

Implementasi Kebijakan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan melalui Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Manado

Stenlie Ferlan Rattu ^{a,1*}, Novel Stefly Assa ^{b,2}, Rahma Alhasni ^{c,3}

^{abc} Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

¹ stenlierattu@unima.ac.id, ² novelassa@unima.ac.id, ³ rahmaalhasni@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Implementation, Policy,
Public Service
Enhancement, Mall
Pelayanan Publik (MPP)

The aim of this study is to describe the Implementation Policy of the Service Enhancement Program in Mall Pelayanan Publik (MPP) Manado. Research aspect in this study is using qualitative method. The research method used is qualitative, employing data collection techniques of interviews and observation. The data analysis technique utilized in this study follows Miles and Huberman's approach, conducted interactively through processes of data reduction, data display, and verification. The sources of data are derived from field observations and interview findings.. The result of this study shows four main points. Firstly, the implementation of public service in MPP must needed to be enhance by following aspects such as the principle, component of public services and the transparency of the management of system information, digitally and non-electronic. Secondly, the implementation of goods and services managed by the authority must obey the rules and regulations. Thirdly, the role of bureaucracy in MPP should follow the real purpose of public service targets by considering the public and stakeholder satisfactions. Fourthly, enhance public service by following the development of human resource in order to be compete on global area in all aspects around the MPP Manado.

INTISARI

Kata kunci:
Implementasi, Kebijakan,
Peningkatan Pelayanan
Publik, Mal Pelayanan
Publik

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang implementasi kebijakan peningkatan penyelenggaraan pelayanan melalui Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan wawancara dan observasi sebagai metode pengumpulan data. Analisis data dilakukan sesuai dengan pendekatan Miles and Huberman, yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data secara interaktif. Data diperoleh dari observasi langsung di lapangan dan hasil wawancara yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, pelaksanaan pelayanan publik di MPP perlu ditingkatkan dengan memperhatikan beberapa hal, yakni dari segi prinsip maupun komponen pelayanan publik serta transparansi pengelolaan sistem informasi baik elektronik maupun non elektronik. Kedua, pelayanan barang dan jasa yang dikelola oleh beberapa pihak harus memperhatikan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Ketiga,

Diterima : 07-06-2024
Dipublish : 29-06-2024

*Korespondensi penulis : stenlierattu@unima.ac.id

*DOI : 10.53682/administro.v6i1.9530

peran birokrasi di MPP harus tetap memegang teguh aspek pencapaian tujuan pelayanan publik dengan memperhatikan kepuasan masyarakat dan stakeholders. Keempat, meningkatkan proses pelayanan publik seiring dengan pengembangan sumber daya manusia yang handal dan berdaya saing global disemua aspek layanan di MPP kota Manado.

Copyright ©2024 (Stenlie F. Rattu). All Right Reserved

1. Pendahuluan

Masyarakat membutuhkan layanan yang cepat, dapat dijangkau, mudah diakses serta kualitas layanan yang semakin baik. Sarana dan prasarana yang menunjang dapat memberi keluasaan bagi penyelenggara negara untuk meningkatkan layanannya. Manajemen sarana dan prasarana merupakan proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengadaan, pemeliharaan, penghapusan, pengendalian logistik atau perlengkapan. Prasarana yang memadai pasti memberi manfaat pelayanan prima bagi masyarakat luas.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Objek yang dilayani adalah individu atau pribadi – pribadi atau kelompok organisasi [1]. Pelayanan publik adalah bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum, dengan kata lain artinya semua pelayanan publik yang dibiayai oleh sumber keuangan Negara [2].

Standar pelayanan Keputusan Menteri publik PAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi:

1. Prosedur layanan harus sesuai dengan nomor yang telah diatur untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
2. Batas waktu penyelesaian layanan yang telah ditentukan dimulai dari pengajuan permohonan hingga selesai, termasuk untuk pengaduan.
3. Rincian biaya atau tarif layanan yang telah ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk atau hasil layanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara layanan publik.
6. Kompetensi petugas layanan harus ditentukan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. [3]

Peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat mencakup pengembangan keterampilan dan kemampuan untuk meningkatkan performa. Selain itu, peningkatan

juga mencakup pencapaian dalam berbagai aspek seperti proses, ukuran, sifat, dan hubungan. Istilah peningkatan juga merujuk pada perubahan dari kondisi atau sifat yang negatif menjadi positif. Hasil dari suatu peningkatan dapat berupa peningkatan dalam jumlah (kuantitas) dan kualitas. Kuantitas mengacu pada jumlah output dari suatu proses atau tujuan peningkatan yang diinginkan, sedangkan kualitas menggambarkan nilai suatu objek karena adanya proses yang bertujuan untuk peningkatan tersebut.[4].

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), atau suatu jenis keluaran yang nyata (tangible output). Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh sebagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan. [5]

Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan publik terus dilakukan. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menggabungkan berbagai jenis layanan dari berbagai instansi, baik pemerintah pusat seperti Kementerian dan Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD, maupun sektor swasta dalam satu lokasi. Hal ini dilakukan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk memperluas fungsi layanan terpadu, sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. MPP merupakan inovasi pelayanan terpadu generasi ketiga, yang diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017. [6].

Melihat observasi dilapangan, bahwa terdapat beberapa permasalahan yang ada dilokasi seperti standar pelayanan yang belum terlalu mudah untuk dapat dilihat oleh masyarakat, sarana prasarana bagi penyandang disabilitas, dan terakhir pemanfaatan

pengelolaan biaya operasional dalam menjalankan MPP ini. Selanjutnya, belum optimalnya transparansi pengelolaan informasi baik elektronik maupun non-elektronik. Ada beberapa pelanggaran terkait regulasi pengelolaan barang dan jasa. Kemudian, peran birokrasi yang berbelit-belit, terakhir kemampuan meningkatkan kualitas.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 yang mengatur tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik memperkuat upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam implementasinya, ada beberapa poin penting yang harus diperhatikan. Pertama, setiap layanan yang disediakan di Mal Pelayanan Publik harus memenuhi standar pelayanan yang jelas, mudah diakses, dan terbuka untuk masyarakat. Kedua, pentingnya aksesibilitas dan penyediaan sarana prasarana yang memadai untuk kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, harus menjadi prioritas. Ini termasuk menyediakan fasilitas seperti alat bantu dengar, parkir khusus, jalan landai, pegangan/rambatan, toilet difabel, ruang laktasi, serta ruang atau pojok bermain anak. Ketiga, perlu perhatian khusus dari Pemerintah Pusat terkait tingginya biaya operasional pengelolaan MPP yang dapat mencapai puluhan bahkan ratusan juta rupiah, yang cukup memberatkan APBD daerah. Sementara itu, beberapa daerah hanya mengandalkan sektor perdagangan dan jasa sebagai sumber pendapatan. Hal ini membuat beberapa daerah belum memprioritaskan pembentukan MPP karena pertimbangan biaya operasional. Oleh karena itu, Pemerintah Pusat perlu memberikan insentif atau bantuan kepada Pemerintah Daerah yang berhasil mengelola MPP dengan baik. Dengan adanya dukungan ini, diharapkan Pemerintah Daerah akan semakin termotivasi untuk membentuk MPP, karena mereka akan mendapatkan dukungan langsung dari Pemerintah Pusat. [7]

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas dipilihnya penelitian dengan judul implementasi kebijakan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Mall Pelayanan Publik di Kota Manado.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian kualitatif. [8]. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengetahui implementasi kebijakan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Mall Pelayanan Publik di Kota Manado. Sumber data yang digunakan yakni observasi langsung dilokasi. Teknik pengumpulan data adalah

melalui observasi, wawancara dan pencatatan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi data, analisa data, interpretasi data dan triangulasi data [9].

3. Hasil dan Pembahasan

Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan konsep penggabungan pelayanan publik dari berbagai entitas seperti kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi, kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta sektor swasta secara terpadu di satu lokasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan layanan publik. Melalui integrasi ini, diharapkan dapat meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. [10].

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bertanggung jawab dalam koordinasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mulai dari instansi vertikal hingga sektor swasta dapat menyediakan layanan melalui gerai-gerai pelayanan, baik itu berupa perizinan maupun layanan non-perizinan di dalam satu Mal. Instansi yang ingin bergabung dengan MPP harus terlebih dahulu membuat Nota Kesepahaman dan kemudian mengikatkan diri melalui Perjanjian Kerjasama untuk menggunakan dan memanfaatkan sumber daya, termasuk ruang dan fasilitas yang tersedia dalam gedung MPP.

Kehadiran MPP di kota Manado memberi kesempatan bagi warga masyarakat untuk mendapatkan akses layanan yang lebih mudah, cepat, dapat dijangkau serta aman. MPP ini dikelola oleh Dinas Penanaman Modal – Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Manado. DPM-PTSP Manado menerima penghargaan dengan nilai A yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesiam sebagai unit penyelenggara pelayanan publik kategori Pelayanan Prima Lengkap DPM-PTSP Kabupaten/Kota Tahun 2022.

Dengan adanya upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta menumbuhkan kepercayaan pada penyelenggara negara dalam memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan pada pelayanan publik, kehadiran MPP ini juga mendapat perhatian dari berbagai pihak. Hal ini terlihat dengan adanya beberapa gerai pelayanan publik didalam gedung yang berada dikawasan jalan boulevard manado ini, antara lain DPM-PTSP sendiri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Disdukcapil) manado, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Manado, Bea Cukai, Polresta Manado, Kejaksaan Manado, Kantor Imigrasi Manado, Kantor BPN-ATR Manado, PLN Manado, Telkomsel Manado, PDAM Manado, Garuda Indonesia Manado, Lion Air Manado. Dengan total ada 90 jenis layanan yang dirasakan oleh masyarakat setiap hari, jumlah kunjungan juga kisaran 50-70 warga yang terlihat berada digedung.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 8, mewajibkan setiap organisasi penyelenggara dan seluruh bagian dari organisasi tersebut untuk bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud setidaknya mencakup:

1. Pelaksanaan pelayanan.
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Pengelolaan informasi.
4. Pengawasan internal.
5. Penyuluhan kepada masyarakat.
6. Pelayanan konsultasi.

Sementara itu, kegiatan pelayanan publik menurut Undang-Undang tersebut mencakup:

1. Pelayanan barang publik.
2. Pelayanan jasa publik.
3. Pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.. [11]

3.1 Implementasi Peningkatan Pelayanan Publik Prima

Dalam Undang – undang Pelayanan publik, pasal 4 mengatur tentang prinsip – prinsip yang dipakai dalam proses pelaksanaan pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

1. Prinsip kepentingan umum menegaskan bahwa pemberian pelayanan tidak boleh didasarkan pada kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.
2. Prinsip kepastian hukum menjamin bahwa hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan harus jelas dan terjamin.
3. Prinsip kesamaan hak menekankan bahwa pemberian pelayanan harus dilakukan tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
4. Prinsip keseimbangan hak dan kewajiban menuntut bahwa pemenuhan hak harus sejalan dengan pelaksanaan kewajiban, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Prinsip keprofesionalan menegaskan bahwa pelaksana pelayanan harus memiliki

kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

6. Prinsip partisipasi mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Prinsip persamaan perlakuan menjamin bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan secara adil tanpa diskriminasi.
8. Prinsip keterbukaan menjamin bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan yang tersedia.
9. Prinsip akuntabilitas menekankan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. Prinsip fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan menjamin adanya kemudahan khusus untuk kelompok rentan guna menciptakan keadilan dalam pelayanan.
11. Prinsip ketepatan waktu menegaskan bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan harus dilakukan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
12. Prinsip kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan menuntut bahwa setiap jenis pelayanan harus disediakan dengan cepat, mudah diakses, dan terjangkau bagi masyarakat. [11].

Selain asas-asas pelayanan publik yang harus dipenuhi penyelenggara pada MPP kota manado, mereka juga harus memperhatikan komponen standar pelayanan untuk dapat menjadi patokan atau target melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut seperti yang tercantum pada pasal 21 UU tersebut yakni meliputi:

1. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan adalah kondisi yang harus dipenuhi untuk mengurus suatu jenis pelayanan, termasuk syarat teknis dan administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur mencakup prosedur yang telah ditetapkan untuk pemberi dan penerima layanan, termasuk proses pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian mengindikasikan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari berbagai jenis layanan yang disediakan.
5. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan merujuk pada hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas mencakup peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan., termasuk yang khusus untuk kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana mengacu pada kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, termasuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang relevan.
9. Pengawasan internal adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mencakup prosedur untuk menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat.
11. Jumlah pelaksana merujuk pada ketersediaan tenaga pelaksana sesuai dengan beban kerja yang ada.
12. Jaminan pelayanan menjamin bahwa layanan akan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan mencakup komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan kepada pengguna layanan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengevaluasi sejauh mana kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. [11].

Pada pasal 23 juga dijelaskan bahwa peningkatan pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan transparansi sistem informasi yang bersifat universal. Penyelenggara pelayanan publik di MPP kota manado wajib mengelola sistem informasi yang terdiri dari sistem informasi elektronik dan non elektronik. Hal – hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Profil penyelenggara mencakup informasi seperti nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan alamat email (pos-el).
2. Profil pelaksana mencakup informasi mengenai pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana lainnya, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan alamat email (pos-el).

3. Standar pelayanan mencakup informasi lengkap mengenai keterangan yang menjelaskan secara rinci isi dari standar pelayanan tersebut.
4. Maklumat pelayanan memberikan informasi terkait dengan jenis-jenis pelayanan yang tersedia.
5. Pengelolaan pengaduan melibatkan proses penanganan pengaduan dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian hingga kepastian penyelesaian pengaduan.
6. Penilaian kinerja mencakup evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan yang bisa dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bekerja sama dengan pihak lain, atau atas permintaan pihak lain untuk memahami performa layanan dengan menggunakan metode evaluasi tertentu.. [11].

Dengan demikian, pada bagian ini dapat disimpulkan bahwa MPP yang dikelola oleh pemkot manado dalam hal ini DPM-PTSP harus lebih lagi memperhatikan regulasi yang telah ada baik dari segi prinsip maupun komponen pelayanan publik serta transparansi pengelolaan sistem informasi baik elektronik maupun non elektronik. Hal ini untuk terus ditingkatkan kearah yang lebih baik dimasa depan. Hal ini agar terciptanya pelayanan prima yang semakin baik dan berdaya saing global.

Pelayanan prima memiliki beberapa karakteristik penting, antara lain: Transparansi: Pelayanan harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan informasinya harus mudah dipahami. Hal ini menuntut penyediaan layanan yang memadai dan transparan; Akuntabilitas: Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan dan tidak boleh bertentangan dengan hukum serta peraturan perundang-undangan yang berlaku; Kondisional: Pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi serta kemampuan baik dari pemberi maupun penerima layanan, sehingga efektif dan efisien dalam pelaksanaannya; Partisipatif: Pelayanan harus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan yang ada di masyarakat; Kesamaan hak : Pelayanan tidak boleh diskriminatif dari segi apapun, termasuk bagi penyandang disabilitas, sehingga setiap individu memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tanpa adanya diskriminasi. [12]

Selain itu Hal-hal yang perlu diperhatikan terkait dengan konsep Pelayanan Prima adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan.
2. Pelayanan Prima didasarkan pada standar pelayanan yang tertinggi.
3. Bagi instansi yang sudah memiliki standar pelayanan, Pelayanan Prima adalah pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditetapkan.
4. Jika pelayanan yang selama ini sudah memenuhi standar, Pelayanan Prima menandakan adanya terobosan baru, yaitu pelayanan yang lebih baik dari standar yang ada.
5. Bagi instansi yang belum memiliki standar pelayanan, Pelayanan Prima adalah upaya untuk memberikan pelayanan terbaik dari instansi tersebut kepada masyarakat. [13].

3.2 Peran Birokrasi dalam Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dinegara berkembang seperti Indonesia, peran birokrasi sangat penting dalam melaksanakan pembangunan, hal ini juga termasuk bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Dalam webinar yang berjudul “*Justice and Legal Empowerment*” yang diselenggarakan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM Kemenkuham, Prof. Susi Dwi Harijanti mekankan Tiga faktor yang dapat membuat posisi birokrasi menjadi kuat adalah sebagai berikut: Pertama, Hukum sebagai Sumber Kekuatan Fundamental: Hukum memberikan landasan yang kuat bagi keberadaan dan kegiatan birokrasi. Dengan berpegang pada hukum, birokrasi dapat menjalankan tugas dan fungsi mereka secara sah dan terpercaya; Kedua, Kendali atas Sumber Daya Material : Birokrasi sering kali memiliki kendali atas sumber daya material, termasuk anggaran keuangan dan sumber daya modal lainnya. Kekuatan dalam mengelola aspek-aspek moneter ini dapat memberikan birokrat keunggulan dalam mengejar tujuan organisasional mereka; Ketiga, Sumber Daya Organisasi Strategis: Birokrasi memiliki akses terhadap sumber daya organisasi yang strategis, seperti keahlian teknis, jaringan informasi, dan infrastruktur administratif yang kompleks. Kombinasi sumber daya ini memungkinkan birokrat untuk memiliki pengaruh dan kekuatan yang signifikan dalam struktur pemerintahan, bahkan dibandingkan dengan aktor politik lainnya seperti lembaga legislatif. Dengan memanfaatkan hukum

sebagai fondasi, kendali atas sumber daya material, dan sumber daya organisasi strategis ini, birokrasi dapat memperkuat posisinya dalam konteks pemerintahan dan politik. [14]

Oleh karena birokrasi dianggap sebagai instrument yang sangat penting bagi negara yang tidak mungkin terelakan. Maka dari itu, perlu dibangun birokrasi yang kuat dan berintegritas. Berikut diuraikan prinsip – prinsip yang perlu diperhatikan dalam mewujudkannya:

1. Birokrasi yang memiliki visi dan misi yang jelas menunjukkan kemandiriannya dalam menjalankan aktivitas, peran, fungsi, dan tugasnya di pemerintahan.
2. Kepemimpinan birokrasi yang kuat, visioner, merakyat, dan memiliki kemampuan manajerial yang baik memberikan dorongan yang signifikan dalam kinerja birokrasi.
3. Struktur organisasi birokrasi yang terorganisir dan adaptif mendukung efisiensi serta responsivitas dalam menghadapi perubahan dan tantangan.
4. Birokrasi yang bertanggung jawab dan berorientasi pada optimalisasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas dan bermakna bagi masyarakat.
5. Birokrasi yang akuntabel. Bertanggung jawab kepada publik dan negara.
6. Birokrasi yang aparaturnya profesional.

Pada pemerintahan modern, empat (4) fungsi birokrasi yang perlu diperhatikan menurut adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Administrasi; Fungsi administrasi pemerintahan modern meliputi administrasi, pelayanan, pengaturan, perizinan, dan pengumpulan informasi. Dengan fungsi administasi dimaksudkan bahwa fungsi sebuah birokrasi adalah mengimplementasikan undang – undang yang telah disusun oleh legeslatif serta penafsiran atas undang – undang tersebut oleh eksekutif.
2. Fungsi Pelayanan: Birokrasi diarahkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat atau kelompok-kelompok khusus.
3. Fungsi Pengaturan (Regulation): Fungsi pengaturan dalam pemerintahan dirancang untuk menjaga kesejahteraan masyarakat.
4. Fungsi Pengumpulan Informasi (Information Gathering): Pengumpulan informasi diperlukan untuk dua tujuan utama: untuk menilai apakah kebijakan saat ini berada dalam pelanggaran

atau untuk mendukung pembuatan kebijakan baru berdasarkan situasi factual yang ada. [15]

Indikator untuk menilai kinerja organisasi publik, antara lain, yaitu: efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Indikator-indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi sangat bervariasi. Berikut hal – hal yang perlu diperhatikan dalam efektivitas birokrasi bagi pelayanan publik:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencerminkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi standar atau nilai-nilai yang diakui dalam masyarakat atau oleh para pemangku kepentingan. Rendahnya tingkat akuntabilitas aparat birokrasi dalam pelayanan publik sering kali terkait dengan struktur birokrasi yang telah ada sejak masa pemerintahan Orde Baru. Di sini, prinsip loyalitas kepada atasan cenderung lebih dominan daripada loyalitas kepada masyarakat, yang menjadi salah satu faktor utamanya. Di Indonesia, jarang ditekankan bahwa kedaulatan seharusnya berada pada masyarakat, yang berarti bahwa pelayanan birokrasi seharusnya bertanggung jawab utamanya kepada masyarakat.

2. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi dan merespons kebutuhan, keinginan, dan aspirasi masyarakat. Ini mencerminkan seberapa responsifnya birokrasi terhadap harapan, keinginan, dan tuntutan pengguna layanan. Responsivitas sangat penting dalam pelayanan publik karena hal tersebut menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas layanan, serta mengembangkan program-program layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. adalah penting dalam memastikan bahwa pemerintah atau organisasi publik dapat merespons secara efektif terhadap tuntutan dan harapan masyarakat (Dilulio). Organisasi yang kurang responsif cenderung memiliki kinerja yang buruk juga, karena responsivitas yang rendah menghambat kemampuan organisasi untuk mengatasi perubahan atau tantangan dengan cepat dan efisien (Osborne dan Plastrik).

3. Orientasi pada Pelayanan

Orientasi pada pelayanan mengacu pada sejauh mana birokrasi menggunakan energi dan sumber dayanya untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Sistem pelayanan yang baik

dapat diukur dari seberapa efektif sumber daya manusia yang dimiliki birokrasi digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Idealnya, semua kemampuan dan sumber daya aparat birokrasi harus difokuskan sepenuhnya untuk melayani kepentingan masyarakat pengguna jasa. Untuk mencapai orientasi pelayanan yang baik, kemampuan dan sumber daya aparat birokrasi sangat penting.

4. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan dianggap efisien jika birokrasi pelayanan dapat menyediakan input seperti biaya dan waktu yang efisien bagi masyarakat pengguna jasa. Dari segi output pelayanan, birokrasi harus mampu memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dalam hal biaya dan waktu. Efisiensi pada sisi input mencerminkan seberapa mudahnya akses publik terhadap layanan. Akses publik dianggap efisien jika masyarakat memiliki jaminan atau kepastian terkait biaya pelayanan. [16]

Institusi pemerintahan memiliki tujuh fungsi atau tugas pokok, yakni:

1. menjamin keamanan,
2. memelihara ketertiban,
3. menjamin keadilan,
4. melakukan pekerjaan umum,
5. meningkatkan kesejahteraan,
6. pemeliharaan sumber daya alam, dan memelihara lingkungan hidup [17]

Kesimpulan

Sesuai dengan data hasil penelitian dan pembahasan tentang implementasi kebijakan peningkatan penyelenggaraan pelayanan melalui Mall Pelayanan Publik di Kota Manado, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di MPP perlu ditingkatkan dengan memperhatikan beberapa hal, yakni dari segi prinsip maupun komponen pelayanan publik serta transparansi pengelolaan sistem informasi baik elektronik maupun non elektronik.
2. Pelayanan barang dan jasa yang dikelola oleh beberapa pihak harus memperhatikan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
3. Peran birokrasi di MPP harus tetap memegang teguh aspek pencapaian tujuan pelayanan publik dengan memperhatikan kepuasan masyarakat dan stakeholders.

4. Meningkatkan proses pelayanan publik seiring dengan pengembangan sumber daya manusia yang handal dan berdaya saing global disemua aspek layanan di MPP kota Manado.

Referensi

- [1] J. P. S. Sianipar, *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara - RI, 1998.
- [2] P. C. Humphreys, *Improving Public Service Delivery*. Ireland: Committee for Public Management Research, 1998.
- [3] *Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Republik Indonesia*. 2003.
- [4] M. I. R. Rantung, "Implementasi Kebijakan Persyaratan Kualitas Air Minum Isi Ulang di Kecamatan Tondano Selatan," *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara*, vol. 1, no. 1, pp. 45–49, 2019, [Online]. Available: <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/1661>
- [5] B. Winarno, "Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)," Caps, 2012.
- [6] *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.
- [7] *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.
- [8] M. Rantung, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa," *J. Ilm. Mandala Educ.*, vol. 8, no. 2, pp. 1786–1794, 2022, doi: 10.58258/jime.v8i2.3048.
- [9] Sugiyono, "Memahami Penelitian Kualitatif," Bandung Alf., 2016.
- [10] R. D. Lestari, R. Sarofah, F. S. Isbandi, S. Setiawan, and F. Yusuf, "Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan," *J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik*, vol. 10, no. 1, pp. 44–56, 2023, [Online]. Available: <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/download/471/271>
- [11] *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia, 2009.
- [12] E. Y. Wijaya, *Pelayanan Prima*. Bandung: ARMICO, 1999.
- [13] Rahma Alhasni Nancy Onibala Margareth Rantung, "Evaluasi Pelayanan KTP

- Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado," Administro*, vol. 5, no. 1, 2023.
- [14] S. D. Harijanti, "Justice and Legal Empowerment," Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM Kemenkumham.
- [15] M. Thoha, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Depok, Jawa Barat: Raja Grafindo Indonesia, 2007.
- [16] W. Kumorotomo, *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1996.
- [17] M. R. Rasyid, *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya, 2000.



© 2024 by the authors. Licensee Administro Journal
This article is an open access article distributed
under the terms and conditions of the Creative
Commons Attribution (CC BY) license
(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).