

Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Audrey Nola Paramitha, Ertien Rining Nawangsari

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

audreynola.paramitha@gmail.com, ertien_rining.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Public Service Mall (MPP) is a place where public services from various government and private agencies are integrated in one place. The Public Service Mall (MPP) concept was adopted from Georgia's Public Service Hall (PSH). In Indonesia, there are currently 206 Public Service Malls. The existence of this MPP is expected to provide convenience, speed and comfort for the public in obtaining services. The aim of the research is to find out how to implement Pamekasan Regent Regulation Policy Number 20 of 2019 concerning the Implementation of Public Service Malls. The research method used is descriptive qualitative with data collection methods through interviews, observation and documentation. Data analysis in this research is through data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions. This research uses implementation theory according to Donald S. Van Meter & Van Horn which consists of six, namely policy standards and targets, resources, communication between organizations, characteristics of implementing organizations, social, economic and political conditions, attitudes/dispositions of executives. The results of the research show that the implementation of PERBUP Pamekasan Policy Number 20 of 2019 has gone well.

Keywords: Policy Implementation; Public Services; Public Services Mal

ABSTRAK

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat penyelenggaraan layanan publik dari berbagai instansi pemerintah dan swasta yang terintegrasi di satu tempat. Konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) ini mengadopsi dari *Public Service Hall* (PSH) milik Georgia. Di Indonesia, Mal Pelayanan Publik yang ada saat ini berjumlah 206. Adanya MPP ini diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut Donald S. Van Meter & Van Horn yang terdiri dari enam yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi dan politik, sikap/disposisi para pelaksana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan PERBUP Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 ini sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik; Mal Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai badan yang menyelenggarakan pelayanan publik diharuskan agar dapat terus mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Dalam hal ini pemerintah memiliki beberapa tugas pokok yang dibagi menjadi 3 fungsi hakiki yaitu *service* (pelayanan), *empowerment* (pemberdayaan) dan *development* (pembangunan) (Mansur, 2021). Dalam hal pelayanan, pemerintah dipandang sebagai pengelola negara yang bertugas untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan ini dapat berbentuk pengaturan ataupun pemberian pelayanan untuk dapat menunjang kebutuhan masyarakat, baik itu dibidang kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya (Wahyuni et al., 2020). Pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini dapat dikatakan memiliki kualitas yang masih rendah. Rendahnya kualitas pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal. Berdasarkan laporan Ombudsman pada triwulan II tahun 2023 masih banyak laporan dari masyarakat terkait adanya dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat terkait maladministrasi yaitu mulai dari tidak adanya pemberian pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, adanya permintaan imbalan berupa uang, barang dan jasa, tidak patut, tidak kompeten, berpihak dan yang terakhir adanya dugaan penyalahgunaan wewenang. Banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan tugas bagi pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengembangan inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berubah menjadi lebih baik.

Salah satu terobosan inovasi yang dibentuk oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dengan menciptakan Mal Pelayanan Publik (MPP). Konsep MPP yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung yang memadukan pelayanan baik itu dari pemerintah pusat, daerah ataupun sektor swasta (Umam & Adiarto, 2020). Konsep MPP ini mengadopsi dari *Public Service Hall* (PSH) milik Georgia. PSH di Georgia adalah pusat pelayanan secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah pusat serta pemerintah daerah untuk melayani masyarakat Georgia. Mal pelayanan publik dibentuk untuk dapat mewujudkan pelayanan yang prima, hal ini sejalan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Pasal 1 yang disebutkan bahwa kegiatan yang ada di MPP yaitu melakukan aktivitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, aman dan nyaman (MENPANRB RI, 2017).

Dari total keseluruhan Mal Pelayanan Publik yang telah diresmikan, mal pelayanan publik yang pertama kali diresmikan di Madura terdapat di kabupaten Pamekasan. Penyelenggaraan mal pelayanan publik di kabupaten Pamekasan diperkuat dengan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 tentang

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal pelayanan publik di kabupaten Pamekasan melibatkan seluruh instansi terkait di lingkungan Pemkab, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai layanan perizinan (Pamekasan, 2019). Mal Pelayanan Publik kabupaten Pamekasan ini bertujuan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar. Mal pelayanan publik di kabupaten Pamekasan ini memperoleh hasil survei yang tinggi seperti yang dilakukan pada Triwulan II tahun 2023 yang memperoleh hasil 92,6%. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini harus rutin dilakukan secara berkala dari waktu ke waktu. Dalam setiap periode waktu tertentu harus dilakukan perhitungan dan analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan yang telah diberikan (Maret et al., 2019).

Diselenggarakannya Mal Pelayanan Publik dengan hasil survei triwulan II tahun 2023 yang mengindikasikan bahwa mal pelayanan publik ini telah terselenggara dengan sangat baik. Dimana unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden yaitu masyarakat adalah unsur biaya/tarif dan sarana dan prasarana dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini didukung dengan adanya sejumlah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Keluhan ini disampaikan lewat media online yang tercantum dalam berita MalangPagi.com dan TribunMadura.com, masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan masih belum maksimal, dimana masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang proses pelayanan yang diberikan terbilang lamban, sehingga mengakibatkan antrian panjang. Masyarakat juga mengeluhkan sarana dan prasarana seperti kamar mandi yang kurang memadai dan jumlah kursi tunggu di beberapa instansi jumlahnya terbilang sedikit atau terbatas. Dari implementasi kebijakan yaitu penerapan inovasi yang diberikan pemerintah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dirumuskan sebagai berikut ini “Bagaimana Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik”. Dari rumusan masalah tersebut, terdapat tujuan dalam penelitian yaitu untuk mengetahui terkait penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan temuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan metode statistik atau dengan cara kuantitatif (Murdiyanto, 2020). Peneliti menggunakan metode ini agar dapat mengetahui bagaimana implementasi kebijakan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dengan sumber data primer dan sekunder. Selanjutnya, teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara, yaitu Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti kegiatan penyelenggaraan mal pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Pamekasan. Data wawancara diperoleh dari 2 pihak,

yaitu dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai penyelenggara mal pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Teknik analisis data dilakukan dengan 4 cara, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2018). Peneliti dalam hal ini juga menggunakan uji keabsahan data, di mana peneliti melakukan pengecekan data dari berbagai sumber yang relevan dengan berbagai waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi adalah tahap yang sangat krusial dan berpengaruh dalam proses kebijakan karena tanpa implementasi yang efektif keputusan yang diambil oleh pembuat kebijakan tidak akan terlaksana dengan baik. Pemerintah Kabupaten Pamekasan telah mengeluarkan PERBUP yang mengatur tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih cepat, mudah dan transparan. Melalui Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini, pemerintah kabupaten Pamekasan memberikan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait barang, jasa dan/atau layanan administrasi. Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn. Dimana model implementasi kebijakan ini didasarkan pada enam buah variabel seperti (1) Standar dan Sasaran Kebijakan, (2) Sumber Daya, (3) Komunikasi Antar Organisasi, (4) Karakteristik Agen Pelaksana, (5) Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik, (6) Sikap/Disposisi Para Pelaksana.

Standar dan Sasaran Kebijakan

Setiap kebijakan yang ada harus mempunyai standar dan sasaran kebijakan yang jelas. Tujuan kebijakan saat ini di tingkat pelaksanaan kebijakan yang realistis dan sosio-kultur dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan implementasi kebijakan. Kebijakan akan sulit direalisasikan jika ukuran dan sasaran kebijakan yang akan diterapkan terlalu ideal (utopis) (Agustino, n.d.). Salah satu indikator keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari tujuan yang ingin dicapai dan proses pembuatan dari suatu kebijakan, maka dari itu kinerja implementasi kebijakan dapat dilihat melalui standar dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut. Sebuah kebijakan dapat dianggap berhasil jika implementasinya sesuai dengan standar dan sasaran yang telah ditentukan. Dalam mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan ini terdapat maklumat pelayanan seperti yang tertera di *website* dpmpstsp.pamekasankab.go.id yang mengharuskan para pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang tercantum dalam maklumat pelayanan tersebut.

Dalam hal standar dan sasaran kebijakan, para pegawai mal pelayanan publik sudah mengetahui tentang tujuan dari adanya PERBUP Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 yaitu adalah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan

mengintegrasikan berbagai layanan instansi pusat maupun daerah dalam satu lokasi gedung agar dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Selain itu, para pegawai mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan juga menjadikan Peraturan Bupati Pamekasan ini sebagai pedoman dan acuan, dimana standar keberhasilan dari PERBUP ini yaitu adanya kesadaran dari para pegawai untuk mematuhi isi yang tercantum dalam peraturan tersebut. Masyarakat sebagai penerima layanan dalam implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik ini masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui terkait dengan daftar instansi dan jenis layanan yang ada di mal pelayanan publik, hal ini dikarenakan di *website* MPP ini hanya terdapat jenis-jenis instansi atau organisasi perangkat daerah yang ada di MPP namun untuk jenis layanannya tidak ada dan juga masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya mal pelayanan publik ini.

Sumber Daya

Sumber daya merupakan hal terpenting yang dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat bergantung pada kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia, untuk menjalankan implementasi kebijakan, ada tiga sumber daya utama yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sumber daya waktu (Widodo, 2022). Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dan dapat menentukan keberhasilan proses implementasi dengan memastikan bahwa sumber daya manusia berkualitas tinggi tersedia untuk pekerjaan yang dibutuhkan oleh kebijakan yang ditentukan secara politik. Selain itu, sumber daya finansial dapat menentukan implementasi kebijakan. Ketika sumber daya finansial terbatas akan menimbulkan dampak pada implementasi kebijakan yaitu akan terganggu atau bahkan terhambat.

Dalam implementasi Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 terdapat Sumber Daya Manusia yang menjalankannya, yaitu pegawai dari organisasi perangkat daerah yang tersedia dan ditempatkan di mal pelayanan publik dan juga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang selanjutnya disingkat DPMPTSP sebagai pengendali manajemen pengelola operasional MPP. Dalam wawancara dengan Bapak Beny Hendriyanto selaku Sekretaris DPMPTSP, beliau menjelaskan tentang sumber daya manusia yang ada di mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan. Dimana untuk pemberi layanan dibatasi 1-2 orang saja yang sudah sesuai dengan kompetensi di bidangnya masing-masing, meskipun masih ada beberapa pegawai yang masih gaptek. Untuk itu, dalam hal peningkatan pelayanan juga dilakukan pelatihan dan sosialisasi berupa rapat dan bimbingan teknis yang dilakukan secara berkala dan rutin dilakukan. Untuk sumber daya finansial berupa fasilitas sarana dan prasarana yang ada di mal pelayanan publik ini belum sepenuhnya terpenuhi, seperti belum adanya lift dan eskalator, laptop atau printer juga belum tersedia dari MPP dan ada fasilitas yang rusak atau tidak bisa digunakan, seperti mesin antrian dan mesin fotocopy. Hal ini juga dikeluhkan oleh masyarakat terkait dengan fasilitas yang kurang memadai seperti jumlah kursi di ruang tunggu yang terbatas dan mesin fotocopy yang tidak tersedia, hal ini membuat masyarakat merasa kurang nyaman. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah Anggaran Pendapatan dan Belanja

Daerah (APBD).

Komunikasi Antar Organisasi

Banyak program memerlukan dukungan dan koordinasi dari lembaga lain untuk menyelenggarakan suatu program. Oleh karena itu, keberhasilan program memerlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi. Implementasi kebijakan yang efektif memerlukan komunikasi yang akurat dan konsisten dalam penyampaian informasi kepada para pelaksana, karena standar dan tujuan harus dapat dipahami oleh para pemangku kepentingan karena komunikasi antar organisasi sulit dilakukan, maka dari itu peran para atasan organisasi dalam menyampaikan pesan sangatlah penting (Horn, 1975). Selain itu, dalam mengimplementasikannya memerlukan mekanisme dan prosedur untuk mengatur pola komunikasi antar organisasi dari otoritas tertinggi hingga otoritas terendah. Semakin baik komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi, maka akan semakin sedikit kesalahan yang terjadi.

Dalam implementasi sebuah kebijakan dukungan dan koordinasi dengan instansi lain sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, komunikasi dan koordinasi yang efektif antar satu instansi menjadi kunci untuk mendukung keberhasilan suatu program kebijakan. Dalam mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan ini juga telah disediakan pusat informan yang membantu masyarakat untuk dapat bertanya tentang hal-hal seputar informasi di mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan, seperti hari kerja, waktu operasional MPP atau informasi lain. Berkaitan dengan pelaksanaan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, ada beberapa *stakeholder* yang terlibat, diantaranya adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Pamekasan dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP). Dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan ini melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal.

Karakteristik Agen Pelaksana

Ada beberapa organisasi yang dapat menentukan keberhasilan suatu program, antara lain kompetensi staf agen pelaksana, kekuatan organisasi, dan keterbukaan komunikasi antara tingkat tertinggi dan terendah dalam organisasi. Karakteristik agen pelaksana yang dimaksud disini adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang dapat berpengaruh terhadap implementasi program. Dalam implementasi Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019, agen pelaksana menjadi hal yang harus diperhatikan. Selain itu, luas cakupan wilayah implementasi kebijakan juga perlu dipertimbangkan dalam menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, semakin banyak agen yang harus terlibat.

Dalam wawancara dengan Bapak Beny Hendriyanto selaku Sekretaris DPMPSTP, beliau menjelaskan tentang karakteristik agen pelaksana yang ada di mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan. Dalam hal karakteristik organisasi

pelaksana di mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan ini sudah memiliki sumber daya manusia yang sudah cukup dimana untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di MPP ini diisi 1-2 orang yang sudah ditentukan oleh masing-masing instansi terkait yang sudah kompeten di bidangnya dan terkait dengan penyelenggaraan mal pelayanan publik ini diselenggarakan sesuai dengan yang tertera dalam Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019, seperti halnya mekanisme pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan waktu pelayanan yang telah diterapkan dan norma-norma yang ada. Hal ini serupa dengan pernyataan yang diberikan oleh masyarakat, masyarakat menilai para pegawai di mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan ini sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Para pegawai memberikan pelayanan dengan menggunakan seragam yang rapi dan melayani dengan baik, masyarakat yang datang mengambil nomer antrian dan menunggu giliran setelah itu pemenuhan berkas dan pengecekan berkas yang sesuai dengan jenis layanan yang dituju. Selain itu, dalam implementasinya terdapat peraturan atau norma-norma yang harus dijalankan hal ini juga didukung dengan adanya komunikasi yang baik dan terbuka antara Pemerintah Kabupaten Pamekasan dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan bentuk koordinasi untuk mencapai keberhasilan dari implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik. Sebagai OPD yang ada di MPP Pamekasan ini, pemerintah daerah berupaya untuk dapat mendorong dan meningkatkan pemahaman serta kompetensi para petugas.

Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik

Implementasi kebijakan juga harus mempertimbangkan sejauh mana kontribusi lingkungan eksternal terhadap keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Adapun beberapa dampak dari variabel lingkungan terhadap pelaksanaan suatu program, mencakup sumber daya ekonomi yang dimiliki organisasi pelaksana, sifat opini publik, dukungan elit, dan peran kelompok kepentingan dan sektor swasta dalam mendukung keberhasilan program. Dalam hal sosial, pengaruh sosial memiliki pengaruh terhadap penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan, dukungan sosial yang dimaksud disini berupa tertibnya para petugas, dukungan dari masyarakat berupa sikap masyarakat yang mendukung dan tertib dalam proses pemberian pelayanan oleh petugas. Selain itu adanya dukungan dari pihak luar yang juga turut berkontribusi juga ikut membantu dalam penyelenggaraan MPP ini. Dukungan ekonomi, dalam menyelenggarakan mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan ini didukung dari dana APBD yang diberikan pemerintah Kabupaten Pamekasan, dana tersebut digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti penyediaan fasilitas sarana prasarana, pemeliharaan dan perawatan fasilitas yang ada di MPP. Dan terakhir untuk kondisi politik juga menjadi aspek yang diperlukan untuk mendukung dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan.

Sikap/Disposisi Para Pelaksana.

Sikap atau disposisi para pelaksana diartikan sebagai keinginan pelaksana untuk melaksanakan suatu kebijakan. Agar implementasi kebijakan menjadi efektif, para pelaksana kebijakan tidak hanya harus menyadari tanggung jawab mereka, namun juga harus ada keinginan dan kapasitas untuk mengimplemetasikannya. Pada aspek sikap atau disposisi para pelaksana dalam suatu organisasi terdapat 3 (tiga) unsur reaksi pelaksana yang dapat memengaruhi kemampuan dan keinginan mereka untuk melaksanakan suatu kebijakan, yakni: kognisi atau pemahaman terhadap kebijakan, respon atau umpan balik berupa tanggapan (penerimaan, netralitas, penolakan) dan intensitas tanggapan. Dalam hal sikap atau disposisi para pelaksana ini memiliki tanggapan penerimaan yang diberikan oleh para pelaksana. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Benny Hendriyanto selaku Sekretaris DPMPSTP dalam wawancaranya, Bapak Benny mengatakan bahwa seluruh pelaksana mal pelayanan publik di kabupaten Pamekasan ini memiliki pemahaman yang baik mengenai tujuan dari Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan seluruh pelaksana yang ada disini mendukung serta menerima adanya kebijakan tersebut tanpa adanya penolakan. Para pelaksana sangat setuju dan mendukung dimana dengan adanya kebijakan ini dapat membantu masyarakat untuk dengan mudah mendapatkan pelayanan di satu gedung tanpa adanya biaya tambahan karena memang pelayanan yang diberikan gratis. Selain itu, terdapat sejumlah fasilitas seperti ruang baca, ruang bermain anak, ruang laktasi dan juga musholla yang disediakan untuk masyarakat. Selain itu, dalam penyelenggaraannya MPP ini juga didukung oleh pemerintah kabupaten Pamekasan, jadi dapat dikatakan bahwa semua pihak mendukung adanya implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari teori implementasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu milik Donald S. Van Meter & Van Horn yang terdiri dari enam yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi dan politik, sikap/disposisi para pelaksana. Dari keenam sub indikator diatas lima diantaranya sudah terlaksana dengan baik, yaitu Standar dan Sasaran Kebijakan, Komunikasi, Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik dan Disposisi sudah terlaksana dengan baik sedangkan indikator Sumber Daya masih cukup baik sehingga perlu adanya peningkatan yang dilakukan.

Saran yang bisa diberikan terkait dengan permasalahan yang ada diatas mengenai Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini yaitu dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang mal pelayanan publik, seperti

instansi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan jenis-jenis layanan apa saja yang ada di mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan. Sehingga perlu adanya upaya yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP dalam melakukan sosialisas kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media cetak (*pamphlet* atau *banner*), sosial media dan melalui web situs resmi mal pelayanan publik. Dengan demikian diharapkan sosialisasi mengenai mal pelayanan publik dapat menjangkau semua kalangan masyarakat. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Pamekasan harus mengupayakan agar fasilitas yang ada di mal pelayanan publik dapat terpenuhi dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) harus dapat merawat fasilitas yang ada di mal pelayanan publik. Hal ini dilakukan agar masyarakat sebagai penerima layanan dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (n.d.). *DASAR-DASAR KEBIJAKAN PUBLIK*. ALFABETA.
- Horn, D. S. V. M. and C. Van. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. In *Administration Society* (pp. 445–488). <http://www.sagepublications.com>.
<https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Mansur, J. (2021). *IMPLEMENTASI KONSEP PELAKSANAAN KEBIJAKAN DALAM PUBLIK*. VI(Ii), 324–334.
- Maret, E., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Masyarakat, I. K., Masyarakat, I. K., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Pearson, P. M., Masyarakat, I. K., Belitang, K. K., Masyarakat, I. K., Administrasi, J. I., & Kebijakan, S. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1.
- MENPANRB RI. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. 2017, 53(9), 1689–1699.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*.
http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx
- Pamekasan, P. B. (2019). *Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Umam, U., & Adiarto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 160–165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 7 Nomor 4 (2025) 872 – 881 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v7i4.6004

Wahyuni, E., Afistha, N. M., & Nawangsari, E. R. (2020). Model Peningkatan Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah di Indonesia. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Politik*, 1(1), 1–15. <http://www.jsep.org/index.php/jsep/article/view/1/7>

Widodo, J. (2022). *ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Media Nusa Creative.