Pemerintah Kota Malang melihat kehadiran MPP di lingkungannya sebagai salah satu cara untuk meningkatkan keterbukaan masyarakat terhadap layanan yang diberikannya. Hal ini terlihat dari hasil survei pelayanan yang dilakukan MPP Kota Malang. Sebanyak 76% masyarakat meyakini MPP mendukung praktik pemerintahan yang transparan dan prorakyat yang dilakukan Pemerintah Kota Malang. Namun, 24% peserta lainnya menyatakan keyakinan tulus mereka terhadap upaya pemerintah ini.

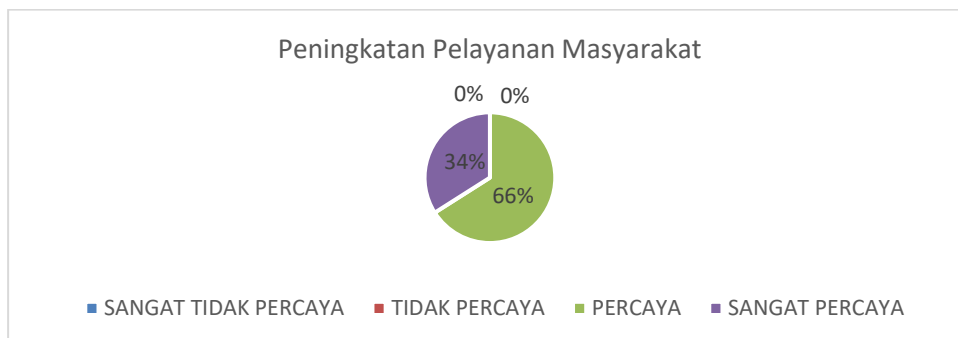
d. Mempermudah Proses Perizinan dan Non Perizinan



Gambar 7. Mempermudah Perizinan dan Non perizinan
Sumber: Analisis Peneliti 2024

Masyarakat memandang keberadaan MPP ini sebagai kebijakan yang memudahkan pengurusan dokumen perizinan dan nonperizinan, selain transparansi. Pernyataan ini disampaikan oleh 66% responden yang mengaku 100% percaya terhadap layanan MPP. Sedangkan 34 orang sisanya menyatakan sangat yakin dan menyetujui strategi sentralisasi MPP.

e. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat



Gambar 8. Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat
Sumber: Analisis Peneliti 2024

Pertanyaan tentang peningkatan pelayanan pada paragraf sebelumnya sama persis dengan pertanyaan tentang kepercayaan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan dengan MPP. Sebanyak 66% masyarakat menilai kehadiran MPP secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat. Selain itu, 34% responden menyatakan sangat mendukung dan percaya terhadap kebijakan Pemerintah Kota Malang yang terus berupaya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara langsung.

KESIMPULAN

Keberadaan Mal Pelayanan Publik telah meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan publik sehingga memberikan manfaat bagi masyarakat, demikian temuan studi yang dilakukan terhadap aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan di Mal Pelayanan Publik di Kota Malang. Sebagian besar masyarakat Kota Malang beranggapan bahwa kehadiran mal pelayanan publik secara langsung dapat meningkatkan pelayanan dan mendukung kebijakan pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kesimpulan penelitian ini dapat dilihat melalui presentase hasil survei, empat jenis layanan yang terdiri dari Layanan Tugu Tirta, Dispendukcapil, Perpustakaan, dan Online Single Submission (OSS). Berdasarkan data di lapangan, 38% responden menggunakan layanan Dispendukcapil, 17% menggunakan layanan Tugu Tirta, 35% menggunakan layanan perpustakaan, dan 10% menggunakan layanan OSS. Keempat kategori layanan tersebut dikumpulkan dari lapangan berdasarkan persetujuan responden untuk didekati oleh enumerator. Sementara kepercayaan masyarakat tujuan dilaksanakannya Mal Pelayanan Publik terbilang tinggi, hal ini senada dengan hasil penelitian yang telah diolah dimana menghasilkan data persentase tingkat kepercayaan public terhadap adanya Mal Pelayanan Publik sebesar 100% dengan rincian sangat percaya 34% dan percaya 66%. Selain itu, untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, diperlukan kolaborasi antara pemerintah dan swasta serta organisasi terkait untuk memberikan pelayanan berkualitas di Mal Pelayanan Publik. Salah satu rekomendasi yang dapat diambil ialah terus meningkatkan pelayanan, kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik perlu dilakukan penilaian secara rutin. Selain itu, diperlukan lebih banyak sumber daya manusia yang mengutamakan kebutuhan masyarakat dan pendanaan yang memadai untuk menjamin tingkat kualitas layanan setinggi-tingginya.

REFERENSI

- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio*, 3(1). <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/497>
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang*. 1(4). <http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/68/56>
- Dida, R., & Permatasari, S. A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *JPALG*, 5(2). <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadminis/article/view/4803/0>
- Erlianti, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. 1(1). <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI*, 5(1). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/8845>
- Marten, P. J. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang)*. 4(August), 30–59.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). *Langkah pertama pemerintah dalam menyambut era globalisasi adalah dengan dibentuknya MPP ini. Pemerintah saat ini harus menciptakan sistem terintegrasi yang bersifat digital dan fleksibel guna memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama karena adanya persaingan*. 11(2).

<https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898/1285>

Raharjo, M. R. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik*. 13(2). <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8019>

Sanjaya, W. (2015). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis* (Cetakan Ke). Kencana.

Siregar, M. (2021). Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Terhadap Online Shop. *J-P3K*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.51849/j-p3k.v2i1.97>