

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL

PELAYANAN PUBLIK

DI KABUPATEN LAMONGAN

TAHUN 2023

**Salsabilla Nadyatuzzahro, Dr. Nunik
Retno Herawati, S.Sos., M. Si,
Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D.**

Departmen Politik dan Ilmu Pemerintahan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro
Jln. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang,
Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024)
7465405

ABSTRAK

Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir sebagai jawaban atas tuntutan dari masyarakat akan pengadaan pelayanan publik yang prima. Untuk itu, penelitian ini dirancang untuk menganalisis bagaimana implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan teori dari Grindle (1980: 5) untuk menganalisis keberhasilan implementasi kebijakan yang dapat ditinjau dari isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan/konteks kebijakan (*context of policy*).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini mencakup wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi pustaka. Beberapa informan untuk mendukung keakuratan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut Drs. Hamdani Azahari, MM. selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Lamongan, Ir. Yayuk Sri Rahayu, ST, MT. selaku Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Lamongan, Afiahwati, S.Si. selaku Kabid Perizinan DPMPTSP Kabupaten Lamongan, Yudo Baskoro, SH. selaku Staf

Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Lamongan, serta pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan telah berjalan dengan baik meskipun belum maksimal. Isi Kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan dirancang untuk memenuhi kepentingan masyarakat melalui pelayanan prima dengan menyediakan berbagai jenis layanan publik yang terintegrasi di satu tempat. Selain itu, juga didukung oleh pelibatan berbagai *stakeholders* dalam pengambilan keputusan serta penempatan SDM pemberi layanan yang sesuai dengan kualifikasinya. Sementara itu, dari aspek konteks kebijakan, Mal Pelayanan Publik Lamongan telah menetapkan strategi jemput bola untuk memperluas jangkauan layanan publik; karakteristik pihak pemberi layanan yang edukatif terkait alur pelayanan; hingga resposivitas dari pihak pemberi layanan yang turut meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga tidak luput dari berbagai hambatan, seperti, kurangnya alokasi dana yang memadai, kurangnya SDM yang terlatih, perubahan prosedur operasional, resistensi dari berbagai pihak, hingga kurangnya partisipasi secara aktif dari masyarakat.

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu DPMPTSP Kabupaten Lamongan perlu secara rutin memantau kinerja, meningkatkan anggaran, memperbaiki fasilitas, mengembangkan SDM sesuai kualifikasi, dan mengadopsi pendekatan kolaboratif dalam pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan pelayanan di MPP Lamongan. DPMPTSP Kabupaten Lamongan perlu melakukan kampanye edukasi, meningkatkan aksesibilitas MPP, menambah SDM, dan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan,

Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik (MPP)

ABSTRACT

Public Service Mall (MPP) exists as an answer to demands from the public for the provision of excellent public services. For this reason, this research was designed to analyze how the Public Service Mall (MPP) policy is implemented in Lamongan Regency. This research uses theory from Grindle (1980: 5) to analyze the success of policy implementation which can be viewed from the content of policy and the environment/context of policy.

The approach used in this research is a qualitative approach with a case study method. The data collection techniques in this research include interviews, observation, documentation, and literature study. Several informants to support the accuracy of the data in this research are as follows Drs. Hamdani Azahari, MM. as Head of DPMPTSP Lamongan Regency, Ir. Yayuk Sri Rahayu, ST, MT. as Secretary of DPMPTSP Lamongan Regency, Afiyahwati, S, Si. As Head of Lamongan Regency DPMPTSP Licensing Division, Yudo Baskoro, SH. As Lamongan Regency DPMPTSP Capital Investment Division Staff, as well as service users of the Lamongan Regency Public Service Mall.

The results of this research show that the implementation of the Public Service Mall (MPP) policy in Lamongan Regency has gone well, although not optimally. The content of the Public Service Mall Policy (MPP) in Lamongan Regency is designed to fulfill the interests of the community through excellent service by providing various types of integrated public services in one place. Apart from that, it is also supported by the involvement of various stakeholders in decision making and the placement of human resources providing services in accordance with their qualifications. Meanwhile, from the aspect of the policy context, the Lamongan Public Service Mall has established a pick-up

strategy to expand the reach of public services; characteristics of educational service providers regarding service flow; to responsiveness from service providers which helps improve the quality of public services. This research is also not free from various obstacles, such as lack of adequate funding allocation, lack of trained human resources, changes in operational procedures, resistance from various parties, and lack of active participation from the community in using services at Public Service Malls which can reduce effectiveness and positive impact of implemented policies.

The suggestions in this research are that the Lamongan Regency DPMPTSP needs to routinely monitor performance, increase the budget, improve facilities, develop human resources according to qualifications, and adopt a collaborative approach in decision making to optimize services at the Lamongan Regency MPP. The Lamongan Regency DPMPTSP needs to carry out educational campaigns, increase accessibility MPP, increasing human resources, and involving the community in decision making to improve public services.

Keyword: *Implementation Policy, Public Service, The Public Service Mal (MPP)*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara di wilayah pusat maupun daerah, serta di lingkungan perusahaan nasional atau daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan ketentuan hukum. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian layanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkepentingan, sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan.

Bentuk pelayanan publik ini dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menyatakan bahwa warga negara yang tinggal di negara tersebut berhak mendapatkan pelayanan, baik pelayanan umum maupun administrasi, yang disediakan oleh pemerintah atau penyedia jasa yang berwenang. Oleh karena itu, layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat mencakup pelaksanaan tugas aparatur negara untuk menciptakan kesejahteraan rakyat melalui layanan yang disediakan.

Pemerintah pusat melalui Kemenpan-RB menetapkan Peraturan Menteri Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk menciptakan pelayanan terpadu dalam satu tempat, yang meliputi layanan publik barang, jasa, dan administrasi. Mal

Pelayanan Publik dirancang untuk menyediakan kecepatan, kemudahan, aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan. Mal Pelayanan Publik dibangun berdasarkan prinsip-prinsip terpadu, berdaya, kerjasama, akuntabilitas, kemudahan akses, dan kenyamanan.

Pemerintah Kabupaten Lamongan berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik, salah satunya dengan mendirikan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang bertujuan memfasilitasi penduduk Kabupaten Lamongan untuk mendapatkan layanan publik yang efektif dan optimal. Pasal 3 Peraturan Bupati Lamongan Nomor 15 Tahun 2020 mengenai Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan menyebutkan bahwa MPP ini adalah gabungan dari berbagai Kantor Pusat, Kantor Kecamatan, BUMN, BUMD, serta Unit Pelayanan Penunjang lainnya yang ditempatkan dalam satu lokasi atau gedung. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan diresmikan oleh MenPAN-RB Tjahjo Kumolo pada 10 Februari 2020 dan mulai beroperasi pada 17 Maret 2020. MPP Kabupaten Lamongan merupakan yang ke-35 di Indonesia dan yang ke-4 di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Surabaya, Kabupaten

Banyuwangi, dan Kabupaten Sidoarjo. MPP Kabupaten Lamongan menyediakan 100 jenis layanan dari 21 instansi pelayanan publik, seperti BPJS Kesehatan, pencetakan KTP, perpanjangan SIM, dan berbagai layanan lainnya.

Pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan mulai direncanakan melalui Rancangan Awal Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kabupaten Lamongan Tahun 2020, dengan menugaskan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai pelaksana kebijakan dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien, serta memperkuat kehadiran pemerintah bagi masyarakat melalui Mal Pelayanan Publik. Pelaksanaan kebijakan melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan akan selalu mendapat perhatian. Penilaian masyarakat terhadap proses implementasi kebijakan ini akan menjadi tolak ukur seberapa optimal dan berhasilnya kebijakan tersebut dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Demikian pula, penerapan kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan akan selalu diawasi oleh masyarakat untuk

melihat apakah tujuan pembentukan kebijakan tersebut telah tercapai dan sukses atau tidak.

Dari laporan kegiatan Survei Indeks Kepuasan (IKM) Masyarakat mengenai penilaian kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan pada lima tahun terakhir yaitu pada 2019-2023, maka telah menunjukkan adanya perolehan hasil data bahwa kinerja pelayanan publik di Kabupaten Lamongan dikategorikan belum mencapai titik kepuasan masyarakat yang maksimal, masih pada kategori B (Baik) dengan nilai 84,98 pada tahun 2023. Masyarakat berharap agar implementor kebijakan dapat mengaktualisasikan kebijakan tersebut secara efektif. Implementasi kebijakan memiliki peran penting dalam suatu proses karena jika tidak dipersiapkan dengan baik implementasinya maka akan berdampak pada apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan tercapai. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian terhadap implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan lebih lanjut dan lebih mendalam.

Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi kebijakan pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan Tahun 2023, dan Apa hambatan yang ada dalam implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan?

Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan terkait dengan Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan Tahun 2023 bagi mereka yang melakukan penelitian serupa.

Kerangka Teori

Implementasi Kebijakan

Grindle menekankan bahwa implementasi kebijakan melibatkan bukan hanya birokrasi untuk menyampaikan keputusan politik, tetapi juga menangani perbedaan kepentingan, pengambilan keputusan, dan penerimaan hasil kebijakan yang telah dibuat. Dengan merujuk pada teori Merilee S. Grindle, diharapkan penelitian tentang implementasi Mal

Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan dapat dipermudah dengan melihat dua dimensi tersebut: pelaksanaan kebijakan yang sesuai dengan ketentuan (desain) dan pencapaian tujuan kebijakan sesuai faktor-faktor yang ditentukan. Keberhasilan atau kegagalan kebijakan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dapat dilihat dari hasil analisis menggunakan teori ini.

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik menurut Grindle juga amat ditentukan oleh tingkat *implementability* yang terdiri atas *Content of Policy* dan *Context of Policy* (1980: 5).

***Content of Policy* (Isi Kebijakan) menurut Grindlee adalah:**

a. *Interest Affected* (kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi)

Interest Affected berkaitan dengan berbagai kepentingan yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan. Indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauhmana kepentingan-kepentingan tersebut

membawa pengaruh terhadap implementasinya.

b. *Type of Benefits* (tipe manfaat)

Pada poin ini content of policy berupaya untuk menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan.

c. *Extent of Change Envision* (derajat perubahan yang ingin dicapai)

Setiap kebijakan mempunyai target yang hendak dan ingin dicapai. Content of policy yang ingin dijelaskan pada poin ini adalah bahwa seberapa besar perubahan yang hendak atau ingin dicapai melalui suatu implementasi kebijakan harus mempunyai skala yang jelas.

d. *Site of Decision Making* (letak pengambilan keputusan)

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka pada bagian ini harus

dijelaskan di mana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan.

e. *Program Implementor* (pelaksana program)

Dalam menjalankan suatu kebijakan harus didukung dengan adanya pelaksana kebijakan yang kompeten dan kapabel demi keberhasilan suatu kebijakan.

f. *Resources Committed* (sumber- sumber daya yang digunakan)

Pelaksanaan suatu kebijakan juga harus didukung oleh sumber-sumber daya yang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik

***Context of Policy* (Konteks Kebijakan/Lingkungan Implementasi) menurut Grindle adalah:**

a. *Power, Interest, and Strategy of Actor Involved* (kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat)

Dalam suatu kebijakan perlu diperhitungkan pula kekuatan atau kekuasaan, kepentingan, serta strategi yang digunakan oleh para aktor yang

terlibat guna memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang sangat besar kemungkinan program yang hendak diimplementasikan akan jauh dari seperti apa yang direncanakan.

- b. *Institution and Regime Characteristic* (karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa)

Lingkungan di mana suatu kebijakan tersebut dilaksanakan juga berpengaruh terhadap keberhasilannya, maka pada bagian ini ingin dijelaskan karakteristik dari suatu lembaga yang akan turut mempengaruhi suatu kebijakan.

- c. *Compliance and Responsiveness* (tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana)

Pelaksana program diharapkan dapat memiliki respon yang baik terhadap apa yang diinginkan oleh kelompok sasaran, serta dapat menaati peraturan yang telah ditetapkan untuk keberhasilan tujuan suatu kebijakan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik, atau dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *public services*, adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan umum dan dilakukan oleh pemerintah. Menurut Mulyadi (2016), pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan tingkatannya. Pelayanan publik dilakukan oleh sekelompok orang atau birokrasi untuk membantu masyarakat dalam mengurus perizinan, non-perizinan, serta memberikan informasi layanan atau menangani pengaduan terkait pelaksanaan instansi pemerintah.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup seluruh rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan administratif, jasa, atau barang yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara. Dalam penerapan pelayanan publik, ada standar yang harus diikuti oleh penyedia layanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang meliputi prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas layanan. Dengan standar ini, penyedia layanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Metode Penelitian

Penelitian kualitatif ini memiliki maksud atau tujuan untuk memahami suatu fenomena yang diteliti secara mendalam dan melaporkan pandangan terperinci dari para informan. Menurut Creswell penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang mendefinisikan sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi

dan memahami suatu gejala sentral dengan melakukan wawancara kepada peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas, yang kemudian informasi tersebut dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasi lebih dalam. Jenis metode pendekatan penelitian yang digunakan dari penelitian ini yaitu studi kasus (*case study*). Studi kasus merupakan salah satu bentuk penelitian yang mengeksplorasi dari sistem- sistem terkait (*bounded system*) atau kasus.

Dalam proses penelitian, data diperoleh baik secara primer maupun sekunder. Data primer didapatkan secara langsung melalui interaksi dengan subjek penelitian seperti melalui wawancara mendalam atau studi dokumentasi langsung. Sebaliknya, Data Sekunder adalah sebagai data pendukung data primer yaitu data yang diperoleh dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau instansi.

Sumber data ini merupakan data pendukung dalam sebuah penelitian. Meliputi data yang berasal dari arsip, buku, jurnal, dan lain sebagainya yang diperoleh dari instansi terkait.

Dalam upaya memperoleh data, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan berupa wawancara dan dokumentasi, Data yang diperoleh dari wawancara ini berasal dari sudut pandang informan (emic) sehingga hasil dari wawancara mendalam ini akan menghasilkan sebuah data yang berasal dari pendapat dan pandangan informan terkait dengan objek penelitian. Kemudian, penelitian kualitatif ini menggunakan teknik analisis data yaitu reduction data, display data, dan conclusion/verification.

Hasil dan Pembahasan Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan.

Implementasi kebijakan pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan merupakan bagian penting dalam upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan terjangkau bagi

masyarakat. Mal Pelayanan Publik ini dirancang dengan tujuan utama untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Dengan menyatukan berbagai layanan publik dalam satu gedung, seperti layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, BPJS Kesehatan, KPP Pratama, dan lainnya, Mal Pelayanan Publik menjadi pusat pelayanan terpadu satu pintu yang memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan tersebut. Langkah ini sejalan dengan arahan dari Presiden Joko Widodo untuk mengubah model pelayanan birokrasi yang kaku menjadi lebih cepat, inovatif, dan terintegrasi. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengurus berbagai keperluan administratif mereka dalam satu tempat.

Isi Kebijakan

1. Kepentingan yang Mempengaruhi Kepentingan yang mempengaruhi

Berdasarkan pernyataan hasil penelitian, Kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan kepentingan lain yang mempengaruhi pengimplementasian kebijakan di MPP Kabupaten Lamongan salah satunya adalah kewajiban

untuk mematuhi Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang perijinan berusaha dan non berusaha. Kebijakan ini juga harus sejalan dengan persyaratan dari pemerintah pusat yang menetapkan bahwa setiap kabupaten harus memiliki Mal Pelayanan Publik (MPP) oleh karena itu, implementasi kebijakan di tingkat daerah seperti Kabupaten Lamongan harus memperhatikan dan mengikuti aturan-aturan tersebut.

2. Tipe manfaat

Berdasarkan pernyataan hasil penelitian, adanya implementasi kebijakan ini memiliki dampak yang signifikan dalam berbagai aspek, terutama terkait dengan manfaat yang dirasakan dalam kualitas tenaga kerja dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Pada kualitas tenaga kerja dapat diperoleh peningkatan dalam sertifikasi tenaga kerja, sertifikasi OSS (Online Single Submission) menjadi syarat mutlak bagi tenaga kerja di MPP agar dapat mengoperasikan sistem

perijinan yang terintegrasi. Pada kemudahan akses dalam mengurus perizinan, masyarakat dapat mengurus berbagai jenis perizinan secara langsung di satu lokasi tanpa harus mengunjungi kantor dinas yang terpisah-pisah. Ini tidak hanya mempermudah proses pengurusan perizinan, tetapi juga membuatnya lebih efektif dan efisien bagi masyarakat.

3. Derajat perubahan

Berdasarkan pernyataan hasil penelitian, derajat perubahan yang diinginkan adalah dapat meningkatkan kinerja pemerintahan Kabupaten Lamongan secara menyeluruh. Implementasi Kebijakan MPP Kab.Lamongan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini sejalan dengan peraturan yang ditetapkan oleh KemenPANRB, yang menekankan pentingnya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas

pelayanan publik di tingkat daerah.

4. Letak pengambilan keputusan

Berdasarkan pernyataan hasil penelitian, proses pengambilan keputusan ini dipandu oleh prinsip musyawarah dan mufakat. Setiap bulan, terdapat rapat rutin yang melibatkan pihak terkait, seperti DPMPTSP, MPP, dan para tenant yang beroperasi di dalam MPP. Dalam forum ini, berbagai kendala dan laporan dari bulan sebelumnya disampaikan dan didiskusikan secara terbuka. Keputusan yang diambil melibatkan partisipasi dari semua pemangku kepentingan dan memperhitungkan berbagai sudut pandang untuk meminimalkan risiko kesalahan serta meningkatkan efektivitas dalam mengatasi permasalahan yang muncul.

5. Pelaksanaan program

Berdasarkan pernyataan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung implementasi kebijakan MPP Kabupaten Lamongan, yaitu pertama, keberhasilan tergantung pada ketersediaan

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan mumpuni dalam mengoperasikan sistem MPP. Kedua, sarana dan prasarana yang memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Kemenpan-RB. Ketiga, aplikasi atau portal-portal yang digunakan dalam MPP harus sudah disesuaikan dan berfungsi dengan baik. Dtersedianya anggaran yang memadai untuk mendukung operasional dan pengembangan MPP.

6. Sumber daya yang dilibatkan

Berdasarkan pernyataan hasil penelitian, ketersediaan sumber daya untuk implementasi kebijakan MPP Kabupaten Lamongan dianggap memadai. Namun, masih perlu peningkatan melalui pelatihan yang lebih efektif. Pembentukan manajemen Sumber Daya yang berkualitas, menerapkan teknologi, dan melibatkan partisipasi aktif dari semua pihak terkait menjadi langkah krusial untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan MPP.

No.	OPD	Jumlah Pegawai Pelayanan
1.	DPMPTSP	7
2.	KPP PRATAMA	2
3.	PT TASPEN	2
4.	BPJS Kesehatan	2
5.	BPJS Ketenagakerjaan	2
6.	DISDUKCAPIL	10
7.	SAMSAT	2
8.	BPS	2
9.	DINSOS	2
10.	BAPENDA	2
11.	DISPENDIK	2
12.	DISNAKER	2
13.	KEMENAG	1
14.	DINKES	1
15.	Pengadilan Agama	1
16.	Kejaksaan Negeri	1
17.	PDAM	2
18.	DLH	2
19.	Pengadilan Negeri	1
20.	Bank Daerah	2
21.	Bank Jatim	2
Total		50

Konteks Lingkungan

1. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat

Berdasarkan pernyataan hasil penelitian, untuk mencapai kebijakan pelayanan yang lebih optimal di masa depan, diperlukan upaya untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Salah satu strategi inovatif yang diterapkan MPP Kabupaten Lamongan adalah program "Jemput Bola". Program ini bertujuan untuk membawa layanan MPP langsung ke masyarakat, khususnya di desa-desa dan memperluas jangkauan layanan publik. Selain itu juga dengan adanya

SOP yang diharapkan pelaksanaan layanan di MPP dapat berjalan secara terstruktur, konsisten, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah daerah.

2. Karakteristik lembaga penguasa

Berdasarkan pernyataan hasil penelitian, bahwa Implementor sudah menerapkan kebijakan sesuai dengan aturan yang ditetapkan pemerintah dalam penyelenggaraan kebijakan MPP. MPP Kab.Lamongan memiliki bagan kinerja yang jelas untuk mengurus perizinan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengikuti prosesnya. Selain itu, ada pendampingan dari staff SDM yang ada di MPP untuk membantu masyarakat dalam memahami alur pelayanan.

3. Kepatuhan dan daya tanggap

Berdasarkan pernyataan hasil penelitian, para pelaksana telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat. Mereka telah mengikuti SOP yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. serta berupaya membangun hubungan emosional yang lebih dekat dengan mereka melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan pendampingan.

Hambatan dalam implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Lamongan

1. Kurangnya sumber daya

Menurut Grindle, kurangnya sumber daya baik itu finansial, manusia, maupun material dapat menjadi hambatan utama dalam menjalankan kebijakan. Dalam aspek finansial dapat dilihat dari kurangnya alokasi dana yang memadai untuk meningkatkan fasilitas layanan. Dalam aspek sdm, kurangnya pelatihan dan pengembangan profesional bagi petugas. Kemudian dalam aspek material yaitu keterbatasan infrastruktur yang dapat menyebabkan kesulitan koordinasi antar berbagai instansi yang terlibat.

2. Ketidakpastian regulasi

Grindle menekankan pentingnya stabilitas regulasi sebagai bagian integral dari konteks implementasi kebijakan. Namun, di MPP Kab. Lamongan, perubahan yang sering terjadi dalam aturan atau kebijakan menciptakan ketidakpastian yang mengganggu konsistensi pelaksanaan kebijakan tersebut. Ketidakpastian regulasi

menciptakan keraguan dan kebingungan di antara para pelaksana kebijakan maupun pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya.

3. Resistensi dari pihak-pihak tertentu

Resistensi bisa muncul dari berbagai pihak, termasuk masyarakat, pihak swasta, dan internal pemerintah. Resistensi dari masyarakat bisa timbul jika mereka merasa kebijakan tersebut tidak memberikan manfaat langsung atau justru mengganggu kepentingan mereka. Kemudian Pegawai atau pejabat yang merasa tidak nyaman dengan perubahan prosedur yang diakibatkan oleh implementasi kebijakan baru mungkin cenderung untuk menentang kebijakan tersebut.

4. Kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat

Masyarakat yang kurang teredukasi atau tidak memiliki kesadaran akan pentingnya proses pelayanan publik mungkin tidak aktif dalam memanfaatkan layanan yang disediakan di MPP. Mereka mungkin tidak mengerti atau bahkan tidak menyadari adanya layanan yang

tersedia atau tidak memiliki pengetahuan tentang cara mengaksesnya. Hal ini dapat mengurangi efektivitas dan dampak positif dari kebijakan yang diimplementasikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Keberhasilan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan tidak hanya bergantung pada desain (*content of policy*) kebijakan itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh konteks lingkungan tempat kebijakan (*context of policy*) tersebut dijalankan. Dari segi desain kebijakan, MPP di Kabupaten Lamongan dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang terintegrasi dalam satu tempat. Hal ini mencakup berbagai jenis layanan, mulai dari perizinan, pembayaran, hingga administrasi yang dapat diakses dengan mudah di satu lokasi sesuai dengan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan. Dalam dimensi isi kebijakan indikator yang pertama yaitu kepentingan yang

memperngaruhi, dalam implementasi kebijakan MPP Kabupaten Lamongan dapat dikatakan sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu telah untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau.

Saran

Pihak DPMPTSP Kabupaten Lamongan sebagai implementator kebijakan dapat melakukan kampanye edukasi yang luas dan terarah tentang pentingnya proses pelayanan publik dan bagaimana cara mengakses layanan yang disediakan di MPP. Selain itu, juga meningkatkan kemudahan aksesibilitas dari MPP Lamongan melalui MPP untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan yang tersedia di MPP Lamongan. Untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan optimal dapat juga dilakukan penambahan SDM oleh masing-masing instansi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penting juga untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan penyusunan dan

implementasi kebijakan, sehingga mereka merasa memiliki kepentingan dalam keberhasilan kebijakan tersebut.

Daftar Pustaka

Arsalim. (2014). *Opini Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Kendari: Suara Kendari.

Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Lamongan. 2024. *Kabupaten Lamongan Dalam Angka, Lamongan Regency in Figures 2024*. Lamongan: BPS Kabupaten Lamongan.

Biro Organisasi Jatim. (2020). Meninjau Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://ro-organisasi.jatimprov.go.id/news/detail/134-meninjau-mall-pelayanan-publik-mpp-kabupaten-lamongan.html>.

BPK.go.id. (2021, 9 Februari). Mal Pelayanan Publik Lamongan Siap Diresmikan Menteri Tjahjo Secara Virtual.

Creswell dalam J.R. Raco. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulan*. PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta. 2010, hal.49.

DPMPTSP.Lamongankab.id. (2022, 18 Maret). Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan.

Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. United Kingdom: Princeton University Press.

Hendroyono, Agus. (2005). *Mutu Pelayanan Kesehatan & Service Recovery*. Jakarta, Bumi Aksara.

John W. Creswell. *Research Design Pendekatan Kualitatif, dan Mixed*. Pustaka Belajar, Yogyakarta. 2016, hal.217.

Kemenag Jawa Timur. (2020). Mal Pelayanan Publik Lamongan Mulai Dioperasikan. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://jatim.kemenag.go.id/berita/521322/index.html>.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lamongan, P.K. (2019). *Kabupaten Lamongan*. <https://www.lamongankab.go.id/>

Lexy J. Moleong, M.A. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Hlm.248.

Mansoor, M. (2021). Citizens' Trust In Government As A Function Of Good Governance And Government Agency's Provision Of Quality Information On Social Media During COVID-19. *Government Information*

- Quarterly, 38(4), 101597.
- Maunde, R., Posumah, J., & Kolondam, H. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah dan Partisipasi Masyarakat dalam Penanggulangan Covid-19 di Desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(99).
- MPP Kabupaten Lamongan. Instansi MPP. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://mpp.lamongankab.go.id/instansi>.
- MPP Kabupaten Lamongan. Jenis Layanan MPP. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>.
- MPP Kabupaten Lamongan. Fasilitas MPP. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>.
- Musyafaah, N. L., & Wijaya, A. (2020). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan Dalam Perspektif Fikih Siyasah. *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, 10(2), 251–274.
- PANRB. (2020). Mal Pelayanan Publik Lamongan Siap Diresmikan Menteri Tjahjo Secara Virtual. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-lamongan-siap-diresmikan-menteri-tjahjo-secara-virtual>.
- Peraturan Bupati Lamongan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- Sarlito W Sarwono, Pengantar Psikologi Umum, (Jakarta: Rajawali Pers, 2002), 94.
- Septiana, A. R., Bormasa, M. F., Alalsan, A., Mustanir, A., Wandan, H., Razak, M. R. R., ... & Seran, D. A. N. (2023). Kebijakan Publik: Teori, Formulasi Dan Aplikasi. *Global Eksekutif Technology*.
- Sofyani, H., Pratolo, S., & Saleh, Z. (2022). Do accountability and transparency promote community trust? Evidence from village government in Indonesia. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 18(3), 397-418
- Swastika, Rachma. (2005). *Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Thomas, R. (2021). Analysing systemic administrative justice failures: explanatory factors and prospects for future research. *Journal of social welfare and family law*, 43(3), 339-363.

Tjiptono, Fandy. (1996).
Manajemen Jasa.
Yogyakarta, Andi.

Undang-Undang
Nomor 25 Tahun
2009 tentang
Pelayanan Publik.

Untung Dwi Hartanto. *Asas
Desentralisasi dan Tugas
Pembantuan Dalam UU
No. 32 Tahun 2004 Tentang
Pemerintahan Daerah.*
Masalah-Masalah Hukum.
2011, hal.203.

Wibawa, Samodra dkk. 2018.
Evaluasi Kebijakan Publik.
Jakarta: Raja Grafindo
Persada

Winarno Budi, 2012. Kebijakan
Publik: Teori, Prose, dan
Studi Kasus. Yogyakarta:
Caps.

Yanto. M. (2018). Kualitas
Pelayanan Publik Di
Kantor Kecamatan
Karanggeneng Kabupaten
Lamongan. *Jpim (Jurnal
Penelitian Ilmu
Manajemen)*, 3(2).

Yukiza, A. K., & Sukmana, H.
(2022). The Qualit Of
Population Administration
Services In The Tanggulangin
District Of The Sidoarjo
Province. *DIA: Jurnal
Administrasi Publik*, 20(02),
230-242.

Yullia Agustin, & Adiati
Trihastuti. (2023). Pengaruh
Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor (Di
Kantor
Samsat Kabupaten Lamongan).
Journal Of Student Research,
1(2), 248-263.