

# Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang Tahun 2022-2023

*Raditya Mahendra Putra*<sup>1</sup>, *Neny Marlina, S.IP., M.A.*<sup>2</sup>, *Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si.*<sup>3</sup>

Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang bagaimana implementasi kebijakan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pada tingkat keberhasilan dan kegagalan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang 2022-2023. Melalui kesederhanaan syarat, prosedur dan teknis pelayanan maka kemudahan dalam proses pelayanan baik perizinan dan non perizinan kepada masyarakat dapat terpenuhi sebagaimana menjadi tujuan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang. Penelitian ini menggunakan Teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Grindle, jika ukuran keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh derajat dari level implementasi baik dari *content of policy* dan *context of policy*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang 2022-2023 sudah berjalan baik meskipun belum maksimal. DPMPTSP Kabupaten Rembang sebagai unsur yang berperan besar dalam melancarkan usaha pelayanan perizinan dan non perizinan, maka menjadi terpenting suatu kerja sama dan sinergi antar pihak yang bersangkutan dalam mencapai tujuan kebijakan. Meskipun dalam keberjalanan kebijakan seperti resistensi kepentingan antar pihak kerap mempengaruhi, tumpang tindih standar pelayanan yang terjadi, keterbatasan anggaran, ketidakterdukungan sarana dan prasarana yang memadai, serta minimnya sajian informasi yang diberikan kepada sasaran kebijakan perlu adanya perhatian. Usaha sebagai bentuk tanggung jawab pihak DPMPTSP telah memperlihatkan capaian serta nilai keberhasilan yang beberapa mulai terpenuhi sebagai bagian dari *policy outcome*. Terlebih, penulis merekomendasikan beberapa saran kepada pihak implementor kebijakan sebagai bahan perbaikan dalam keberjalanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang.

## KATA KUNCI

Implementasi Kebijakan, Mal Pelayanan Publik, Faktor Pendorong Keberhasilan dan Kegagalan.

## PENDAHULUAN

Merujuk pada *Grand Design* Reformasi Birokrasi pada Tahun 2010-2025 yang dituangkan pada Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 maka di dalamnya telah ditegaskan adanya upaya yang dapat dilakukan dalam mempercepat keterwujudan tata kelola yang baik melalui reformasi birokrasi di seluruh kementerian, lembaga, serta pemerintah daerah. Dalam konteks pelayanan publik maka menjadi tuntutan untuk melaksanakan penyederhanaan proses birokrasi melalui terciptanya suatu sistem pelayanan yang lebih mudah dengan kesederhanaan prosedur, syarat, serta teknis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Banyak pemikiran yang dilandaskan atas kesimpangsiuran dan permasalahan pada pelayanan publik, baik akses pelayanan yang dirasa sulit, prosedur yang berbelit-belit, pelayanan tidak lagi efektif dan efisien, keterbutuhan biaya pelayanan yang tidak jelas arahnya akan kemana, proses pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama, hingga praktik pungutan liar (pungli) yang kerap terjadi di mana-mana, serta lain sebagainya. Untuk itu, dari rendahnya kualitas pada pelayanan publik tentu menjadi sorotan atas birokrasi pemerintahan yang berjalan belum optimal.

Sentuhan-sentuhan pembaruan untuk dapat menciptakan suatu pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien serta memberikan kemudahan bagi masyarakat, maka menjadi tuntutan kepada pemerintah untuk melakukan upaya atas inovasi pelayanan yang dapat diciptakan sebagai langkah perbaikan. Berlandaskan pada pemikiran itu, maka pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) menciptakan sebuah inovasi berbasis pelayanan publik yang

terintegrasi dan terpadu dalam satu tempat dengan di dalamnya terjadi penyelenggaraan aktivitas publik melalui penyediaan berbagai jenis pelayanan publik baik bersifat barang, jasa, atau pelayanan administratif yang harapannya dapat memberikan kemudahan, keterjangkauan, keamanan, kecepatan dan kenyamanan bagi masyarakat, sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Melalui beberapa peninjauan untuk menjadikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang optimal maka menghadirkan inovasi pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik adalah menjadi jawaban. Mal Pelayanan Publik atau yang disebut “MPP” menjadi langkah perubahan pada pelayanan publik serta aksi perubahan untuk mengatasi berbagai bentuk permasalahan yang mendasar pada proses pelayanan publik yang hingga sekarang ini belum tercipta kesejahteraan bagi masyarakat. Tidak hanya itu, menghadirkan kebijakan Mal Pelayanan Publik menjadi langkah yang krusial yaitu dengan menghadirkan sistem pelayanan yang dapat diakses melalui satu atap, dengan dibentuk sebelumnya yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian dilanjutkan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadi generasi ketiga pada inovasi sistem pelayanan yang terintegrasi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Doni. (2021). *Optimalkan Penggunaan Teknologi untuk Tingkatkan Pelayanan Publik*. Diakses dalam <https://www.kominfo.go.id/content/detail/38139/optimalkan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita> pada 7 Juni 2022, pukul 19.24 WIB.

Upaya untuk menghadirkan kebijakan Mal Pelayanan Publik kini menjadi prioritas dan langkah pembaharuan bagi pemerintah daerah di Indonesia, salah satunya di Kabupaten Rembang Provinsi Jawa Tengah. Pemerintah Kabupaten Rembang tengah berusaha untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman yang di dalamnya terdapat jenis pelayanan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, pemerintah daerah, kementerian, lembaga, BUMN, BUMD, hingga swasta pada satu tempat melalui konsep Mal Pelayanan Publik, sebagaimana searah dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Dari laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Rembang pada empat tahun terakhir yaitu pada 2019-2022, maka telah menunjukkan adanya perolehan hasil data bahwa mutu pelayanan dikategorikan belum mencapai titik kepuasan masyarakat yang maksimal, masih pada kategori B (Baik) dengan presentase 82.491%. Meskipun besaran nilai tersebut telah melebihi target dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2016-2021 yang ditetapkan sebesar 80%, maka tercipta adanya nilai kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kualitas pelayanan. Namun dengan perolehan nilai tersebut masih ditemukan hal yang perlu adanya keterdukungan dalam proses pelayanan yaitu pengaruh dari rendahnya unsur penunjang pelayanan seperti sarana dan prasarana yang masih belum sepenuhnya memadai dan efisiensi dalam segi kemudahan masyarakat terhadap pengurusan

berbagai hal<sup>2</sup>. Nilai tersebut didapatkan melalui jawaban masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang ada, sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik<sup>3</sup>.

Upaya untuk menghadirkan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang menjadi tuntutan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Rembang atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Pada pasal 13 ayat (1) menyebutkan jika dalam rangka untuk mempermudah pada penyelenggaraan pada berbagai bentuk pelayanan publik di daerah, maka dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sehingga menindaklanjuti peraturan tersebut maka untuk menciptakan pelayanan yang terpadu sebagaimana dimaksudkan untuk segera merealisasikan dibentuknya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang.

Guna menselaraskan keputusan tersebut maka upaya pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang mulai direncanakan melalui Rancangan Awal Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD)

---

<sup>2</sup> Pemerintah Kabupaten Rembang. (2020). *Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020*. Diakses dalam <https://rembangkab.go.id/haribawana/uploads/Laporan-Survey-Kepuasan-Masyarakat-Rembang-2020.pdf> pada 7 Juni 2022, pukul 20.47 WIB.

<sup>3</sup> Sekretariat Daerah kabupaten Rembang. (2022). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2022*. Diakses dalam <https://data.rembangkab.go.id/dataset/78f50ee0-bfda-4c22-bb15-0c0c515b3b01/resource/12f60426-ab12-4c1a-b180-ec27b0b3620d/download/laporan-skm-2022.pdf>. Pada 24 Januari 2023, pukul 19.01 WIB.

Kabupaten Rembang Tahun 2021, dengan menunjuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai penyelenggara kebijakan dalam menciptakan suatu sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien, serta mempertegas kehadiran pemerintah untuk masyarakat melalui Mal Pelayanan Publik<sup>4</sup>. Terlebih, rencana pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang menjadi salah satu program prioritas pembangunan Bupati Rembang tahun 2021, Abdul Hafidz yang dikemas melalui jargon 7 (tujuh) program Bupati Kabupaten Rembang yaitu Sapta Program, salah satunya yaitu apik layanane dengan berfokus pada peningkatan pelayanan publik yang lebih baik termasuk beroperasinya Mal Pelayanan Publik<sup>5</sup>.

Menghadirkan kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang menjadi upaya untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan, kenyamanan, dan keterjangkauan pada pelayanan publik kepada masyarakat serta sebagai langkah untuk menciptakan nilai daya saing secara global melalui pemberian kemudahan berusaha dan investasi atau *Ease of Doing Business* (EoDB), sebagaimana yang menjadi tujuan Mal Pelayanan Publik berdasarkan Pasal 2, PERMENPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

---

<sup>4</sup> Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. 2022. *Tahun Ini Rembang Bangun MPP*. Diakses dalam <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/tahun-ini-rembang-bangun-mall-pelayanan-publik/> pada 9 Juni 2022.

<sup>5</sup> Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2022). *Tahun Ini Rembang Bangun Mall Pelayanan Publik*. Diakses dalam <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/tahun-ini-rembang-bangun-mall-pelayanan-publik/> pada 09 Juni 2022, pukul 16.03 WIB.

Daerah Kabupaten Rembang sebagai kawasan industri dengan banyak para pelaku usaha karena letak daerah yang diapit antara kawasan pesisir pantai dan perbukitan, sehingga menciptakan potensi untuk menghadirkan investor dan meningkatkan masyarakat untuk menjalankan usaha. Apalagi berdasarkan pada penetapan Peraturan Bupati Rembang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai aturan turunan yang diatur melalui UU Cipta Kerja, maka sebagai unsur pelaksana daerah dalam melancarkan usaha pelayanan perizinan dan non perizinan pada kaitannya investasi dan usaha sehingga terdapat peran yang besar kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam melancarkan usahanya dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Dengan begitu, melalui hadirnya kebijakan ini menjadi nilai keterdukungan melalui pemberian kemudahan berusaha dan investasi pada khususnya dalam proses perizinan.

Dari Rancangan Awal Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kabupaten Rembang Tahun 2021, dengan rencana pembangunan proyek pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang mulai dilaksanakan. Pada proses pembangunan Mal Pelayanan Publik kini memunculkan permasalahan berupa ketidaktepatan waktu atau terancam molor dari target waktu proyek yang sudah ditetapkan. Kebijakan yang seharusnya dioperasikan pada akhir tahun 2021, hingga pada akhirnya baru dioperasikan pada 22 November 2022 dengan sebanyak 20 (dua

puluh) instansi yang tergabung, yaitu sebagai berikut.<sup>6</sup>

**Tabel 1** Daftar Instansi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang Tahun 2022-2023

No.	Nama Instansi Pelayanan
1.	DPMPTSP
2.	DINSOSPPKB
3.	DINKES
4.	DLH
5.	BPPKAD
6.	DINDUKCAPIL
7.	DPUTARU
8.	DISPERINAKER
9.	PDAM
10.	KEJARI
11.	ATR/BPN
12.	KEMENAG
13.	KP2KP
14.	Pengadilan Agama
15.	POLRES
16.	BPJS Kesehatan
17.	BPJS Ketenagakerjaan
18.	Bank Rakyat Indonesia
19.	Bank Jateng
20.	Bank Mandiri Taspen

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Rembang

Terjadinya keterlambatan pada proyek pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang tentu menjadi keresahan bagi pemerintah daerah karena menghambat untuk menciptakan suatu model pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien di Kabupaten Rembang. Harapan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan, kecepatan, transparansi, kenyamanan, keterjangkauan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat maka juga akan terhambat.

Dapat dipungkiri juga, dengan keterlambatan proyek yang terjadi pada pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang dapat menimbulkan

krisis kepercayaan. Buruknya kinerja pemerintah dapat berimplikasi terhadap menurunnya kepercayaan publik (Abdul Mahsyar, 2011: 82). Dengan begitu, dengan segera menghadirkan Mal Pelayanan Publik sebagai harapan dari masyarakat atas alternatif kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang dapat dirasakan, maka dengan segera beroperasinya kebijakan ini dapat mendukung iklim kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang semakin baik. Terlebih, persoalan besaran denda yang diterima atas keterlambatan penyelesaian proyek yang jauh terlewat dari tahun anggaran yang ditetapkan yaitu pada bulan Desember 2021. Bahkan, adanya waktu perpanjangan pengerjaan proyek yang diberikan lantaran juga belum dapat diselesaikan<sup>7</sup>. Menukil dari permasalahan ini tentu menjadi sorotan publik dan pastinya akan menjadi beban pemerintah daerah kedepannya.

Berbagai proses panjang untuk segera mengoperasikan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang telah terjawabkan melalui peresmian Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang yang dituangkan dengan penetapan Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Hadirnya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang telah memperlihatkan adanya respon yang baik dari masyarakat. Usai dilakukan peresmian yaitu kurang lebih 1,5 bulan telah menunjukkan sebanyak 4.400 orang yang mengunjungi Mal Pelayanan

<sup>6</sup> Pemerintah Kabupaten Rembang. (2022). *Mal Pelayanan Publik Sudah Dibuka, Ini Ratusan Layanan*. Diakses dalam <https://rembangkab.go.id/berita/mal-pelayanan-publik-sudah-dibuka-ini-ratusan-layanannya/>. Pada 23 Desember 2022, pukul 20.47 WIB.

<sup>7</sup> Al-Musthofa, Ilyas. (2022). *Dulu Jadi Sorotan Publik, Kini Proyek Mal Pelayanan di Rembang Diaudit BPK*. Diakses dalam <https://muria.suamerddeka.com/muria-roya/pr-073288234/dulu-jadi-sorotan-publik-kini-proyek-mal-pelayanan-di-rembang-diaudit-bpk?page=1>. Pada 09 Januari 2024, pukul 14.00 WIB.

Publik<sup>8</sup>. Kemudian pada 2023, tercipta antusias masyarakat dengan besaran kenaikan jumlah pengunjung yang jauh melampaui ekspektasi, yaitu kurang lebih 55.000 orang yang datang untuk meminta pelayanan, baik dari pelayanan yang disediakan melalui Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau instansi vertikal yang terdapat didalamnya<sup>9</sup>. Begitu dengan Abdul Hafidz selaku Bupati Rembang juga mengapresiasi atas pencapaian pelayanan yang telah melebihi target yang pihaknya tentukan yaitu hanya sebesar 30.000 pengunjung yang datang dalam jangka waktu satu tahun kebijakan dilaksanakan, namun dari besaran pengunjung yang ada telah memperlihatkan adanya keberhasilan<sup>10</sup>. Instansi dengan pengunjung terbanyak diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Rembang dengan besaran nilai sebanyak 27.000 sekian orang. Kemudian disusul dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang selaku pihak implementor kebijakan dengan perolehan

pengunjung kurang lebih sebanyak 2.600 orang. Budiyono selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang juga menyatakan jika terdapat nilai keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Hal itu tidak hanya dengan memberikan aspek kemudahan pada proses pelayanan saja, melainkan juga mendukung pada upaya peningkatan investasi serta pertumbuhan ekonomi daerah.

Dilihat dari banyaknya pengunjung yang hadir di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang telah menunjukkan adanya masyarakat yang sudah mulai merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan yang disediakan<sup>11</sup>. Tidak hanya itu, nilai kebermanfaatannya juga dirasakan oleh masyarakat atas terciptanya keterdukungan dalam menjalankan proses pelayanan perizinan dan non perizinan melalui Mal Pelayanan Publik. Dengan hasil capaian yang diperoleh tentu menjadi tanggung jawab besar bagi pihak DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam keberjalanan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik akan terus berjalan dengan maksimal. Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, jika pada pasal 4 ayat (1) telah menyebutkan jika adanya tugas dan fungsi kepada bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam pelaksanaan kebijakan. Terlebih termuat juga dalam Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

---

<sup>8</sup> Mifta. (2023). *Baru Diresmikan 1,5 Bulan, MPP Rembang Sudah Layani 4.400 Orang*. Diakses dalam portal resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/baru-diresmikan-15-bulan-mpp-rembang-sudah-layani-4-400-orang/>. Pada 02 Desember 2023, pukul 19.21 WIB.

<sup>9</sup> Mifta. (2023). *Capaian Pengunjung Mal Pelayanan Publik Rembang Lampau Ekspektasi*. Diakses dalam portal resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/capaian-pengunjung-mal-pelayanan-publik-rembang-lampau-ekspektasi/>. Pada 03 Desember 2023, pukul 15.34 WIB.

<sup>10</sup> Mifta. (2023). *Capaian Pengunjung Mal Pelayanan Publik Rembang Lampau Ekspektasi*. Diakses dalam portal resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/capaian-pengunjung-mal-pelayanan-publik-rembang-lampau-ekspektasi/>. Pada 03 Desember 2023, pukul 15.34 WIB.

---

<sup>11</sup> Mifta. (2023). *Capaian Pengunjung Mal Pelayanan Publik Rembang Lampau Ekspektasi*. Diakses dalam portal resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/capaian-pengunjung-mal-pelayanan-publik-rembang-lampau-ekspektasi/>. Pada 03 Desember 2023, pukul 15.34 WIB.

yaitu Pasal 5 ayat (1), bahwa DPMPTSP Kabupaten Rembang sebagai pihak dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dengan begitu, sebagai pihak koordinator pada keberjalanan kebijakan maka DPMPTSP Kabupaten Rembang mampu membentuk dan menjaga keselarasan serta mensinkronisasikan antar instansi pelayanan yang ada guna tercipta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat nantinya.

Keberjalanan suatu kebijakan melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang akan selalu mendapatkan sorotan. Penilaian yang diberikan oleh masyarakat atas proses implementasi kebijakan akan menentukan ukuran seberapa optimal dan nilai keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai ketercapaian tujuan yang diharapkan. Begitu dengan menghadirkan kebijakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang yang akan selalu disorot oleh masyarakat dengan melihat sebagaimana yang menjadi tujuan akan harapan dibentuknya kebijakan sudah tercapai dan berhasil, atau sebaliknya. Untuk itu, sangat perlu suatu pengkajian akan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang dengan melihat indikator atau faktor-faktor yang mempengaruhinya. Mengingat bahwa pada proses implementasi kebijakan sangat diperlukan alat untuk mengukur kesesuaian dari berbagai determinan atas keberhasilan suatu implementasi program atau kebijakan. Sejalan dengan pernyataan itu, Korten dan Syahrir (1980: 215) pernah berkata jika suatu program atau kebijakan dapat berjalan secara efektif ketika terdapat kesesuaian, baik kesesuaian antara kebijakan dengan kelompok pemanfaat, kebijakan dengan organisasi pelaksana, atau kesesuaian kebijakan antara organisasi pelaksana dengan kelompok pemanfaat.

Sehingga berdasarkan uraian di atas menjadi menarik untuk dilakukan penelitian secara mendalam dengan melihat dan menganalisis pada implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang, yang jauh sebelumnya tercipta proses panjang yang dilalui untuk menghadirkan kebijakan berupa sarana pelayanan integrasi kepada masyarakat, baik awal permasalahan yang terjadi yaitu keterlambatan proyek pembangunan, hingga pada akhirnya kebijakan diimplementasikan dan memperoleh capaian yang cukup besar. Dengan begitu, suatu pengawalan dalam implementasi kebijakan menjadi terpenting untuk dilakukan, maka terangkatlah suatu penelitian dengan tajuk, “Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang Tahun 2022-2023”.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana proses implementasi kebijakan pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pada tingkat keberhasilan dan kegagalan dari implementasi kebijakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang tahun 2022-2023.

## **LANDASAN TEORI**

### **Implementasi Kebijakan**

Kebijakan publik merupakan serangkaian aktivitas atau standar yang sangat penting dilakukan dengan kurun waktu tertentu berkenaan dengan subjek ataupun sebagai respon pemerintah dalam menyikapi suatu keadaan darurat. Secara sederhana, terdapat 3 (tiga) tahapan dalam proses kebijakan publik, yaitu perencanaan,

implementasi, dan evaluasi. Dalam proses kebijakan publik, implementasi menjadi bagian penting dalam kebijakan. Implementasi disini sebagai proses interaksi atau perangkat tindakan yang dijalankan untuk mencapai tujuan dari suatu kebijakan. Tentu dalam hal ini perlu kedinamisan dalam implementasi kebijakan antara aktor, organisasi yang terlibat, serta teknik dan prosedur yang digunakan secara simultan dan bersamaan. kebijakan bukan hanya sekedar dirumuskan lalu dibentuk dalam sebuah hal yang sifatnya positif seperti RUU, selanjutnya dibiarkan dan tidak dapat diimplementasikan, melainkan sebuah kebijakan harus diimplementasikan melalui proses perumusan yang matang agar terjadi akibat atau dampak positif sebagai capaian tujuan yang diharapkan.

Kebijakan-Proses-Hasil-Dampak Akhir, artinya bahwa proses implementasi diawali dengan adanya suatu kebijakan, atau dengan kata lain ketika ditetapkannya sebuah kebijakan, segala proses dalam pengimplementasian atau pelaksanaan kebijakan harus terlewatkan. Hal tersebut dimaksudkan agar hasil dari proses implementasi dapat diwujudkan. Hasil dari kebijakan nantinya berberbentuk *policy performance* atau kinerja kebijakan. Dengan begitu, bahasan mengenai implementasi kebijakan dapat diukur dengan melihat bagaimana model pada kinerja atau pelaksanaan kebijakan mampu memberikan hasil yang berdampak sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

### **Model Implementasi Kebijakan Merilee S. Grindle**

Grindle merumuskan jika bentuk implementasi yaitu sebagai sebuah proses politik dan administrasi, "*Implementation as*

*a political and administrative process*<sup>12</sup>". Hal tersebut dimaksudkan bahwa langkah dalam proses pengambilan keputusan yang dijalankan oleh berbagai *stakeholder*, dalam hal ini keluaran akhir didapatkan dari apa yang sebelumnya ditentukan dan diharapkan dari program yang telah dicapai melalui interaksi para pengambil keputusan dengan proses politik dan administrasi. Disini, proses politik akan terlihat dari bagaimana teknis pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai peran aktor kebijakan, sedangkan dalam proses administrasi dilihat melalui proses umum yaitu aksi administratif yang bisa dikaji dan diteliti pada tingkat program tertentu. Terdapat dua dimensi dalam pengimplementasian kebijakan yang digunakan sebagai ukuran dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik yang ditentukan pada tingkatan *implementability* atau keterlaksanaan dari implementasi melalui dimensi isi kebijakan dan dimensi lingkungan kebijakan.

Isi Kebijakan (*Content of Policy*) mencakup beberapa hal, antara lain:

1. Kepentingan-Kepentingan yang Mempengaruhi (*Interest Effected*).

Indikator ini berargumen bahwa dalam proses implementasi kebijakan akan banyak kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi, atau pada pelaksanaan suatu kebijakan pasti melibatkan banyak kepentingan. Akan sulit dijalankan ketika banyak kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi didalamnya, yaitu kepentingan yang tentu menimbulkan keberbedaan antara implementator kebijakan dengan stakeholder yang terlibat, begitu yang menjadi sasaran akan suatu kebijakan

---

<sup>12</sup> Grindle, M. S. (Ed.). (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third World*. Princeton: Princeton University Press

tersebut. Maka pada bagian ini juga akan melihat sejauh mana kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap keberjalanan pelaksanaan kebijakan.

2. Tipe Manfaat yang Diperoleh (*Type of Benefits*)

Kebijakan akan dapat berjalan dengan baik apabila menghadirkan kebermanfaatannya yang dapat dirasakan secara nyata, serta akan lebih mudah untuk diimplementasikan dari pada kebijakan yang dirasa kurang atau bermanfaat bagi stakeholder atau sasaran kebijakan. Dengan begitu, indikator ini berupaya untuk menjelaskan atau memperlihatkan jika kebijakan harus mampu menciptakan jenis manfaat atau menunjukkan adanya dampak positif berupa hasil dari pada proses implementasi kebijakan.

3. Derajat perubahan yang diinginkan (*Extent of Change Envision*)

Dampak atau target dari suatu kebijakan untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik tentu menjadi harapan. Perubahan sebagaimana dimaksudkan yaitu mempunyai skala yang jelas dan harus memiliki capaian perubahan yang diinginkan, agar tujuan dari pada kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik. Sehingga pada indikator ini berargumen bahwa sejauh mana perubahan atau target yang hendak dicapai pada kebijakan.

4. Letak Pengambilan Keputusan (*Site of Decision Making*)

Dalam pelaksanaan kebijakan, peran pihak implementor kebijakan sangat penting. Peran dan kedudukannya dapat berpengaruh terhadap setiap keputusan atas keberjalanan suatu kebijakan yang nanti akan

diimplementasikan. Maka, pada indikator ini menjelaskan letak di mana pengambilan keputusan dari kebijakan yang diimplementasikan, apakah letak pengambilan keputusan pada suatu program sudah sesuai (pihak yang berwenang) atau sebaliknya.

5. Pelaksana Program (*Program Implementer*)

Dalam pelaksanaan kebijakan tentu keterdukungan stakeholder atau orang-orang yang berpengaruh dan memiliki tanggung jawab akan keberhasilan kebijakan yang diimplementasikan perlu diperhatikan. Keterlibatan dalam pelaksanaan kebijakan akan memperkuat dan mendukung keberjalan implementasi kebijakan. Sehingga, dalam menjalankan kebijakan dan tercapai keberhasilan dari pada kebijakan tersebut maka dukungan dari pelaksana kebijakan yang kompeten berpengaruh sangat besar.

6. Sumber Daya yang Digunakan (*Resources Committed*)

Keberjalanan suatu kebijakan akan terjamin ketika sumber daya yang ada dapat mendukung dan memadai. Sumber daya sebagaimana dimaksudkan meliputi program, fasilitas, bentuk, hingga dari Sumber Daya Manusia (SDM), dan beberapa sumber daya lainnya yang bisa berpengaruh dari keberjalanan suatu kebijakan tersebut.

Lebih lanjut, yang disebutkan Grindle (1980) sebagai lingkungan kebijakan (*Context of Policy*), meliputi:

1. Kekuasaan, Kepentingan, dan Strategi Aktor yang Terlibat (*Power, Interest, and Strategy of Actor Involved*).

Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor pada pengimplementasian suatu kebijakan harus dapat diperhitungkan dan dipertimbangkan guna memperlancar keberjalan proses implementasi kebijakan. Begitu sebaliknya, apabila hal tersebut tidak diperhitungkan, maka besar kemungkinan suatu kebijakan akan jauh dari keberhasilan atau tujuan yang diharapkan.

2. Karakteristik Lembaga dan Penguasa (*Institution and Characteristic*).

Keberadaan lembaga dan penguasa dalam hal ini sebagai implementor kebijakan tentu mempunyai peran yang krusial, karena pengaruhnya juga akan besar. Tidak hanya terhadap pada isi kebijakan yang ada, melainkan lingkungan yang nantinya akan ikut merasakan. Begitu hasil yang didapatkan yaitu buah interaksi, mungkin tidak hanya antar pihak implementator saja, namun juga kepada masyarakat.

3. Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respon dari Pelaksana (*Compliance and Responsiviness*).

Kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana program menjadi bagian akan keberhasilan dari proses pengimplementasian kebijakan. Tentu dalam hal ini sangat diharapkan untuk pelaksana program mempunyai sikap responsif. Artinya, apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh kelompok sasaran dapat terpenuhi, serta sikap taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan guna mendukung tercapainya tujuan pada suatu kebijakan. Dengan kata lain, indikator ini menjelaskan bahwa sejauh mana tingkat kepatuhan dan adanya respon

dari pelaksana program dalam menanggapi suatu permasalahan pada kebijakan.

Ketika proses implementasi kebijakan dilaksanakan, baik yang ditinjau pada aspek *content of policy* dan *context of policy*, maka yang menjadi tolak ukur selanjutnya untuk menilai keberhasilan dari proses implementasi kebijakan adalah *policy outcome*, yaitu sebagai penilaian atas hasil dari pada implementasi kebijakan dijalankan. Hal ini dijelaskan dari dua penjabaran sebagai berikut :

1. Dilihat dari proses atau aksi kebijakannya, maka dapat dipertanyakan mengenai proses yang dijalankan apakah awal dari keberjalanan kebijakan tersebut telah sesuai dengan design atau harapan yang sebelumnya telah ditentukan.
2. Selanjutnya dengan melihat capaian atau keberhasilan dari tujuan tersebut yang dalam hal ini bisa diukur melalui dua faktor, meliputi:
  - a) Efek atau dampak yang dirasakan dan diterima oleh masyarakat, baik sifatnya secara individu ataupun kelompok.
  - b) Perubahan yang dirasakan atau terjadi atas implementasi kebijakan yang dijalankan terhadap kelompok sasaran.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat melalui bentuk jasa pelayanan yang diberikan, baik berbentuk jasa publik ataupun barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dijalankan oleh instansi pemerintahan di ranah pusat, daerah, serta lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah

(BUMD), dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan tata cara dan aturan pokok yang sudah ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan.

## METODE

Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus digunakan pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang didasarkan melalui pertimbangan jika informasi yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang diharapkan, yaitu informan yang handal terhadap pemahaman suatu permasalahan atau *maximum variety* atau orang-orang yang mengetahui banyak mengenai permasalahan yang diteliti, kendati tidak ada syarat sedikitpun karena model studi kasus juga menekankan suatu kedalaman akan

pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti

## PEMBAHASAN

### Implementasi kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang Tahun 2022-2023

Dalam menjalankan pengkajian pada proses implementasi kebijakan berdasarkan Teori Grindle tentang keberhasilan implementasi kebijakan, maka penulis terlebih dahulu akan memaparkan pada substansi dimensi isi kebijakan (*content of policy*). Terdapat 6 (enam) indikator yang mencakup pada dimensi isi kebijakan yang kemudian dapat memberikan gambaran akan implementasi kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang pada tahun 2022-2023.

**Tabel 2.** Matriks Temuan pada Substansi *Content of Policy* terhadap Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang.

Konsep	Substansi Kebijakan	Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang
Isi Kebijakan	Kepentingan-Kepentingan yang Mempengaruhi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ditemukan kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi antara implementator dan masyarakat dalam implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Rembang.</li> <li>2. Kepentingan berdasarkan atas harapan bersama bahwa melalui hadirnya MPP di Kabupaten Rembang dapat memberikan nilai kemudahan dalam proses pelayanan.</li> <li>3. Tercipta antusias masyarakat melalui capaian pengunjung pada tahun 2022-2023.</li> </ol>
	Tipe Manfaat yang Diperoleh	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manfaat secara umum               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tercipta kemudahan dalam proses pelayanan atas integrasi pelayanan yang diciptakan sehingga terjadi kesederhanaan syarat, prosedur, dan teknis pelayanan.</li> </ol> </li> <li>2. Manfaat secara khusus               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nilai kebermanfaatannya yang diperoleh masyarakat dalam menjalankan proses perizinan dan non perizinan, seperti izin dasar investasi dan berusaha.</li> <li>b. Hadirnya MPP di Kabupaten Rembang maka pelayanan tidak lagi dijalankan secara egosektoral.</li> </ol> </li> <li>3. Bagi pemerintah               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tercipta nilai efektivitas dan efisiensi sebagai nilai keterdukungan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> </ol> </li> </ol>
	Derajat Perubahan yang Diinginkan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengubah stigma masyarakat atas buruknya pelayanan publik dan mampu menjawab atas permasalahan pada keberjalanan pelayanan publik.</li> <li>2. Tercipta pelayanan publik yang lebih mudah, cepat,</li> </ol>

Konsep	Substansi Kebijakan	Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang
		<p>transparan, aman, nyaman, dan terjangkau kepada masyarakat.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Tercipta kualitas pelayanan melalui perolehan IKM melalui DPMPTSP Kabupaten Rembang pada tahun 2022 dan 2023 dengan predikat pelayanan sangat baik.</li> <li>4. Nilai kebermanfaatan atas kehadiran kebijakan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, aman, nyaman, dan terjangkau belum sepenuhnya dirasakan masyarakat akibat minimnya penyebaran informasi yang diberikan.</li> </ol>
	Letak Pengambilan Keputusan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DPMPTSP Kabupaten Rembang sebagai pihak implementator kebijakan yang tentu memiliki kendali dalam operasionalisasi pelaksanaan keberjalanan kebijakan yang ditegaskan pada amanat peraturan perundang-undangan yang mengatur.</li> <li>2. Terlihat sikap kebijaksanaan pihak implementator kebijakan melalui penyelesaian permasalahan berdasarkan aturan/prosedur yang ditetapkan.</li> </ol>
	Pelaksana Progran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebanyak 20 instansi pelayanan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, dan Swasta.</li> <li>2. Terbentuk komitmen, kerja sama, dan sinergitas antara pelaksana kebijakan melalui MoU dan PKS.</li> <li>3. Belum adanya standar prosedur yang mencakup keseluruhan instansi dan saling berkaitan dalam proses pelayanan.</li> </ol>
	Sumber Daya yang Digunakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas sarana dan prasarana sebagai keterdukungan pelayanan sudah terpenuhi, meskipun terdapat beberapa fasilitas yang masih menjadi kebutuhan (keterbatasan gerai dan sarana seperti CCTV, toilet).</li> <li>2. Keterbatasan yang ada disebabkan karena besaran anggaran yang terbatas (cukup minim).</li> <li>3. Strategi dijalankan sebagai upaya pemenuhan atas keterbatasan yang ada melalui kegiatan evaluasi dan pengajuan anggaran kepada pemerintah daerah, dan usaha tersebut perlahan mulai terpenuhi.</li> <li>4. Dalam konteks SDM, terdapat kesesuaian kinerja pelaksana kebijakan melalui DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar prosedur yang ditetapkan.</li> <li>5. Tercipta respon positif dari masyarakat akibat penerapan sikap 5S yang terus ditekankan.</li> </ol>

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Rembang

Dari hasil temuan pada kajian isi kebijakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang pada tahun 2022-2023, dapat kita ambil beberapa poin penting. *Pertama*, sejauh dari proses implementasi kebijakan Rembang telah memperlihatkan adanya kesamaan kepentingan yang berdasarkan pada sudut pandang pihak implementator kebijakan dan masyarakat yang mengharapkan adanya nilai

kebermanfaatan, baik secara umumnya memberikan kemudahan dalam melaksanakan proses pelayanan perizinan dan non perizinan melalui kesederhanaan syarat, prosedur, dan teknis dalam proses pelayanan. Kemudian secara khususnya dengan menghadirkan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang jika masyarakat merasakan nilai kebermanfaatan dan kemudahan karena proses pelayanan tidak lagi dilakukan secara egosektoral, dan tentu

dengan kebijakan ini juga memberikan nilai efektivitas dan efisiensi yang tercipta dalam mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat.

*Kedua*, DPMPTSP Kabupaten Rembang sebagai pihak implementator kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang telah memperlihatkan adanya sikap kebijaksanaan dan selalu mengedepankan komitmen, kerja sama, dan sinergi antara pelaksanaan program kebijakan. Hal tersebut didukung dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang selalu bekerja berdasarkan standar prosedur yang ditetapkan pada masing-masing dinas untuk memberikan pelayanan yang maksimal, dengan begitu telah tercipta respon positif yang mampui dirasakan atas kehadiran kebijakan.

*Ketiga*, nilai kebermanfaatn pada kebijakan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Rembang secara luas karena masih minimnya pemberian informasi kepada publik. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui atas inovasi kebijakan melalui pemberian akses kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan proses pelayanan pada khususnya pelayanan perizinan. Sebaran informasi hanya diberikan melalui media digital yaitu *Instagram* @ptsprembang dan @malpelayananpublik.rembang. Terlebih, kegiatan sosialisasi yang dijalankan tidak berjalan masif dikarenakan keterbatasan anggaran yang ada. Dengan memberikan pencerdasan kepada masyarakat mengenai bagaimana manfaat yang kiranya dapat dirasakan melalui hadirnya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang, serta

memberikan pemahaman tentang kemudahan masyarakat untuk melakukan proses perizinan menjadi nilai terpenting dalam keberhasilan kebijakan. Masyarakat yang sebelumnya harus izin satu per satu kepada masing-masing dinas yang bersangkutan dan berkepentingan, namun melalui kehadiran kebijakan ini mereka dengan mudah dapat terlayani dalam tempat yang terintegrasi.

Tidak lain, mengenai kondisi sumber-sumber daya berupa sarana dan prasarana berupa fasilitas penunjang juga dapat dikatakan belum maksimal. Usaha untuk memberikan pelayanan yang lebih kepada masarakat akan tidak bisa dicapai ketika sarana pra sarana penunjang tidak mendukung. Keterbutuhan penambahan gerai menjadi fokus awal permasalahan yang saat ini dirasakan oleh pihak implementator kebijakan. Beberapa fasilitas pendukung kebijakan juga masih ada beberapa yang menjadi keterbutuhan. Keterdukungan sarana prasarana tersebut tentu juga dapat didukung dengan anggaran yang besar, namun berkilas dari keterbatasan finansial yang ada pada implementasi kebijakan ini tidak menutup usaha pihak implementator. Segala upaya terus diwujudkan sebagai langkah perbaikan terhadap keterbatasan sarana prasarana yang ada, dan terbukti atas capaian pemenuhan sarana prasarana yang perlahan mulai diselesaikan.

Selanjutnya merujuk pada pengkajian dimensi lingkungan sebagai konteks kebijakan (*context of policy*) yang mencakup 3 (tiga) indikator yang dilihat dan sifatnya lebih politis.

**Tabel 3.** Matriks Temuan pada Substansi *Context of Policy* terhadap Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang.

Konsep	Substansi Kebijakan	Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang
Lingkungan	Kekuasaan,	1. Terjadi pendelegasian kewenangan pada penyelenggaraan

Konsep	Substansi Kebijakan	Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang
Kebijakan atau Konteks Kebijakan	Kepentingan, dan Strategi Aktor yang Terlibat	<p>1. pelayanan perizinan dan non perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang.</p> <p>2. Tercipta resistensi berupa rasa keberatan oleh dinas teknis dalam mendelegasikan kewenangan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang.</p> <p>3. Berdasarkan pendelegasian itu terdapat dugaan berupa segregasi kepentingan yang tidak begitu alot antara pihak yang berkepentingan, yaitu DPMPTSP dengan dinas teknis, serta praktik maladministrasi. Hal ini bahkan masih terjadi karena ada beberapa kewenangan izin dari dinas teknis yang belum dilimpahkan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang.</p> <p>4. Permasalahan diafirmasi oleh peraturan perundang-undangan yang mengatur dan standar prosedur yang dibentuk secara bersama.</p>
	Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Berkuasa	<p>1. Penyederhanaan proses birokrasi terkait perizinan dan non perizinan melalui DPMPTSP Kabupaten Rembang.</p> <p>2. Koordinasi horizontal secara <i>interdisciplinary</i> diciptakan untuk menyatukan persepsi tentang pendelegasian kewenangan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang dengan didukung pembentukan tim teknis perizinan.</p> <p>3. Terdapat sikap responsif pada DPMPTSP Kabupaten Rembang melalui penyediaan sarana pengaduan kepada masyarakat.</p> <p>4. Cara-cara pendekatan kekeluargaan dan nilai demokrasi ditunjukkan disetiap penyelesaian permasalahan.</p>
	Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respon dari Pelaksana	<p>1. Tercipta nilai kesesuaian oleh pelaksana kebijakan melalui DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.</p> <p>2. Kerap tercipta ketidaksesuaian standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, namun tidak menjadi permasalahan karena proses penyesuaian dilakukan.</p> <p>3. Terlihat kompetensi pegawai melalui DPMPTSP Kabupaten Rembang atas dukungan kegiatan pengembangan kemampuan yang kerap diikuti berupa diklat terkait pelayanan perizinan.</p> <p>4. Perolehan penghargaan kompetensi pegawai DPMPTSP Kabupaten Rembang dan penghargaan atas kepatuhan pada penyelenggaraan pelayanan publik pada 2023.</p>

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Rembang

Dari ketiga *context of policy* di atas dapat diinterpretasikan melalui beberapa poin sebagai berikut. *Pertama*, pendelegasian kewenangan dalam proses pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang, sebagaimana intruksi Peraturan Bupati Rembang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang. Adanya pendelegasian tersebut tentu tercipta rasa keberatan oleh dinas teknis serta dugaan berupa segregasi

kepentingan yang alot antara pihak yang berkepentingan, yaitu DPMPTSP dengan dinas teknis, serta praktik maladministrasi yang dirasa terjadi. Hal ini bahkan masih terjadi karena ada beberapa kewenangan izin dari dinas teknis yang belum dilimpahkan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang. Melepas kewenangan yang sifatnya panjang akan susah, berbeda dengan izin yang sifatnya pendek atau tidak membutuhkan waktu yang lama. Misalnya Dinas Lingkungan Hidup (DLH) di mana pihaknya hanya bisa melepaskan perizinan yang sifatnya gampang, mereka tidak mau melepaskan perizinan yang harus dilakukan

proses secara mendalam dengan memberikan wewenang ke pihak DPMPTSP begitu saja, yaitu pihak yang tidak biasa menangani permasalahan itu atau ahli lingkungan misalnya. Disitu sifatnya tentu saling tarik menarik karena tidak bisa seorang Kepala Dinas diutus Bupati untuk melepaskan yang menjadi kewenangannya kepada DPMPTSP. Permasalahan-permasalahan ini kemudian perlahan diafirmasi oleh peraturan perundang-undangan yang mengatur dan standar prosedur yang dibentuk secara bersama sehingga terbentuk kesepakatan.

*Kedua*, kerap terjadi ketidaksesuaian pada standar pelayanan yang ditetapkan, pada khususnya berkenaan dengan proses perizinan. Sejauh dari adanya pendelegasian tersebut maka ketidaksesuaian proses pelayanan izin menjadi salah satu akibat terjadinya tumpang tindih pada sisi aturan. Misalnya berkaitan dengan waktu pelayanan, yang mana terdapat aturan dalam standar pelayanan DPMPTSP Kabupaten Rembang dengan waktu sepersekian, namun hal tersebut tidak sejalan dengan aturan yang sebelumnya telah dijadikan acuan oleh dinas teknis dalam memberikan pelayanan izin tersebut. Ketidaksesuaian yang terjadi pada akhirnya bisa diakomodir dengan penyesuaian kepada dinas teknis dan peraturan perundang-undangan yang sudah diberlakukan

*Ketiga*, dengan adanya penyederhanaan proses perizinan dan non perizinan dari dinas teknis kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang maka tidak semua dinas teknis bisa melepaskan dari apa yang menjadi bagian kewenangannya. Dengan menghadirkan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang sebagai sarana kemudahan masyarakat dalam menjalankan pelayanan pada khususnya perizinan dan non perizinan maka upaya koordinasi horizontal secara *interdisciplinary* dilakukan oleh pihak

DPMPTSP Kabupaten Rembang yang dalam hal ini sebagai unsur implementator kebijakan dan kepada dinas teknis untuk bisa menyatukan persepsi tentang pendelegasian kewenangan tersebut. Kemudian terlihat adanya sikap responsif yang dilakukan oleh pihak implementator kebijakan dan nilai demokratis yang terus dijalankan dalam pengambilan keputusan terhadap penyelesaian permasalahan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang telah menunjukkan adanya aspek yang menjadi nilai keberhasilan kebijakan. Berdasarkan isi atau *content of policy*, terdapatnya kepentingan yang sama antara pihak implementator kebijakan dan masyarakat atas pengharapan untuk tercipta pelayanan yang lebih mudah dan cepat, kemudian terlihat adanya nilai kebermanfaatn yang dirasakan dalam proses pelayanan yang tidak lagi dilakukan secara egosektoral, serta profesionalitas dari pihak implementator dalam menjalankan tugas dan fungsi dengan baik sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Terlebih, komitmen, kerja sama, dan sinergi pelaksana kebijakan juga terbentuk, hingga penyediaan sumber daya berupa sarana pra sarana dan sumber daya yang mendukung dalam keberjalanan kebijakan menjadi bukti keterdukungan dan keterpenuhan aspek keberhasilan pada keberjalanan kebijakan ini.

Kemudian ditinjau dalam konteks atau *context of policy*, di mana bahasan ini sifatnya lebih politis dalam mengukur kualitas kebijakan yang dijalankan. Pihak implementator telah menguasai dengan baik pada ketiga indikator Grindle tersebut sehingga resistensi atau hambatan-hambatan yang terjadi dapat terjawabkan. Hadirnya

Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang sebagai sarana untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menjalankan proses pelayanan baik perizinaan dan non perizinan, dan pihak yang memiliki kewenangan atas pemberian bentuk pelayanan tersebut adalah DPMPTSP Kabupaten Rembang, sebagaimana intruksi Peraturan Bupati Rembang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada DPMPTSP. Melalui pendelegasian tersebut, terdapat beberapa unsur pihak (dinas teknis) yang merasa keberatan. Dugaan atas praktik kepentingan dan tindakan maladministrasi muncul akibat pihak yang belum dapat memberikan dari apa yang menjadi kewenangan sebelumnya kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang. Terdapat beberapa pihak yang tidak mau melepaskan kewenangan kepada pihak yang tidak menjadi concern bidangnya. Hal tersebut sifatnya tentu saling tarik menarik karena tidak mungkin semudah itu seorang kepala dinas dipaksakan oleh Bupati Kabupaten Rembang untuk melepas kewenangan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang. Sehingga hadirnya Mal Pelayanan Publik tidak semua jenis pelayanan dalam bentuk perizinan dan non perizinan diberikan di dalamnya.

Keentingan-keentingan yang ada tidak sampai tercipta segresi yang alot, dan beberapa kepentingan yang menjadi hambatan tersebut dalam berjalannya waktu dapat diafirmasi dengan pembentukan standar prosedur yang dibentuk secara bersama dan koordinasi secara horizontal melalui interdisiplinary dalam menyatukan persepsi tentang pemahaman peraturan perundang-undangan yang mengatur atas pendelegasian kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang. Meskipun

dalam proses penyelenggaraan pelayanan kerap terjadi ketidaksesuaian standar pelayanan yang telah ditetapkan yaitu pada kaitannya waktu pelayanan yang tumpang tindih antara DPMPTSP Kabupaten Rembang dengan dinas teknis terkait proses perizinan. Namun melalui pemberian tanggung jawab kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang atas proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui Mal Pelayanan Publik, maka telah memperlihatkan adanya upaya kesesuaian terhadap standar prosedur yang ada, kemudian sikap kekeluargaan dan nilai demokrasi yang dijalankan dalam merespon suatu permasalahan yang terjadi serta usahanya dalam menciptakan iklim investasi dan berusaha di Kabupaten Rembang, yang mana terbukti dari hasil perolehan penghargaan pada kualitas pegawai DPMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan penerapan kepatuhan pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas tertinggi yang diperoleh DPMPTSP Kabupaten Rembang. Dari capaian yang dirasakan dengan memperoleh respon positif dari masyarakat atas nilai kebermanfaatannya yang dirasakan maka menjadi keluaran kebijakan yang dirasakan sebagai *policy outcome*.

Dari hasil temuan dengan melakukan komparasi dimensi baik dari isi dan konteks kebijakan, maka pada keberjalanan kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang telah mendapatkan respon positif dari masyarakat atas bentuk inovasi kebijakan yang diberikan dan dalam proses keberjalanan kebijakan juga berusaha untuk dimaksimalkan. Namun hal tersebut tidak menutup kemungkinan jika implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang telah dihadapkan dengan hambatan yang menjadi nilai kegagalan pada kebijakan.

Menghadirkan kebijakan pelayanan terintegrasi yang harapannya dapat memberikan unsur perubahan pada pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, transparan, aman, nyaman, dan terjangkau kepada masyarakat, telah menunjukkan jika nilai kebermanfaatan yang diperoleh belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Rembang. Pada tahun 2022-2023, besaran jumlah pengunjung belum memperoleh nilai setengah dari total masyarakat secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan informasi yang diberikan dari pihak pelaksana kebijakan untuk melakukan pemasifan penyebaran informasi kepada masyarakat. Informasi hanya bersumber dari media online yang disediakan dan kegiatan sosialisasi yang tidak dengan rutin dilakukan akibat minimnya besaran anggaran yang ada. Pun, dukungan sarana pra sarana yang kurang maksimal dalam proses pelayanan. Meskipun berbagai usaha telah dilakukan dan terlihat adanya pemenuhan namun kebutuhan atas dukungan sarana dan prasana belum semua terselesaikan. Dengan demikian, implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang sudah sepenuhnya berjalan baik meskipun belum maksimal.

### **Saran**

Adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya perhatian dan peningkatan pada aspek yang menjadi hambatan pada implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang, yang dilakukan melalui peninjauan berdasarkan Teori Grindle untuk memberikan tingkat derajat perubahan kepada masyarakat agar dengan menghadirkan inovasi untuk memberikan kemudahan,

kecepatan, transparan, keamanan, kenyamanan, dan keterjangkauan melalui Mal Pelayanan Publik dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat Kabupaten Rembang.

2. Pihak DPMPTSP Kabupaten Rembang sebagai implementator kebijakan untuk lebih secara masif memberikan sajian informasi kepada publik dengan luas. Melalui keterbatasan yang ada, penyebaran informasi dapat dilakukan dengan siaran keliling, menyediakan informasi di tempat-tempat umum yang banyak terdapat interaksi masyarakat seperti alun-alun, dan lain sebagainya. Tidak lain, pihaknya dapat melakukan kolaborasi melalui gerakan pihak pemerintah desa/kecamatan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui setiap acara pertemuan atau kegiatan yang dijalankan agar informasi dapat cepat tersampaikan kepada masyarakat.
3. Pihak DPMPTSP Kabupaten Rembang dapat melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelaksana kebijakan, baik terkait perkembangan, keterbutuhan dari masyarakat, serta urgensi dari setiap organisasi perangkat daerah/dinas vertikal di dalamnya.
4. Perlu adanya dukungan oleh pemerintah pusat/pemerintah daerah melalui pemberian insentif atau bantuan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam pengelolaan keberjalanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang. Dari berbagai kendala yang terjadi pada implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang sejauh ini, permasalahan atas keterbatasan anggaran untuk memberikan

optimalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan terpenting dan perlu untuk diperhatikan.

5. Dalam upaya terciptanya pelayanan perizinan dan non perizinan yang lebih efektif dan efisien, maka koordinasi harus terus dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang dengan mengedepankan nilai-nilai demokrasi dan kekeluargaan dalam proses pengambilan keputusan, penyelesaian permasalahan, dan usahanya dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
6. Peningkatan pemahaman atas pendelegasian kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan pada perizinan dan non perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang agar dugaan kepentingan yang ada bisa terkendali, terselesaikan, teratasi dan terkoordinir dengan baik, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan optima

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Musthofa, Ilyas. (2022). *Dulu Jadi Sorotan Publik, Kini Proyek Mal Pelayanan di Rembang Diaudit BPK*. Diakses dalam <https://muria.suamerdeka.com/muria-raya/pr-073288234/dulu-jadi-sorotan-publik-kini-proyek-mal-pelayanan-di-rembang-diaudit-bpk?page=1>. Pada 09 Januari 2024, pukul 14.00 WIB.
- Doni. (2021). *Optimalkan Penggunaan Teknologi untuk Tingkatkan Pelayanan Publik*. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/38139/optimalkan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita> Diakses pada 06 Juni 2022, pukul 18.24 WIB.
- Grindle, Merilee S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Mifta. (2023). *Capaian Pengunjung Mal Pelayanan Publik Rembang Lampau Ekspektasi*. Diakses dalam portal resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/capaian-pengunjung-mal-pelayanan-publik-rembang-lampau-ekspektasi/>. Pada 03 Desember 2023, pukul 15.34 WIB.
- Mifta. (2023). *Baru Diresmikan 1,5 Bulan, MPP Rembang Sudah Layani 4.400 Orang*. Diakses dalam portal resmi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/baru-diresmikan-15-bulan-mpp-rembang-sudah-layani-4-400-orang/>. Pada 02 Desember 2023, pukul 19.21 WIB.
- Pemerintah Kabupaten Rembang. (2020). *Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020*. <https://rembangkab.go.id/haribawana/uploads/Laporan-Survey-Kepuasan-Masyarakat-Rembang-2020.pdf>. Diakses pada 07 Juni 2022, pukul 20.47 WIB.
- Pemerintah Kabupaten Rembang. (2021). *Tahun Ini Rembang Miliki Mal Pelayanan Publik*. <https://rembangkab.go.id/berita/tahun-ini-rembang-miliki-mall-pelayanan-publik/>. Diakses pada 07 Juni 2022, pukul 15.21 WIB.
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2022). *Tahun Ini Rembang Bangun Mall Pelayanan Publik*. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/tahun-ini-rembang-bangun-mall-pelayanan-publik/>. Diakses pada 09 Juni 2022, diakses pukul 13.11 WIB..
- Sekretariat Daerah kabupaten Rembang. (2022). *Laporan Survei Kepuasan*

- Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2022. Diakses dalam <https://data.rembangkab.go.id/dataset/78f50ee0-bfda-4c22-bb15-0c0c515b3b01/resource/12f60426-ab12-4c1a-b180-ec27b0b3620d/download/laporan-skm-2022.pdf>. Pada 24 Januari 2023, pukul 19.01 WIB.
- Peraturan Menteri Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Rancangan Awal Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kabupaten Rembang Tahun 2021.
- Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Rembang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang.
- Sutrisno, SE. selaku Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang
- Muhammad Faishol, S.T., MM. selaku Penata Perizinan Ahli Muda dan Subkoordinator Verifikasi & Validasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang
- Adi Sucipto, SE. dan IR. Haniatun Nur selaku Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang
- Rumiyati dan Nur Setiyanto selaku User/Pengguna jasa pelayanan DPMPTSP pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang sebanyak dua orang.

## DAFTAR INFORMAN

- Budiyono, S.Kom., M.M. selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang
- Wahyu Dian Prihatanto, S.T., M.T. selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang
- Rizal Mustaqim, S.STP., M.Si. selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang