

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah dan pemerintahan tidak lepas dari “pelayanan” karena pemerintah diciptakan dan dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan umum, sehingga pelayanan pada hakekatnya merupakan fungsi pokok pemerintahan. Fungsi dasar pemerintah dalam bentuk pelayanan tersebut selanjutnya ditindaklanjuti dengan 3 (tiga) fungsi utama pemerintah yakni; fungsi pelayanan pemerintahan, fungsi pelayanan pembangunan, fungsi pelayanan kemasyarakatan.<sup>1</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Maka, tugas utama atau fungsi utama atau fungsi dasar dari setiap instansi birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan suatu proses penyelenggaraan pelayanan atau penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*) agar terwujudnya suatu bentuk kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*).<sup>2</sup>

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan

---

<sup>1</sup> Sri Maulidiah, 2014. Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Cetakan pertama, CV. Indra Prahasta, Bandung, h. 2.

<sup>2</sup> Ibid., h. 38

pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.<sup>3</sup>

Ayat (1) Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.” Asas pelayanan publik pada undang-undang ini adalah kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sedangkan pelaksanaannya terdapat dalam Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 paling sedikit memuat komponen: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian

---

<sup>3</sup> Robi Cahyadi Kurniawan, 2016, Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, (Cited 2021 Nov. 9), available from: URL: <https://jurnal.fh.unila.ac.id>

pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah daerah.<sup>4</sup>

Bersamaan dengan pelaksanaan kebijakan otonomi daerah, birokrasi pemerintahan di daerah dapat menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik yang lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat setempat. Ada konsep mendasar mengenai pengelolaan urusan yang mengatur pemerintahan daerah ini, yaitu adanya prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat setempat. Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.<sup>5</sup> Otonomi daerah akan bermakna ketika

---

<sup>4</sup> Hardiansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi), Cetakan I, Penerbit Gava Medi, Yogyakarta, h. 34.

<sup>5</sup> Ibid,, h. 1.

akuntabilitas maupun akseptabilitas pemerintah daerah terhadap masyarakatnya terjawab dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik yang berkualitas di daerahnya. Sebab itu, pertanggungjawaban baik moral responsibility maupun sosial responsibility, maka pelaksanaan otonomi daerah tetap harus ada pengendali baik dari pemerintah pusat maupun oleh masyarakat di daerah yang bersangkutan.<sup>6</sup>

Untuk meminimalisir kelemahan pelayanan publik, pemerintah berusaha mengubah aspek dan fungsi pemerintahan tradisional dengan mulai meningkatkan penggunaan teknologi. Salah satu program adalah dengan menggunakan teknologi informasi yang dibuat Dalam bentuk pelayanan perizinan terpadu (*one stop service*) yang dikenal dengan sebagai pelayanan terpadu satu pintu. Oleh karena itu, pelayanan ini merupakan prasyarat untuk melaksanakan Tata Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) dan Pemerintahan yang Bersih (*Clean Government*).

Pengertian dari pelayanan publik terdapat didalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah

---

<sup>6</sup> Abdul Hamid, 2011, Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Academica Fisip Untad, Palu, h. 545.

mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang.

Peraturan Daerah yang menjadi acuan adanya Peraturan Bupati Sanggau Nomor 15 Tahun 2020 adalah Peraturan Bupati Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan penyelenggara pelayanan publik berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan Pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan

1. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak/berwenang dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada Pasal 1 Ayat (9) Peraturan Bupati Sanggau Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menyebutkan “Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah/ swasta dalam rangka penyediaan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.” Peraturan Bupati ini pada Bab II Pasal 2 Ayat (3) mempunyai tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik menyebutkan: Tujuan Dibentuknya MPP adalah untuk:

- a. mengintegrasikan berbagai layanan yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah Kabupaten, Perangkat Daerah Propinsi, Kementerian/Lembaga, BUMN/BUMD dan unit layanan pendukung lainnya dalam satu lokasi atau satu gedung yang sama.
- b. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- c. Memudahkan koordinasi antar instansi yang memberikan pelayanan di MPP.
- d. Meningkatkan daya saing global dan memberikan kemudahan berusaha di Daerah.

Namun pada kenyataannya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau tidaklah berjalan sepenuhnya pada beberapa instansi yang sudah terlampir pada Peraturan Bupati Sanggau Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam Pasal 10 Ayat (2) Peraturan Bupati Sanggau Nomor 15 Tahun 2020 yang berbunyi “Penyelenggaraan MPP melibatkan Perangkat Daerah Kabupaten, Perangkat Daerah Provinsi, Kementrian/Lembaga dan BUMN/BUMD sebagaimana yang tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini”, dimana beberapa instansi tersebut tidak menjalankan pelaksanaan dari Peraturan Bupati tersebut dan tidaklah efektif ketika masyarakat mengurus berbagai hal baik perizinan ataupun non perizinan. Dimana masyarakat yang ingin melakukan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sering mengalami berbagai kendala, dan juga MPP sendiri juga mendapat penilaian dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) diaspek Inovasi memiliki nilai indeks cukup rendah yaitu 2,25 atau dikategorikan C-.

Di Kalimantan Barat sendiri baru ada 2 (Dua) Mal Pelayanan Publik selain di Kabupaten Sanggau ada juga Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang yang terletak di Singkawang Grand Mall dimana Pemerintah Kota bertujuan membangun MPP di pusat perbelanjaan ini agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah sekaligus melakukan aktivitas lain di tempat yang sama dan MPP Kota Singkawang ini tidak hanya buka pada jam kerja saja dari pagi sampai sore melainkan buka juga pada malam hari (19.00 WIB-21.00 WIB) hal

ini bermaksud agar masyarakat yang tidak bisa melakukan urusan administrasi pada jam kerja dapat mengurus urusan perizin maupun non perizinan pada malam hari.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkannya kemudahan pelayanan dengan proses yang singkat, cepat, akurat dan efisien puas. Organisasi yang efektif tentu saja arah dan prakiraan pelaksanaan semua program kerja didirikan dengan tujuan dan standar pelayanan publik. Adapun inovasi Mal Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3024 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik berbunyi: “Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian ini agar terjawab mengapa pada pasal Peraturan Bupati tersebut belum sepenuhnya terlaksana.

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah:  
“Mengapa Ketentuan Pasal 10 Ayat (2) Peraturan Bupati Sanggau Nomor 15



Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik belum sepenuhnya terlaksana?”

### **C. Tujuan Masalah**

Penelitian ini dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mengetahui alasan mengapa Pasal 10 Ayat (2) Peraturan Bupati Sanggau Nomor 15 Tahun 2020 belum sepenuhnya terlaksana.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menambah wawasan penulis untuk lebih mengetahui tentang Kualitas Mal Pelayanan Publik.
  - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan salah satu penelitian untuk tahap berikutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan sumbangan pemikiran kepada para pihak yang berkepentingan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.
  - b. hasil penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kualitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau.

- c. Sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa yang berminat meneliti tentang kualitas Mal Pelayanan Publik.

## **E. Kerangka Pemikiran**

### **1. Tinjauan Pustaka**

#### **a. Pelayanan Publik**

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.”

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

#### **b. Mal Pelayanan Publik**

---

<sup>7</sup> Hardiyansyah, op.cit., Ratminto dan Winarsih, 2007.

Menurut Peraturan Bupati Sanggau Nomor 15 Tahun 2020 mal pelayanan publik yang di singkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan andministrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan swasta dalam rangka penyediaan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dimana pelayanan satu sama lain terdapat ketertarikan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang di kombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

### **c. Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (novelty).

Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Kebaruan boleh merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi.

Kunci penyelenggaraan inovasi Pelayanan Publik di suatu institusi adalah sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. Adanya masalah yang sudah akut dan berkelanjutan dari suatu pelayanan publik. Dengan adanya permasalahan ini, institusi dapat, menemukan suatu inovasi agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan sehingga pelayanan semakin baik.
2. Dapat ditransfer/direplikasi, yang artinya dapat menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan public lainnya, sehingga inovasi tidak hanya masif di satu unit saja, tetapi diharapkan dapat merata ke unit-unit atau institusi-institusi lain.

#### **d. Efektivitas Pelayanan Publik**

Kata “efektif” berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya sesuatu yang dilaksanakan berhasil dengan baik. Kata “efektif” dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang ada efek timbulnya (pengaruhnya, kesannya akibatnya) sejak dimulai berlaku suatu undang-

---

<sup>8</sup> Dadang Suwanda, 2021, *Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan kualitas dan inovasi layanan masyarakat*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, h. 39

undang atau peraturan, menurut kamus besar bahasa Indonesia.<sup>9</sup> Efektivitas mengandung arti keefektifan pengaruh efek keberhasilan atau kemandirian atau kemujaraban. Membicarakan keefektifan hukum tentu tidak terlepas dari penganalisisan terhadap karakteristik dua variable terkait yaitu karakteristik atau dimensi dari obyek sasaran yang dipergunakan.<sup>10</sup>

Terdapat 5 (lima) syarat bagi efektif tidaknya satu sistem hukum meliputi:<sup>11</sup>

1. Mudah atau tidaknya makna isi aturan-aturan itu ditangkap.
2. Luas tidaknya kalangan didalam masyarakat yang mengetahui isi aturanaturan yang bersangkutan.
3. Efisien dan efektif tidaknya mobilisasi aturan-aturan hukum dicapai dengan bantuan aparat administrasi yang menyadari melibatkan dirinya kedalam usaha mobilisasi yang demikian, dan para warga masyarakat yang terlibat dan merasa harus berpartisipasi dalam proses mobilisasi hukum.
4. Adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya harus mudah dihubungi dan dimasukan oleh setiap warga masyarakat, akan tetapi harus cukup efektif menyelesaikan sengketa.
5. Adanya anggapan dan pengakuan yang cukup merata di kalangan warga masyarakat yang beranggapan bahwa aturan-aturan dan

---

<sup>9</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002) h. 284.

<sup>10</sup> Barda Nawawi Arief, 2013, Kapita Selekta Hukum Pidana, Citra Aditya, Bandung, h. 67

<sup>11</sup> Marcus Priyo Gunarto, 2011, Kriminalisasi dan Penalisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda dan Retribusi, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, h. 71

pranata-pranata hukum itu memang sesungguhnya berdaya mampu efektif.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Pada hakekatnya prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara sederhana, lancar, cepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

b. Kejelasan

Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:

- (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- (2) Prosedur dan tata cara pelayanan publik.
- (3) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (4) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian waktu, serta jadwal pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

e. Keamanan

Pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelaksanaan pelayanan dapat memberikan rasa aman pada masyarakat. Mutu produk pelayanan meliputi:

(1) Produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan bagi masyarakat.

(2) Produk pelayanan barang (air bersih, listrik, pengobatan rumah sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.

(3) Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut, udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

i. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah/ serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.



#### **e. Kelembagaan Pelayanan Publik**

Keterlibatan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas pokok pemerintah dan merupakan tanggung jawab semua unsur yang terpadu dengan pola kemitraan antara pemerintah, swasta dan masyarakat. pelayanan merupakan salah satu tugas dan fungsi penting pemerintah baik pusat maupun daerah. Secara fundamental, kebijakan desentralisasi dan pemberian otonomi daerah dimaksudkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyelenggaraan pelayanan pemerintahan harus difokuskan kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya terwujudnya kepuasan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan birokrasi kelembagaan organisasi pemerintah sebagaimana Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 2016 tentang Perangkat daerah, yang dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat menjadi perhatian seluruh lapisan masyarakat. Ditengah dinamika gejolak reformasi birokrasi tanpa dibarengi oleh perangkat kelembagaan yang memberikan support menjadi distortif. Pemerintah tidak bisa bertindak pasif/hanya menunggu dan melihat saja namun harus dengan cepat mengikuti perkembangan yang terjadi di lingkungan eksternal.

#### **f. Pengawasan Pelayanan Publik**

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewenangan dari Ombudsman, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Dalam hal pengawasan pelayanan publik, selain menjadi tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia masih belum banyak yang mengetahui bahwa ada elemen lain yang memiliki tugas tersebut. Pasal 35 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) mengatur bahwa pengawas pelayanan publik terbagi menjadi 2 yaitu pengawas internal dan eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- b. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - (1) pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan

- (2) pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a) pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
  - b) pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan
  - c) pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Daerah Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

UU Pelayanan Publik membagi pengawas internal yaitu pengawasan oleh atasan langsung dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Salah satu yang dapat dilakukan oleh pengawas internal, khususnya oleh atasan langsung yaitu dengan melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam UU Pelayanan Publik pengawas eksternal terdiri dari masyarakat, Ombudsman, DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota. Jika *leading sector* pengawasan eksternal ini berjalan secara sinergi maka pelayanan publik berkualitas dan prima bisa dengan mudah kita wujudkan bersama. Sebagaimana kita ketahui bersama

berdasarkan UUD 1945 DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota memiliki 3 tiga fungsi yaitu fungsi legislasi, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan. Terkait fungsi pengawasan ini DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota dapat melakukan dengan memastikan apakah regulasi terkait pelayanan publik yang bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat diimplementasikan atau tidak oleh eksekutif selaku penyelenggara pelayanan publik. DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota juga juga dapat melakukan fungsi anggaran untuk memastikan bahwa persentasi anggaran yang ada setiap instansi/lembaga yang bertujuan untuk penyelenggaraan pelayanan publik efektif dalam penggunaannya. DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota juga dapat melakukan fungsi legislasinya dengan menyusun peraturan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengawasan eksternal juga dapat dilakukan oleh masyarakat dengan menyampaikan laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada instansi terlapor/atasan terlapor dan jika tidak ada tanggapan dapat menyampaikan laporan atau pengaduan tersebut kepada Ombudsman RI. Fungsi kontrol dari pengawas eksternal ini menjadi penting untuk saling bersinergi, sehingga diharapkan penyelenggara pelayanan publik bergerak cepat melakukan berbagai upaya perbaikan dari setiap rekomendasi yang diberikan oleh pengawas eksternal tersebut.

Pengawasan pada Mal Pelayanan Publik Sanggau tarcantum dalam Peraturan Bupati Sanggau Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yaitu di Pasal 17 Bab VIII tentang Monitoring dan Evaluasi, berbunyi:

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan MPP dilaksanakan oleh DPMPTSP.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilaporkan kepada Bupati.

## **2. Kerangka Konsep**

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah/pemberi jasa sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan dan harus menyelenggarakan sesuai dengan aturan yang sudah diatur.

Kabupaten Sanggau yang terdiri dari 15 Kecamatan dimana Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Sanggau dibawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah wadah untuk melayani masyarakat Kabupaten Sanggau secara prima maka hal-hal yang bersifat fundamental seperti efektifitas pelayanan dan inovasi pelayanan publik haruslah maksimal dan juga instansi yang terlibat dalam Mal Pelayanan Publik tersebut haruslah menaati peraturan yang sudah diatur oleh Pemerintah Kabupaten Sanggau.

Pada Tahun 2022 DPMPTSP menerima laporan melalui aplikasi Sipadu dari 21 instansi yang bergabung sudah 380.960 dokumen yang dikeluarkan dari MPP (Mal Pelayanan Publik), selain dokumen ada juga pemungutan pajak daerah yang dilakukan oleh Bapenda dengan nominal mencapai Rp. 8.568.833.856,00. Maka dari inilah masyarakat dapat menilai apakah pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah sudah sesuai dengan standar dan aturan, masyarakat dapat mengukur kualitas pelayanan dengan berbagai aspek, yaitu:

1. Bukti langsung

Dimana masyarakat dapat merasakan pelayanan publik secara langsung apakah efektif atau tidaknya di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau

2. Keandalan

Masyarakat dapat menilai bagaimana keandalan aparat yang bertugas di Mal Pelayanan Publik mempunyai kompetensi dalam melayani masyarakat.

3. Daya tanggap

Hal ini sangat penting dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dimana permasalahan yang diperlukan untuk diproses oleh penyedia layanan haruslah mempunyai daya tanggap yang mempunyai.

4. Jaminan

Apakah ada jaminan untuk masyarakat percaya pada penyedia layanan publik mengurus segala keperluan masyarakat tanpa perlu khawatir.

## F. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian yang harus dibuktikan kebenarannya. Adapun rumusan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut: **“Bahwa Pelaksanaan Ketentuan Pasal 10 Ayat (2) Peraturan Bupati Sanggau Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Belum Berjalan Sebagaimana Mestinya Dikarenakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Sangat Kurang, Sarana dan Prasarana Yang Masih Terbatas Pada Mal Pelayanan Publik Sehingga Pelayanan Kepada Masyarakat Kurang Maksimal, Serta Kurang Adanya Sosialisasi Mal Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa-Desa Yang Berada di Kabupaten Sanggau Maupun Sosialisasi Di Sosial Media Membuat Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Hanya Terpusat Untuk Masyarakat Yang Ada Di Kota Sanggau.”**

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Menurut Soerjono Soekanto, pada penelitian hukum empiris, maka yang dapat diteliti pada awalnya adalah data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan.<sup>12</sup> Metode penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang

---

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia Press, h. 52

berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.

## **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini berupa penelitian deskriptif analisis. Penelitian deskriptif analisis bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, gejala, keadaan atau kelompok tertentu dalam memnetukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Teknik Studi Dokumen**

Studi Dokumen merupakan Teknik awal yang digunakan dalam setiap penelitian hukum dimana peneliti mempelajari bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian.

### **b. Teknik Komunikasi Langsung, yaitu Kontak Langsung dengan sumber data melalui wawancara (interview) dengan alat pengumpul data yang digunakan adalah daftar wawancara. Instansi pemerintahan Kabupaten Sanggau yang akan menjadi tempat penelitian yaitu Kepala Dinas Perangkat Daerah Kabupaten Sanggau yang tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.**

### **c. Teknik Komunikasi Tidak Langsung, yaitu mengadakan kontak tidak langsung dengan sumber data dan alat pengumpul data yang**



dipergunakan adalah angket (Kuesioner), dengan Teknik ini penulis akan menargetkan kepada masyarakat yang menerima/menggunakan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sanggau.

#### **4. Analisis Data**

Dalam penelitian ini analisis data yang dipergunakan adalah analisis data kualitatif. Analisa data kualitatif dipergunakan dalam penelitian yang memiliki sifat empiris. Analisis data kualitatif yaitu cara yang dipergunakan untuk menghasilkan suatu data yang terkumpul dari deskriptif analisis yaitu data yang diperoleh dari responden secara lisan maupun tertulis serta tingkah laku dari responden tersebut, yang diteliti dan dipelajari.