Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Sidoarjo

by Saptaningtyas Dwi Pertiwi

Submission date: 06-May-2024 11:22PM (UTC-0500)
Submission ID: 2372993630
File name: Kemitraan_masyarakat_vol_2_no_2_juni_2024_hal_01-05..pdf (657.61K)
Word count: 1659
Character count: 10911

Jurnal Kemitraan Masyarakat
Vol. 1 No. 2 Juni 2024
e-ISSN : 3032-5994, p-ISSN : 3032-6001, Hal 01-05
DOI: https://doi.org/10.62383/jkm.v1i2.156

.Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Sidoarjo

Integrated Service Quality In The Implementation Of Public Service Malls Sidoarjo City

Saptaningtyas Dwi Pertiwi[1],Indah Murti [2]
[1-2]Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : saptaningtyas2810@gmail.com[1], endah@untag-sby.ac.id[2]*

Article History:
Received: April 30,2024;
Accepted: Mei 07,2024;
Published: Juni 30,2024;

Keywords: *Public Service, Quality, Good Governance.*

Abstract.*In general, everyone needs service, in fact, it can usually be said that service cannot be separated from human life. According to Moenir (2002: 6). A service is an activity provided by an intangible group or individual that cannot be owned by a consumer, that is, someone who benefits from the activities of the organization providing the service. According to Dwiyanto (2005: 141) said Public services can be interpreted as several activities that aim to meet the needs of the community and are provided by the public bureaucracy. In public services, the state has an obligation to always make a development in the services provided in order to realize quality public services, by carrying out quality public services can create good governance. In connection with the establishment of Sidoarjo Regency as one of the Public Service Mall Organizing Districts based on the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 11 of 2018 concerning the Determination of the Location for the Implementation of Public Service Malls in 2018, as well as in the framework of orderly administration of the Implementation of Public Service Malls. This study aims to find out how effective services are at the Sidoarjo City Public Service Mall..*

Abstrak

Pada umumnya, setiap orang pasti membutuhkan pelayanan, bahkan biasanya dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Moenir (2002:6). Pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh kelompok atau individu yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki oleh konsumen, yaitu seseorang yang mendapat manfaat dari kegiatan organisasi yang menyediakan pelayanan tersebut. Menurut Dwiyanto (2005:141) mengatakan:"Pelayanan publik dapat diartikan sebagai beberapa kegiatan yang bertujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya dan yang diberikan oleh birokrasi publik. Dalam pelayanan publik negara memiliki kewajiban untuk selalu melakukan sebuah pengembangan dalam pelayanan yang diberikan agar dapat terwujud pelayanan publik yang berkualitas, dengan melakukan pelayanan publik yang berkualitas dapat terciptanya tata pemerintahan yang baik (good governance). Sehubungan dengan ditetapkannya Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu Kabupaten Penyelenggara Mal Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018, serta dalam rangka tertib administrasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahuin bagaimana efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Sidoarjo.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas , Good Governance

* Saptaningtyas Dwi Pertiwi, saptaningtyas2810@gmail.com

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk kemajuan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat di era dijital ini adalah dengan adanya layanan electronic government e-government). Egovernement secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Irawan, 2015). Salah satu tujuan implementasi egovernment adalah supaya lembaga pemerintahan mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik (Suharyana, 2017). Memburuknya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan utama mengapa birokrasi negara bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem prosedur pelayanan yang kompleks, minimnya kemampuan profesional sumber daya manusia, ketidaksamaan waktu dan biaya membuat pelayanan identik dengan biaya mahal di Indonesia. Banyak sekali permasalahan dalam pelayanan publik sehingga diperlukan perubahan atau reformasi untuk meningkatkan pelayanan publik yang sangat dibutuhkan.Inilah kerangka dasar yang harus diciptakan secara berorientasi agar berhasil serta dapat menjawab kebutuhan dasar masyarakat agar terciptanya Generasi Pelayanan Publik Terpadu,Generasi kedua disebut Pelayanan Publik Satu Pintu (PTSP).

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan ketiga yang lebih menggabungkan pelayanan administrasi pusat, daerah, BUMD dan swasta. Mal Pelayanan Publik adalah suatu tempat berlangsungnya kegiatan atau proses penyelenggaraan pelayanan publik berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang dapat memperluas fungsi pelayanan terpadu pusat dan daerah dan memperluas BUMN dan BUMD dengan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman (Andrea et al., 2022). Menurut UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup segala macam kegiatan Regulasi, pelatihan, saran, lokasi, layanan, dan pelayanan lain yang di atur oleh pejabat pemerintah untuk melaksanakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kebutuhan masyarakat. Awal mula terbentuknya layanan terpadu yang pertama di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian diubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hadirnya Mal Pelayanan Publik sebagai layanan selanjutnya dapat mengikutsertakan PTSP tanpa harus menutup layanan yang sudah ada. Peran PTSD diperluas sebagai kekuatan pendorong pelayanan Mal Pelayanan Publik.

Dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo antara lain Peraturan yang dikeluarkan oleh Menteri Nomor 23 Tahun 2017 tentang Reformasi Penyelenggaraan dan Tata Kelola Penyelenggaraan Layanan publik, bentuk Birokrasi dan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Publik

Perangkat Daerah (PD) yang berupa Dinas PM dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Dispendukcapil, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Dinas Lingkungan Hidup, Keluarga Berencana, Dinas Tenaga Kerja dan Migrasi, DinKes, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Pekerjaan Umum Cipta Kerja Tata Ruang dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sidoarjo yang bukan merupakan Perangkat Daerah (PD) yang termasuk dalam MPP antara lain Bank Jatim, Perusahaan Daerah Air Minum, BPOM, Samsat/Polres, PT. Pos, PLN, Keimigrasian, BPN dan BPJS Ketenagakerjaan. Rata-rata masyarakat yang mengajukan permohonan di MPP Kota Sidoarjo sebanyak 500 (lima ratus) pemohon. Tujuan didirikannya Mal Pelayanan Publik (MPP) yaitu untuk memberikan kemudahan, keceketan pelayanan, letercapaian, keselamatan dan keamanan masyarakat dalam memberikan jasa serta menambah daya saing secara menyeluruh untuk memudahkan perdagangan di Indonesia. MPP dilaksanakan berlandaskan prinsip integrasi, tepat dan akuntabilitas, ketersediaan dan kemudahan.

Dari penjelasan diatas, dapat kita ketahui bahwa penyelenggaraan MPP karena adanya penurunan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan utama yang menjadi sasaran birokrasi pemerintah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan MPP yang menjadi salah satu solusi untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang mereka butuhkan. Banyak pelayanan yang diberikan , namun masalah pelayanan sudah menemukan titik terang dengan adanya MPP pertama kali yaitu yang berada di Kota Sidoarjo,diperlukannya penelitian lebih melalui metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif agar mendapatkan informasi dan pengetahuan lebih baik berupa kebijakan yang tepat.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan adanya Program Mahasiswa Magang di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo beralamat JL.Veteran-Lingkar Timur No.888 Desa Bluru Kidul, Kecamatan Sidoarjo,Kabupaten Sidoarjo.Kegiatan ini dilaksanakan mulai dari 19 Februari 2024 - 26 April 2024. Adanya program ini juga melibatkan mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 dan dosen pembimbing lapangan. Dalam melaksanakan program ada 3 tahapan yang dilakukan, sebagaimana dijelaskan dalam table 1.

Tabel 1 . Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat

NO.	TAHAPAN	DESKRIPSI KEGITAN
1.	Perencanaan	a) Mahasiswa membuat proposal sebelum melakukan pengamatan di instansi tersebut. b) Mahasiswa berkoordinasi dengan pihak instansi untuk menentukan jenis kegiatan pengamatan, sarana dan prasarana yang ada di tempat yang ditentukan.
2.	Pelaksanaan	a) Mahasiswa mengamati kualitas pelayanan untuk memastikan bahwa instansi di tempat tersebut mampu mengembangkan minat dan kemampuan masyarakat. b) Mahasiswa mengamati kegiatan pegawai dalam bekerja sama untuk kemajuan dan siap melayani masyarakat dengan baik.
3.	Evaluasi	a) Evaluasi pelaksanaan pengabdian mahasiswa supaya lebih berkembang dengan baik. b) Rekomendasi dan keberlanjutan kegiatan pengabdian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian regular adalah suatu kegiatan yang bertujuan membantu masyarakat tertentu dalam beberapa aktivitas tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun. Kegiatan ini juga bermanfaat bagi mahasiswa salah satunya untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dapat membantu dalam hal peningkatan keterampilah sehingga mampu mewujudkan dharma bakti kepedulian untuk mensejahterakan bangsanya. Melalui kegiatan ini mahasiswa dapat pengalaman kerja yang nyata sesuai dengan program studi yang ditempuh selama perkuliahannya. Mahasiswa melakukan adaptasi terhadap lingkungan sekitar serta melakukan pendampingan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Kegiatan yang telah dilaksanakan mahasiswa ini diantaranya adalah membantu pelayanan administratif kependudukan meliputi pengajuan pergantian KTP dan Kartu Keluarga yang Rusak dan Hilang yang dilakukan di lobby pelayanan, membantu pembuatan Akta Kelahiran Baru dan Surat Pindah atau Masuk, membantu masyarakat yang hendak mencetak Dokumen melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri(ADM).

KESIMPULAN DAN SARAN

Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dalam masyarakatnya, memberikan pelayanan kepada dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa program yang berada di MPP sudah efektif dalam membantu masyarakat yang selain dinilai membawa kemudahan dan menghemat waktu bagi masyarakat yang mengurus lebih dari satu pelayanan, karena lokasinya yang berada dalam satu gedung.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik ini merupakan langkah untuk mempermudah kegiatan masyarakat dalam mengurus data dokumen pribadi sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan. Sebagai bentuk inovasi pemerintah dalam memberikan pelayanan melalui website sehingga masyarakat dapat melakukan secara manduru dirumah masing-masing sehingga lebih efektif dan efisien.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu memberikan bimbingan dan dorongan baik moral maupun spiritual dalam penyelesaian dalam penulisan jurnal pengabdian ini. Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun diharapkan demi kesempurnaan jurnal pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Andrea, W., Irwin, I., & Nurhamsyah, M. (2022). Perencanaan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sintang Dengan Pendekatan Arsitektur Tropis. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, *10*(2), 324. https://doi.org/10.26418/jmars.v10i2.55801

Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, *4*(3), 202. http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379

Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, *1*(1), 45–58. https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5

Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Sidoarjo

ORIGINALITY REPORT

25%	24%	11%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.researchgate.net Internet Source	1%
2	read.bookcreator.com Internet Source	1%
3	riau12.com Internet Source	1%
4	bankdata-bpp.pekanbaru.go.id Internet Source	1%
5	id.m.wikipedia.org Internet Source	1%
6	digitalcommons.aaru.edu.jo Internet Source	1%
7	edoc.pub Internet Source	1%
8	Magdalena Sartyka. "Evaluasi Evaluasi Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Usaha di Kelurahan	1%

Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya", Madika: Jurnal Politik dan Governance, 2023
Publication

9	itk.ac.id Internet Source	1 %
10	putusan3.mahkamahagung.go.id Internet Source	1 %
11	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1 %
13	library.polmed.ac.id Internet Source	1 %
14	repository.upi.edu Internet Source	1 %
15	dpmptspptk.bukittinggikota.go.id Internet Source	1 %
16	ppid.mubakab.go.id Internet Source	1 %
17	www.journal.umuslim.ac.id Internet Source	1 %
18	ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1 %

19	wp.sbcounty.gov Internet Source	1 %
20	www.adsense-id.com Internet Source	1 %
21	auth.nestlenutrition-institute.org Internet Source	1 %
22	daerah.peraturanpedia.id Internet Source	1 %
23	aspects.org.ua Internet Source	1 %
24	bimteknasionalterbaru.blogspot.com Internet Source	1 %
25	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	1 %
26	ekonomimanajemen.com Internet Source	1 %
27	jurnal.alimspublishing.co.id Internet Source	1 %
28	organisasi.banyumaskab.go.id Internet Source	1 %
29	repository.uma.ac.id Internet Source	1 %
30	Christo Vorando Manafe. "Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan	<1 %

Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang", Jurnal Inovasi Kebijakan, 2019
Publication

31	Muhammad Azhar Lawiya, Salmon Eliaser Marthen Nirahua, Julista Mustamu. "Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", LUTUR Law Journal, 2023 Publication	<1 %
32	Tiyas Nur Haryani, Rino A. Nugroho, Isnaeni Nurhalima. "Adoption of Public Service Mall in Kebumen Regency", KnE Social Sciences, 2022 Publication	<1 %
33	www.menpan.go.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		