



Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk

Dida Rahmadanik¹, ²Shafira Ayu Permatasari

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

¹didarahma@untag-sby.ac.id

Permalink/DOI: 10.31002/jpalg.v5i2.4803

Received: 19 Mei 2021; Accepted: 22 September; Published: 12 November 2021

Abstrak:

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang wajib diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan wajib yang wajib diberikan adalah pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pedoman wawancara, observasi, dan analisis data. Hasil analisis yang sudah dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa dari segi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak serta kewajiban dapat berjalan dengan baik diikuti oleh pemikiran yang positif dari pihak pelayanan publik dan pengunjung sebagai konsumen di Mal Pelayanan Publik Nganjuk ini. Namun, terdapat perbaikan yang harus dilakukan pihak pelayanan publik, terutama dari sisi fasilitas pendukung.

Kata Kunci: Masyarakat; Pelaksanaan Pelayanan; Mal Pelayanan Publik.

Abstract:

Public service are services that are properly provided by the government to the society. The purpose of this research to describe and analyze implementation of public service in Nganjuk Public Service Mall. This research used qualitative descriptive study using data collection obtained through interviews, observation and document analysis. Analysis Analysis results may be known that in terms of transparency, accountability, conditional, participative, equal rights and equal rights and liabilities can be well followed by positive thinking on the part of public services and visitors as consumers in these designed public services malls. However, there are improvements to public services, especially from the side of support facilities.

Key words : *Society; Public Service; Public Service Mall.*

© 2021 Public Administration Programme, Universitas Tidar. All rights reserved

Corresponding author: Dida Rahmadanik
Address: Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945
E-mail: didarahma@untag-sby.ac.id

P-ISSN: 2614-4433
E-ISSN: 2614-4441

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menyediakan pelayanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat. Hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini yang melatarbelakangi peneliti untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Pelayanan prima didasarkan pada prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan dan kepastian, prinsip keamanan, prinsip keterbukaan, prinsip efisiensi, prinsip ekonomis, prinsip keadilan dan pemerataan, dan juga prinsip ketepatan waktu.

MPP Kabupaten Nganjuk berdiri sejak tahun 2019 dengan memfokuskan memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat. Di MPP Kabupaten Nganjuk ditargetkan mampu memberikan 34 jenis pelayanan publik. Demi mendukung pelayanan prima, maka di dalam Mal Pelayanan Nganjuk terdapat loket Bank Jatim (Tabungan siklus pensiun), Kepolisian Resor Nganjuk (Pelayanan SKCK), BPJS Kesehatan (Memfasilitasi kesehatan). Dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini masyarakat sangat antusias, dapat dilihat dari data yang peneliti peroleh bahwa selama seminggu tidak kurang dari 200 masyarakat mengajukan layanan. Namun dari pelayanan yang diberikan masyarakat menilai masih terdapat ketidaksesuaian yaitu masih banyaknya loket yang tidak

buka sesuai jadwal, sosialisasi yang masih kurang dari target, dan terkendala sikap petugas dalam memberikan layanan. Dengan adanya permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di MPP Kabupaten Nganjuk.

Untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima peneliti menggunakan asas-asas pelayanan yang dikemukakan oleh Ratminto, yaitu terkait:

1. Transparansi yaitu melihat keterbukaan layanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik dan juga kemudahan dalam mengakses layanan,
2. Akuntabilitas terkait pertanggungjawaban dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
3. Kondisional yaitu layanan yang diberikan sesuai dengan keadaan serta kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipatif adalah peran serta masyarakat nampak dalam pelaksanaan pemberian layanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Fokus dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Mal Pelayanan Kabupaten Nganjuk menggunakan 6 indikator yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pelaksanaan pelayanan prima yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Pemilihan lokasi didasarkan pada Mal Pelayanan Publik termasuk salah satu inovasi dalam mempermudah memberikan layanan kepada masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan perwakilan dari pegawai Mal Pelayanan Publik dan juga dengan masyarakat pengguna layanan publik. Dalam melakukan pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Selanjutnya peneliti menggunakan teknik analisis data Miles, Huberman and Saldana (2014:14) mengemukakan tiga tahapan yaitu, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

HASIL DAN DISKUSI

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk adalah salah satu instansi layanan publik atau umum daerah. Untuk mewujudkan layanan masyarakat yang baik agar kebutuhan masyarakat terpenuhi, dengan indikator keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa asas pelayanan publik harus memenuhi asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan dilakukannya enam asas tersebut, maka Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk sudah melaksanakan pelayanan publik yang disediakan oleh mereka dengan baik. Untuk mengetahui layanan masyarakat yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Nganjuk, peneliti melakukan wawancara dengan para pihak yang pernah atau berkontribusi dalam pembangunan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk

mengenai kinerja pelayanan terhadap publik, dalam hal ini konsumen atau pengunjung yang datang ke Mal ini. Dalam mewujudkan transparansi, memerlukan keterbukaan untuk publik dan bersifat mudah diakses oleh semua pihak yang terlibat. Sebagai salah satu sarana pelayanan publik yang mempunyai kewajiban untuk melayani publik, Mal Nganjuk harus menerapkan asas transparansi tersebut dimana pelayanan publik harus bersifat terbuka. Dalam hal transparansi tersebut, pelayanan publik yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk dalam menerapkan dan melaksanakan transparansi sudah dilakukan dengan sangat baik.

Selanjutnya, ada aplikasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menunjang transparansi yaitu Si Pentol (Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Online). Disitu sudah ada informasinya tentang seluruh layanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, semua informasi terkait persyaratan perizinan sudah ada pada aplikasi tersebut, dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Jadi masyarakat yang akan datang melakukan pengurusan perizinan bisa mengakses informasinya di aplikasi Si Pentol (Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Online).

Akuntabilitas adalah asas pelayanan publik organisasi publik dapat mempertanggungjawabkan proses pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal tersebut Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk harus ikut turut serta dalam memenuhi peraturan yang berlaku dan mempertanggungjawabkannya.

Akuntabilitas dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk dapat berupa kinerja pegawai, pengunjung, ataupun konsumen yang melakukan transaksi pembelian. Dalam kinerja pegawai, pihak Mal Pelayanan Publik mengukur kinerja pegawai

dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sistem pengurusan disini kan online, masyarakat diharuskan mengerjakan sendiri tetapi tetap kami yang mendampingi, kami yang mengajarkan sampai mereka tuntas mengerjakan atau mengurus keperluan perizinannya sampai tahap terakhir. Kemudian ada lagi tugas-tugas yang sifatnya mengarahkan masyarakat, berupa memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan, mengarahkan jika akan melakukan pengurusan perizinan kami arahkan kemana letaknya. Dari sisi pengunjung, peneliti melihat lingkungan di sekitar Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, lingkungan sangat berpengaruh terhadap kerja.

Kondisional merupakan asas mengenai kesesuaian kondisi, keadaan dan kemampuan dari pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik dengan memegang prinsip efisiensi serta efektivitas yang bisa dijangkau oleh publik.

Faktor ini sangat berhubungan dengan situasi di sekitar Mal yang dapat menunjang kinerja serta kritik baik dari pihak lain di luar Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa pegawai pelayanan publik memiliki jumlah tenaga kerja yang tidak seimbang dalam hal jumlah, terutama didepan dibagian lobby informasi masih tidak ada petugasnya, jadinya jika pihak lain baru pertama kali ke Mal ini merasa bingung mencari letaknya, kalau dipusat informasi ada petugasnya menjadi lebih baik, masyarakat tidak perlu bingung mencari letak tempatnya. Di sisi standar operasional, jika urusan konsumen selesai dan puas atau tidak dengan pelayanan itu masyarakat yang berhak menilai dan juga

harus menaati protokol kesehatan di masa Pandemi Virus Corona ini.

Kasie Bagian Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ini menerapkan konsep *Punishment and Reward* bagi setiap pegawai pelayanan publik. Memberikan punishment maupun reward ini menjadi salah satu cara yang digunakan oleh pimpinan untuk selalu memotivasi pegawainya agar dapat melakukan yang terbaik bagi pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam lingkungan kerja seperti ini apabila *reward* dan *punishment* dijalankan dengan baik maka pemerintah dapat memiliki pegawai yang berkualitas serta menjalankan pekerjaan lebih giat sehingga akan meningkatkan kinerja pegawai. Pemberian reward pada pegawai akan berdampak positif bagi pegawai sehingga pegawai menjadi lebih termotivasi untuk bekerja. Tetapi reward juga harus dipahami oleh pegawai, alasan dan tujuan pemberian reward pada pegawai. Pimpinan pun juga harus memberikan reward tepat waktu setelah penilaian kinerja pegawai selesai.

Dari sisi pegawai, berdasarkan wawancara yang dilakukan, dikatakan bahwa pegawai tersebut sudah melayani dengan ramah dan informatif agar masyarakat juga dapat mengetahuinya dengan mudah dan memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan, saya melaksanakannya sesuai dengan standar operasional prosedur. Namun, masih saja pengunjung yang datang memiliki pengalaman tidak baik dari pegawai. Oleh karena itu, seharusnya kepala Mal ini mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat, karena setelah kami selesai pengurusannya diminta untuk mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat begitu tanggapan dari masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa baik dari sisi Kepala Mal, pegawai, maupun pengunjung yang datang tidak mendapat

tindakan yang bersifat diskriminatif atau *Bullying* serta tidak membedakan darimana background masyarakat entah itu pejabat atau profesi lainnya. Namun, dari sisi fasilitas untuk disabilitas, di mal ini tidak memadai, seperti didepan lobby tadi semuanya berbentuk tangga, yang memakai kursi roda kesusahannya naiknya harus ada yang membantu angkatnya, menurut kami itu yang perlu ditingkatkan agar mempermudah semua masyarakat pengguna pelayanan.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam azas penyelenggaraan pelayanan publik dimana pemberi dan penerima layanan dapat saling memenuhi kewajiban dan hak dari masing-masing. Cara untuk menjaga keseimbangan antar hak dan kewajiban yaitu kita harus melaksanakan hak, tetapi kewajiban harus juga dilaksanakan. Hal ini dikarenakan jika hak saja yang dipilih, maka tidak mempunyai kewajiban sehingga selalu melanggar aturan. Hal ini menyebabkan tidak seimbang.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan wajib mendapatkan pelayanan yang terbaik dari kami dan juga masyarakat tersebut wajib pula menyelesaikan haknya membayarkan jasa yang kami berikan yang sesuai dengan asas transparansi sesuai dengan yang sudah tertera dan dibayarkan langsung ke bank, bukan melalui pegawai, peran pelayanan disini merupakan pelayanan publik. Jadi, pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ini semaksimal mungkin memberikan keseimbangan hak dan kewajiban dalam hal pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik ini. Dalam pelayanan ini, pegawai pelayanan publik juga

mendahulukan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu isu penting untuk dibahas karena isu ini akan berkaitan pada proses interaksi antara masyarakat dengan kinerja pemerintah secara langsung khususnya dalam penerapan Mal Pelayanan Publik ini. Dalam penelitian terdahulu dikatakan Pelayanan publik dipilih untuk menjadi mesin utama penggerak reformasi administrasi sebagai upaya dalam rangka mewujudkan nilai-nilai pemerintah yang baik. Kondisi tersebut mendorong pergeseran keinginan publik yang mengharapkan adanya perubahan standar pelayanan publik. Sistem pelayanan yang cepat, efektif serta tepat sasaran harus menjadi patokan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik saat ini.

Mal Pelayanan Publik (MPP), menurut perspektif peneliti juga dapat diartikan sebagai strategi dalam memaksimalkan pelayanan publik dengan cara yang lebih baik yang dikoordinasikan oleh pihak pemerintah. Pemaparan tersebut juga telah disebutkan dalam jurnal penelitian yang berjudul Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. Pada penyelenggaraan pelayanan publik terdapat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) terdapat perbedaan antara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Terpadu Satu Atap. Perbedaan tersebut yaitu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki sistem keterikatan artinya berada dalam satu gedung, proses merupakan sebuah rangkaian yang berkaitan umumnya transparan dalam hal prosedur, biaya dan persyaratan, sedangkan Pelayanan Terpadu Satu Atap merupakan pelayanan menyatukan berbagai unit teknis dalam satu atap dan satu gedung

yang masing-masing unit teknis memberikan pelayanan sesuai dengan wewenang tanpa ada keterkaitan antara unit teknis satu dengan unit teknis lainnya. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, maka Mal Pelayanan Publik termasuk dalam unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk terdapat keterkaitan antara bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam hal mengurus perizinan. Dalam penelitian ini, Mal Pelayanan Publik sebagai populasi penelitian, sedangkan peneliti memilih Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai sampel dalam penelitian ini.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, maka penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi asas-asas dalam pelayanan publik (Ratminto: 2005) terdiri dari:

1. Transparansi

Pertama transparansi, yang berarti bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Sebagai salah satu sarana pelayanan publik yang mempunyai kewajiban untuk melayani publik, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk harus menerapkan asas transparansi tersebut dimana pelayanan publik harus bersifat terbuka. Dalam hal transparansi tersebut, pelayanan publik yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk dalam menerapkan dan melaksanakan transparansi sudah dilakukan dengan sangat baik. Bentuk transparansi yang dilakukan yaitu dengan memasang semua

alur atau persyaratan jika hendak mengurus dokumen, memasang biaya atau tarif untuk mengurus dokumen sesuai dengan yang akan dikehendaki masyarakat. Didukung dengan aplikasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menunjang transparansi yaitu Si Pentol (Sistem Perizinan Terpadu Online). Disitu sudah ada informasinya tentang seluruh layanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, semua informasi terkait persyaratan perizinan sudah ada di aplikasi tersebut, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Jadi masyarakat yang akan datang melakukan pengurusan perizinan bisa mengakses informasinya di Si Pentol, kalau akan datang ke kantor sudah membawa dokumen-dokumen tersebut. Kemudian semua pembayaran tidak dilaksanakan pada ruang pelayanan pada masing-masing bagian yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, melainkan membayarkan langsung kepada pihak bank yang ada di Mal Pelayanan Publik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:19) "Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi secara konseptual, transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh

semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

Berdasarkan kenyataan di lapangan, dengan teori yang digunakan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik seluruhnya sudah sesuai dengan teori. Hal ini dibuktikan dengan mencantumkan persyaratan-persyaratan yang hendak dilaksanakan oleh pengguna layanan. Selain itu juga bersifat terbuka, yang artinya seluruh biaya-biaya dari pengurusan tersebut diinformasikan dengan jelas karena dipasang didalam ruang pelayanan. Biaya tersebut yang akan dibayarkan oleh pengguna pelayanan publik langsung melalui bank untuk menghindari adanya praktik pungutan liar di Mal Pelayanan Publik.

2. Akuntabilitas

Dalam hal tersebut Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk harus ikut turut serta dalam memenuhi peraturan yang berlaku dan mempertanggungjawabkannya.

Akuntabilitas dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk dapat berupa kinerja pegawai, pengunjung, ataupun konsumen yang melakukan transaksi pembelian. Dalam kinerja pegawai, pihak Mal Pelayanan Publik mengukur kinerja pegawai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sistem pengurusan yang ada di Mal Pelayanan Publik ini sudah online, masyarakat diharuskan mengerjakan sendiri tetapi tetap pegawai pemberi layanan yang mendampingi, yang mengajarkan sampai masyarakat tuntas mengerjakan atau mengurus keperluan perizinannya sampai tahap terakhir. Kemudian ada lagi tugas-tugas yang sifatnya mengarahkan masyarakat, berupa

memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan, mengarahkan jika akan melakukan pengurusan perizinan kami arahkan kemana letaknya. Hal ini telah sesuai dengan bentuk pelayanan publik (Moenir, 2002) yaitu telah melaksanakan Pelayanan dengan Lisan dan Pelayanan berbentuk perbuatan yang terjadi antara pegawai pemberi layanan dan masyarakat karena tugas dari pegawai tersebut yang memberikan keterangan dan menjelaskan kepada masyarakat yang memerlukan. Peneliti melihat lingkungan di sekitar Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, lingkungan sangat berpengaruh terhadap kerja saya, menurut Bapak Sugiono selaku pegawai pelayanan publik bagian perizinan, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk yang merupakan lingkungan kerjanya sudah mendukung, namun masih perlu ditingkatkan lagi. Berdasarkan masyarakat, pegawai dalam Mal telah memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti akan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

Pernyataan diatas dapat didukung oleh fungsi utama pemerintah daerah sesuai dengan Undang-undang No. 5 Tahun 1974 yaitu sebagai promotor pembangunan, selanjutnya sesuai dengan Undang-undang No. 22 Tahun 1999 maupun Undang-undang No. 32 Tahun 2004 telah berubah menjadi pelayan masyarakat. Pelayanan umum yang baik adalah bentuk pelayanan oleh birokrasi yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dari kejadian di lapangan, sudah sesuai. Dibuktikan dengan pegawai yang membimbing masyarakat pada saat melakukan pengurusan yang ada dimonitor ruang pelayanan. Para pegawai juga mengarahkan dan memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan pengurusan yang akan dilakukan, karena pegawai hanya sebagai pendampingan

selebihnya pengguna layanan itu sendiri yang akan mengisi data-datanya.

3. Kondisional

Faktor ini sangat berhubungan dengan situasi di sekitar Mal yang dapat menunjang kinerja serta kritik baik dari pihak lain di luar Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa pegawai pelayanan publik memiliki jumlah tenaga kerja yang tidak seimbang dalam hal jumlah, terutama didepan dibagian lobby informasi masih tidak ada petugasnya, jadinya jika pihak lain baru pertama kali ke Mal ini merasa bingung mencari letaknya, jika pada pusat informasi ada petugasnya akan menjadi lebih baik, masyarakat tidak perlu bingung mencari letak tempatnya. Di sisi standar operasional, jika urusan konsumen selesai dan puas atau tidak dengan pelayanan itu masyarakat yang berhak menilai dan juga harus menaati protokol kesehatan di masa Pandemi Virus Corona ini. Pegawai pelayanan telah memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dalam proses pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan. Pemberi layanan di Mal Pelayanan Publik sudah menerapkan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Sehubungan dengan uraian diatas, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, pengguna layanan harus memenuhi asas-asas dalam pelayanan. Salah satu asas-asas pelayanan menurut (Ratminto, 2005) yaitu Kondisional. Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan dengan yang ada di lapangan, kondisi dengan pandemi virus corona ini. Beberapa penyelenggara pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik telah merubah pelayanan yang menyesuaikan guna menghindari kerumunan. Seperti pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi berupa pelayanan keliling administrasi kependudukan ke seluruh desa yang ada di Kabupaten Nganjuk secara bergantian sesuai dengan jadwal. Serta beberapa pelaksana pelayanan yang mengubahnya dengan sistem *online* dan dokumen akan dikirimkan oleh kurir kepada pengguna layanan.

4. Partisipatif

Kasie Bagian Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ini menerapkan konsep *Punishment and Reward* bagi setiap pegawai pelayanan publik. Memberikan punishment maupun reward ini menjadi salah satu cara yang digunakan oleh pimpinan untuk selalu memotivasi pegawainya agar dapat melakukan yang terbaik bagi pelaksanaan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Nganjuk. Tujuan adanya sistem reward dan punishment ini yaitu agar dapat terus memacu pegawai berprestasi. Sistem ini sangat dibutuhkan pemerintah yang dituntut untuk mempekerjakan pegawai yang *knowledge workers*.

Dalam lingkungan kerja seperti ini apabila *reward* dan *punishment* dijalankan dengan baik maka pemerintah dapat memiliki pegawai yang berkualitas baik dan bekerja dengan lebih giat sehingga akan meningkatkan kinerja pegawai. Pemberian reward pada pegawai akan berdampak positif bagi pegawai sehingga pegawai menjadi lebih termotivasi untuk bekerja. Tetapi reward juga harus dipahami oleh pegawai, alasan dan tujuan pemberian reward pada pegawai. Pimpinan pun juga harus memberikan reward

tepat waktu setelah penilaian kinerja pegawai selesai.

Dari sisi pegawai, berdasarkan wawancara yang dilakukan, dikatakan bahwa pegawai tersebut sudah melayani dengan ramah dan informatif agar masyarakat juga dapat mengetahuinya dengan mudah dan memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan, saya melaksanakannya sesuai dengan standar operasional prosedur. Namun, masih saja pengunjung yang datang memiliki pengalaman tidak baik dari pegawai. Oleh karena itu, seharusnya kepala Mal ini mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat, karena setelah kami selesai pengurusannya diminta untuk mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat begitu tanggapan dari masyarakat.

Berdasarkan pada lapangan, penelitian terdahulu, teori tersebut sesuai dengan kenyataan yang ada. Pada Mal Pelayanan Publik ini didalamnya terdapat beberapa bentuk jasa pelayanan yang dipusatkan dalam satu lokasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dan pelaksana pelayanan publik telah memenuhi hak masyarakat untuk melayani masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Hal tersebut telah diatur Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 17 tahun 2019 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak merupakan asas tindakan pelayanan publik dimana kesamaan hak tidak melakukan diskriminatif, tidak membedakan ras, suku, golongan, agama dan sebagainya dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa baik dari sisi Kepala Mal, pegawai, maupun pengunjung yang

datang tidak mendapat tindakan yang bersifat diskriminatif atau *Bullying* serta tidak membedakan darimana background masyarakat entah itu pejabat atau profesi lainnya. Namun, dari sisi fasilitas untuk disabilitas, di mal ini tidak memadai, seperti di depan lobby tadi semuanya berbentuk tangga, yang memakai kursi roda kesusahan naiknya harus ada yang membantu angkatnya, menurut kami itu yang perlu ditingkatkan agar mempermudah semua masyarakat pengguna pelayanan. Pembangunan sarana dan prasarana memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung aktivitas ekonomi, sosial, budaya, serta kesatuan dan persatuan bangsa terutama sebagai modal dasar dalam memfasilitasi interaksi dan komunikasi di antara kelompok masyarakat serta mengikat dan menghubungkan antar pihak.

Sehubungan dengan uraian diatas, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, pengguna pelayanan harus memenuhi asas-asas dalam pelayanan. Salah satu asas-asas dalam pelayanan (Ratminto, 2005) yaitu Kesamaan Hak. Kesamaan Hak artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Berdasarkan pada teori diatas, kenyataan yang ada di lapangan sudah sesuai. Artinya setiap pemberi layanan atau atasannya memperlakukan semua masyarakat dengan adil. Tidak ada perlakuan khusus untuk orang tertentu dengan status sosial yang tinggi. Semua pengguna layanan diwajibkan mengantri sesuai dengan urutannya dan membayar jasa sesuai dengan biaya yang sudah tertera, tidak ada yang membayarkan jasanya lebih rendah nominalnya maupun lebih tinggi nominalnya, karena semua sesuai dengan yang telah diatur. Pegawai pelayanan publik sebagai pemberi layanan bersikap ramah kepada

semua masyarakat tanpa membedakan ras masyarakat tersebut.

6. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban

Cara untuk menjaga keseimbangan antar hak dan kewajiban yaitu kita harus melaksanakan hak, tetapi kewajiban harus juga dilaksanakan. Hal ini dikarenakan jika hak saja yang dipilih, maka tidak mempunyai kewajiban sehingga selalu melanggar aturan. Hal ini menyebabkan tidak seimbang.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan wajib mendapatkan pelayanan yang terbaik dari kami dan juga masyarakat tersebut wajib pula menyelesaikan haknya membayarkan jasa yang kami berikan yang sesuai dengan asas transparansi sesuai dengan yang sudah tertera dan dibayarkan langsung ke bank, bukan melalui pegawai, peran pelayanan disini merupakan pelayanan publik. Jadi, pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ini semaksimal mungkin memberikan keseimbangan hak dan kewajiban dalam hal pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik ini. Dalam pelayanan ini, pegawai pelayanan publik juga mendahulukan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi.

Dari kejadian di lapangan, teori yang digunakan. Dari penelitian terdahulu dengan keadaan yang ada dapat dianalisis bahwa Mal Pelayanan Publik sebagai penyedia jasa pelayanan publik berhak memberikan jasa. Hal ini terbukti dengan adanya beberapa jasa pelayanan oleh Dinas-dinas yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal itu, masyarakat wajib membayarkan kewajiban membayar jasa tersebut yang

kemudian mendapatkan hak sebagai pengguna layanan berupa dokumen-dokumen yang diurus dan mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai pemberi pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kabupaten Nganjuk dilihat dari asas transparansi yaitu mudah dan terbuka sehingga mudah untuk diakses masyarakat serta setiap informasi sudah jelas dipasang pada setiap bagian ruangan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Kedua dilihat dari azas akuntabilitas maka sudah baik karena dilihat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan serta perundang-undangan yang berlaku. Ketiga azas kondisional sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Keempat azas partisipatif di Mal Pelayanan Publik juga sangat terbuka atas kritik saran yang diberikan masyarakat pengguna layanan. Azas kelima Kesamaan hak dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan oleh pegawai dengan tidak bersikap diskriminatif. Keenam azas keseimbangan hak dan kewajiban yaitu dalam memberikan pelayanan petugas mengutamakan kepentingan pengguna daripada kepentingan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Efendi, Nur. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi di Kantor Pemerintah Kota Bandar Lampung. Dalam MIMBAR. Volume 31, No.1 hal 1-10
- G. Warni. (2014). Teori Pelayanan Publik. <http://repository.uin-suska.ac.id/4070/3/BAB%20II.pdf>
- Moleong, L.J. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Muluk, Khairul. (2008). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi

Pemerintahan Daerah. Malang:
Bayumedia Publishing.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi.
(2019). Mal Pelayanan Publik Suatu
Perjalanan Pembaharuan. Jakarta,
DKI: HUMAS Menpan RB. Diakses pada
16 September, 2020 dari
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>

Yuniningsih, Tri dkk. (2019). Pelayanan
Publik di Era Otonomi Desa Antara
Harapan dan Kenyataan (Sebuah
Tinjauan Kritis). *Journal of Public
Administration and Local Governance*.
1973-5551-1-SM.pdf