

Evaluasi Program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Intan Rachmawati

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
intanrachmawati09@gmail.com

Anggraeny Puspaningtyas

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

Adi Soesiantoro

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memerlukan adanya sebuah inovasi yang tujuannya untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) merupakan hasil kebijakan PERMEN PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 mengenai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Tujuan pelaksanaan evaluasi pada program Mini Mal Pelayanan Publik untuk mengetahui keberhasilan program tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan yaitu teori evaluasi kebijakan menurut William n Dunn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Mini Mal Pelayanan Publik belum cukup efektif namun dalam pelaksanaannya sudah efisien karena petugasnya yang ramah, dan memberi tahu alur pelayanan. Pada indikator kecukupan, program ini dirasa sudah cukup bagi masyarakat karena memudahkan dalam pelayanan. Namun pada indikator perataan, dirasa belum merata dalam mensosialisasikan program MMPP kepada masyarakat Sukodono sehingga masih ada masyarakat Sukodono yang belum mengetahui adanya Mini Mal Pelayanan Publik. Pada indikator ketepatan, jam operasional pelayanan ada yang tidak sesuai dengan jadwal bahkan ada yang sudah tidak beroperasi. Hal ini menunjukkan bahwa program MMPP belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang diberikan karena belum cukup efektif dan tidak meratanya sosialisasi. Penulis menyarankan perlu adanya koordinasi antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Kecamatan Sukodono untuk mengatasi beberapa masalah yang terjadi pada Mini Mal Pelayanan Publik.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Evaluasi, Mini Mal Pelayanan Publik*

A. Pendahuluan

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas jasa, barang, dan pelayanan administrasi yang disediakan. Di dalam pelaksanaan pelayanan publik, diperlukan sebuah inovasi agar pelayanan yang diberikan semakin membaik dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Inovasi dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia (Pamungkas dkk., 2022).

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo merupakan hasil dari kebijakan PERMEN PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa inovasi adalah usaha penemuan baru yang berbeda atau transformasi dari yang sudah ada. Dalam pelaksanaan inovasi yang dimana merupakan hasil dari sebuah kebijakan tentunya memerlukan sebuah evaluasi. Evaluasi program dalam (Anggraeni & Rahaju, 2022) mengartikan bahwa tindakan dan juga pelaksanaan yang berhubungan dengan penetapan sistematis kualitas atau nilai dari kegiatan penelitian pada lembaga atau organisasi yang menjalankan sebuah program Scriven dalam Molas-Gallart (2012). Fungsi adanya evaluasi program dapat

dijadikan sebagai kajian bagi instansi pemerintahan supaya bertambah baik kedepannya.

Kantor Kecamatan Sukodono memiliki sebuah inovasi pada pelaksanaan pelayanan publik yang disediakan yaitu Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP). Mini Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk inovasi yang ada di Kecamatan Sukodono dengan tujuan agar memudahkan pelayanan masyarakat sekitar. Kehadiran Mini Mal Pelayanan Publik ini diharapkan mengubah pola pikir Aparatur Sipil Negara (ASN) terutama yang berada di tingkat kecamatan sehingga terpacu untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik.

Sebuah inovasi dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo yang telah berjalan memerlukan adanya sebuah evaluasi dalam pelaksanaannya. Seperti halnya dengan Program Mini Mal Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang telah berjalan selama 3 tahun sejak 2020. Ditemukan beberapa masalah saat pelaksanaan pelayanan yaitu beberapa loket di Mini Mal Pelayanan Publik ada yang hanya buka pada hari-hari tertentu atau bahkan tidak beroperasi, masyarakat masih ada yang tidak mengetahui prosedur pengambilan nomor antrian karena ada yang melalui online dan offline, dan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya Mini Mal Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Maka dari itu, diperlukan sebuah

evaluasi dalam pelaksanaan inovasi agar inovasi yang berjalan dapat sesuai dengan harapan masyarakat dan berfungsi secara maksimal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori evaluasi kebijakan menurut William n Dunn dalam (Anggraeni & Rahaju, 2022), mengatakan bahwa terdapat 6 indikator dalam evaluasi kebijakan yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan.

B. Tinjauan Pustaka

Kebijakan memuat serangkaian program/ aktivitas/ tindakan dengan tujuan tertentu yang berasal dari seorang atau sekelompok penyelenggara. Para pelaku (stakeholders) melakukan kebijakan dalam rangka menyelesaikan suatu permasalahan khusus (Haerul et al., 2016).

Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang dilakukan oleh pemerintah menyangkut kepentingan publik secara sadar, terarah, dan terukur dengan melibatkan beberapa pihak yang berkepentingan dalam bidang-bidang khusus untuk menuju pada tujuan tertentu. (Ramdhani & Ramdhani, 2017).

Weiss menyampaikan bahwa evaluasi kebijakan publik memiliki tujuan untuk mengetahui akibat dari suatu kebijakan yang mengarah pada pencapaian dari serangkaian tujuan yang telah ditetapkan dan digunakan untuk memberi rekomendasi dalam membuat keputusan dan penyempurnaan

program atau kebijakan pada masa mendatang (Nikmah & Rahaju, 2021).

Menurut William n Dunn dalam (Antika et al., 2013) menggambarkan kriteria-kriteria indikator evaluasi kebijakan yang meliputi indikator yaitu:

1. Efektivitas

Berhubungan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diinginkan, atau tindakan yang dilakukan mencapai tujuan. Efektivitas, yang secara dekat berkaitan dengan rasionalitas teknis, selalu dinilai dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

2. Efisiensi

Berhubungan dengan bagaimana menghasilkan tingkat efektivitas dengan jumlah usaha yang dilakukan. Efisiensi adalah persamaan dari rasionalitas ekonomi yaitu hubungan antara usaha dan efektivitas, dan diukur dari biaya moneter.

3. Kecukupan

Berhubungan dengan seberapa jauh suatu nilai efektivitas memenuhi nilai, kebutuhan, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya kaitan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diinginkan.

4. Perataan

Berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi dampak dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda di masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang dampaknya (seperti

unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (seperti tarif moneter) secara adil didistribusikan. Kriteria kesamaan yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risoris masyarakat.

5. Responsivitas

Berhubungan dengan seberapa maksimal suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, kepentingan, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat khusus. Kriteria responsivitas penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan. Jika belum memenuhi kebutuhan aktual dari kelompok yang seharusnya mendapatkan keuntungan dari adanya kebijakan maka bisa dikatakan masih gagal.

6. Ketepatan

Indikator ketepatan berkaitan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berhubungan dengan kriteria perseorangan tetapi dua atau lebih kriteria secara bersamaan. Ketepatan merujuk pada nilai dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang mendasari tujuan-tujuan tersebut.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengevaluasi Program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono. Fokus Penelitian dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana

evaluasi program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Peneliti mengacu pada teori Evaluasi Kebijakan Publik menurut William N Dunn, mengatakan evaluasi memiliki 6 indikator yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

Sumber data diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara dan observasi, adapun informan yang diwawancarai yaitu pegawai Kecamatan Sukodono, petugas Mini Mal Pelayanan Publik, dan masyarakat Sukodono. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Kantor Kecamatan Sukodono, Undang-Undang, buku dan jurnal.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk menggali data yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data dan triangulasi data. Reduksi data yaitu memilih, meringkas hal-hal data-data penting yang diperoleh saat penelitian berlangsung. Sedangkan triangulasi data yaitu usaha untuk mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat menganalisis dan mengumpulkan data.

D. Pembahasan

Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) merupakan sebuah output inovasi dari kebijakan PERMEN PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 yang dimana Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberikan inovasi pelayanan publik tersebut kepada Kantor Kecamatan Sukodono. Tujuan didirikannya Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan dan agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke Lingkar Timur atau instansi pusat untuk pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menggunakan teori evaluasi kebijakan menurut William n Dunn (2006) dalam (Antika et al., 2013) mengatakan bahwa ada 6 indikator dalam evaluasi kebijakan yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

1. Efektivitas

Efektivitas berkaitan dengan apakah sebuah kegiatan mencapai tujuan yang diinginkan dengan mementingkan tujuan dari pada usaha yang dilaksanakan. Jika hasilnya mendekati sasaran, maka semakin tinggi efektifitasnya. Penilaian mengenai efektifitas ditujukan untuk menjawab ketepatan waktu pencapaian hasil atau tujuan kebijakan. Efektivitas pada evaluasi kebijakan memiliki maksud yaitu perolehan hasil dari pelaksanaan program Mini Mal Pelayanan Publik yang dilihat dari segi fungsi dan tujuannya yaitu mempermudah masyarakat dalam pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan dan yang lainnya. Mini Mal Pelayanan Publik memiliki 11 jenis pelayanan, berikut pelayanan yang ada:

Tabel 1. Jenis pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik

No.	Nama Loker	Jenis Pelayanan
1	Dukcapil	a. Akta Kelahiran b. Kartu Keluarga (KK) c. Kartu Identitas Anak (KIA)
2	Bank Jatim	a. Transfer b. Surat Setoran Pajak (SSP) c. Pembayaran PBB dan BPHTB Setor tunai d. tabungan Simpeda, Tabunganku, dll. e. Pembayaran rekening listrik dan telepon
3	Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat	a. Layanan konsultasi pelaporan SPT dan pembuatan kode billing

No.	Nama Loker	Jenis Pelayanan
-----	------------	-----------------

		<ul style="list-style-type: none"> b. Layanan PBK / SKB / SKTD / SKET / e-SPT / e-FAKTUR / SPT Masa c. Layanan NPWP / validasi SPP / PKP / Sertifikat elektronik / EFIN
4	Polresta Sidoarjo	<ul style="list-style-type: none"> a. SKCK Online b. Perpanjangan SIM A dan SIM C
5	Kantor Pos	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengiriman paket b. Pengiriman surat c. Pengiriman uang d. Pelayanan melalui Pos Giro Mobile
6	BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran peserta mandiri b. Perubahan data BPJS mandiri, PNS / Pensiunan, Penerima iuran bantuan dari daerah (KIS)
7	Kantor Urusan Agama (KUA)	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi b. Konsultasi
8	Dinas Penanaman Modal dan PSTP	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan izin non OSS b. Layanan pemenuhan komitmen izin OSS c. Layanan perizinan bersama melalui OSS
9	BPPD	<ul style="list-style-type: none"> a. Reklame b. PP (Pajak Bumi Bangunan) c. PDL (Pajak Daerah Lain)
10	BPJS Ketenagakerjaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran peserta baru b. Aplikasi BPJSTKU
11	BPR Delta Artha	<ul style="list-style-type: none"> a. Deposito b. Tammara (Tabungan menuju sejahtera) c. Sifajar (Tabungan Pelajar) Kredit d. UMKM

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, program Mini Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan belum cukup efektif, karena tidak semua loket buka sedangkan tujuan awal dari adanya inovasi ini yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke Lingkar Timur atau instansi pusat untuk melakukan pelayanan. Namun apabila loket masih banyak yang tutup maka dirasa pelaksanaan program Mini Mal Pelayanan Publik belum cukup efektif. Meskipun loket di Mini Mal Pelayanan Publik petugasnya dari instansi masing-masing namun pihak Kecamatan Sukodono perlu membahas masalah ini saat rapat untuk mengajak para instansi mengisi loket-loket yang kosong agar tujuan awal didirikannya Mini Mal Pelayanan Publik dapat tercapai.

Beberapa masyarakat berpendapat bahwa perlu adanya pelayanan online di Mini Mal Pelayanan Publik. Pelayanan online sudah ada di beberapa loket Mini Mal Pelayanan Publik seperti Dukcapil dan Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, tidak semua loket ada pelayanan online. Namun karena kurangnya informasi yang diterima oleh beberapa masyarakat jadi ketidaktahuannya tentang beberapa pelayanan online di Mini Mal Pelayanan Publik.

Program Mini Mal Pelayanan Publik dikatakan belum

cukup efektif. Peneliti memiliki pendapat agar kinerja kebijakan dapat mencapai hasil yang efektif maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan Program Mini Mal Pelayanan Publik yaitu:

1. Perlu adanya ajakan kembali kepada loket-loket yang kosong, dengan menghubungi para instansi masing-masing dan meminta pegawai untuk ditempatkan di loket Mini Mal Pelayanan Publik
2. Perlu adanya penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai adanya pelayanan online di beberapa loket Mini Mal Pelayanan Publik.

2. Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan seluruh usaha yang digunakan untuk membuat tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi dan efektifitas saling berkaitan, indikator efisiensi sebagai penunjang dalam pelaksanaan pelayanan untuk mencapai tujuan. Efisiensi dalam program Mini Mal Pelayanan Publik dilihat dari bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Efisiensi ditentukan dengan bagaimana cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apabila semakin cepat, mudah dan tidak ada biaya dalam pelayanan maka dapat dikatakan efisien. Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti pada program Mini Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan sudah efisien karena

pelayanan yang diberikan mudah, petugas ramah, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, dan tidak ada penarikan biaya dalam pelayanan. Saat masyarakat datang, ada petugas yang bertugas untuk menanyakan masyarakat hendak melakukan pelayanan apa, kemudian masyarakat diberikan nomor antrian sesuai loket yang dituju. Saat masyarakat kebingungan juga ada petugas yang siap sedia untuk membantu.

Pelayanan loket Dukcapil pengambilan nomor antrian dilakukan H-1 pelayanan, ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui jadi saat sampai di tempat tidak bisa melakukan pelayanan. Dalam masalah ini petugas langsung membantu masyarakat untuk mengambilkan nomor antrian di Dukcapil, melalui antriansukodono.sidoarjokab.go.id/pesannomor. Pada segi biaya tidak adanya

biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan, justru masyarakat dipermudah dengan adanya berbagai jenis loket yang ada di Mini Mal Pelayanan Publik, jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke instansi pusat selain menghemat biaya juga menghemat waktu.

3. Kecukupan

Indikator kecukupan di kebijakan publik mengemukakan bahwa kecukupan berhubungan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.

Jadi, kecukupan mengukur seberapa jauh hasil kebijakan dengan tujuan yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sudah dirasa cukup dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang diinginkan.

Sesuai dengan tujuan awal didirikan adanya Mini Mal Pelayanan Publik ini yaitu untuk menjangkau masyarakat agar tidak perlu jauh-jauh ke Lingkar Timur atau instansi pusat untuk pelayanan sehingga menghemat waktu dan tenaga.

Namun permasalahannya yaitu pada loket yang tidak semuanya buka, jika tujuan awal Mini Mal Pelayanan Publik mempermudah masyarakat supaya tidak perlu jauh-jauh ke instansi pusat namun loketnya banyak yang tutup maka dirasa sama saja tujuan didirikan Mini Mal Pelayanan Publik ini belum dapat dicapai. Jadi kesimpulan pada indikator kecukupan ini yaitu program Mini Mal Pelayanan Publik sudah dapat memberikan manfaat dan mempermudah masyarakat dalam pelayanan, hanya saja belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diinginkan.

4. Perataan

Perataan berkenaan dengan kebijakan yang usahanya dilakukan secara merata, adil dan kewajaran. Dapat dikatakan efektif, efisien dan mencukupi dalam suatu program apabila tarif atau keuntungannya merata. Indikator perataan dalam program Mini Mal Pelayanan

Publik dapat dilihat dari pelayanan dan sosialisasi programnya yang diberikan kepada masyarakat. Apakah pelayanan yang diberikan dan sosialisasinya dilaksanakan secara merata dan tidak ada kesenjangan dalam pelayanannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa tidak ada kesenjangan dalam pelayanan yang diberikan, semua sama rata tidak pandang umur, jenis kelamin, atau lainnya. Namun ada beberapa prioritas dalam pelayanan yaitu untuk orang tua, ibu hamil, dan disabilitas. Dalam hal ini petugas juga menanyakan terlebih dahulu kepada masyarakat yang lain apakah berkenan untuk mendahulukan 3 prioritas diatas.

Sosialisasi mengenai program Mini Mal Pelayanan Publik dilakukan melalui offline dan online. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian menunjukkan bahwa sosialisasi dilakukan melalui media sosial Kantor Kecamatan Sukodono yaitu pada youtube, facebook, instagram dan website kecamatan Sukodono. Untuk sosialisasi secara langsung dilakukan secara berkala dengan perangkat desa yang kemudian memberitahukan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat mengetahui adanya Mini Mal Pelayanan Publik. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program Mini Mal Pelayanan Publik dan tidak adanya sosialisai di

desa-desa maupun grup WhatsApp. Apalagi bagi pekerja yang jarang sekali berada di rumah, rasanya perlu ada tinjauan kembali mengenai sosialisasi program Mini Mal Pelayanan Publik di masyarakat baik melalui sosial media maupun secara langsung.

Dapat disimpulkan bahwa pemerataan dalam pelayanan yang diberikan sudah merata karena tidak ada kesenjangan dalam pelayanan. Namun dalam sosialisasi dirasa belum merata ke seluruh masyarakat Sukodono dan apabila telah dilaksanakan perlu adanya peninjauan ulang mengenai sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dengan tujuan agar pihak Kecamatan Sukodono dapat mengetahui sejauh mana sosialisasi yang dilakukan apakah sudah merata atau belum.

5. Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan dimaknai sebagai respon dari suatu kegiatan, yang berarti tanggapan dari sasaran kebijakan. Responsivitas memiliki arti seberapa jauh kebijakan dapat memuaskan kebutuhan masyarakat, kriteria ini penting karena dapat memuaskan semua kriteria lainnya. Jadi dapat diartikan bahwa responsivitas dalam program Mini Mal Pelayanan Publik ini berkaitan dengan tanggapan masyarakat mengenai hasil kebijakan, begitu juga dengan respon dari pihak Kecamatan dalam mengatasi permasalahan yang ada, menanggapi saran dan masukan

dari masyarakat dengan tujuan agar dapat memuaskan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon positif terhadap adanya Mini Mal Pelayanan Publik. Kantor kecamatan Sukodono menyediakan tempat untuk menerima saran, kritik dan masukan dari masyarakat yaitu lapor.co.id. Setelah menerima saran, kritik dan masukan dari masyarakat yang dilakukan pihak kecamatan Sukodono maupun petugas Mini Mal Pelayanan Publik yaitu mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan yang ada agar kedepannya lebih baik

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat untuk mengetahui bagaimana respon, saran dan kritik masyarakat mengenai program Mini Mal Pelayanan Publik. Ada masyarakat yang memberikan saran mengenai pengambilan nomor antrian yang ada di Dukcapil, masyarakat berkeluh kesah mengenai adanya pengambilan nomor antrian H-1, menurutnya hal ini mempersulit pekerja karena perlu bolak balik izin kerja untuk melakukan pelayanan yang diinginkan. Sebenarnya mengenai permasalahan ini masyarakat bisa diarahkan untuk pelayanan online melalui Plavon, namun petugas tidak mengarahkan pelayanan online tetapi mengarahkan untuk kembali lagi besok dan mengambil nomor antrian H-1.

Tanggapan lain dari masyarakat yaitu sosialisasi Mini Mal Pelayanan Publik belum merata dan perlu adanya pelayanan online. Bagi pekerja rasanya perlu adanya sosialisasi online melalui grup WhatsApp tiap desa agar informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat dapat sampai dan merata. Mengenai pelayanan online juga perlu disampaikan kepada masyarakat bahwa ada beberapa loket yang menyediakan pelayanan online sehingga bagi pekerja yang ingin mengurus administrasi kependudukan bisa dilakukan melalui online.

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator responsivitas pihak kecamatan Sukodono maupun Mini Mal Pelayanan Publik perlu meninjau ulang apa saja kritik dan masukan dari masyarakat agar dapat diperbaiki dan kedepannya menjadi lebih baik lagi.

6. Ketepatan

Indikator ketepatan menganalisis mengenai ketepatan kebijakan tersebut, apakah sudah tepat atau belum sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Begitu pula dengan program Mini Mal Pelayanan Publik yang merupakan kebijakan pemerintah daerah mengenai inovasi pelayanan publik dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam pelayanan, pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang

berkelanjutan. Dalam program Mini Mal Pelayanan Publik indikator ketepatan dinilai dari apakah program sudah tepat atau belum, apakah jam operasional telah sesuai. Dapat dikatakan tepat apabila tujuan telah sesuai dengan kebijakan dan jam operasional pelayanan telah sesuai dengan yang ditentukan.

Peneliti melakukan wawancara kepada para informan dan menunjukkan hasil bahwa program Mini Mal Pelayanan Publik kurang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan adanya Mini Mal Pelayanan Publik yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan menjangkau masyarakat agar tidak perlu jauh-jauh ke pusat untuk melakukan pelayanan yang diinginkan. Namun apabila loket banyak yang jam operasionalnya hanya buka satu kali dalam seminggu, bahkan tidak beroperasi sama sekali seperti indikator ketepatan ini belum dapat tercapai.

Dari hasil observasi peneliti mengenai jam operasional Mini Mal Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa belum tepat karena ada yang belum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan ada loket yang sudah tidak tersedia. Dalam hal ini perlu adanya peninjauan kembali kepada loket-loket yang belum sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Sukodono pada program Mini Mal Pelayanan Publik Maka dapat ditarik kesimpulan oleh peneliti bahwa program ini masih belum berjalan secara maksimal.

1. Mini Mal Pelayanan Publik merupakan program inovasi pelayanan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang dihasilkan dari kebijakan PERMEN PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan pelayanan agar tidak perlu jauh-jauh ke Lingkar Timur atau instansi pusat. Namun dengan adanya hambatan loket banyak yang tidak beroperasi maka program Mini Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan belum cukup efektif.
2. Pada indikator efisiensi, program Mini Mal Pelayanan Publik sudah cukup efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan mudah, petugasnya ramah, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan tidak ada penarikan biaya dalam pelayanannya.
3. Pada indikator kecukupan dalam program Mini Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan belum memadai, karena tujuan awal didirikan Mini Mal Pelayanan Publik yaitu untuk mempermudah

masyarakat agar tidak perlu jauh-jauh ke Lingkar Timur atau instansi pusat.

4. Pada indikator perataan dalam program Mini Mal Pelayanan Publik terdapat 2 hal yaitu perataan dalam memberikan pelayanan sama rata kepada masyarakat tanpa adanya kesenjangan dan yang kedua adalah perataan dalam hal sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan belum merata ke seluruh masyarakat Sukodono masih ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui program ini.
5. Selanjutnya pada indikator responsivitas, dirasa belum cukup baik karena masih ada masyarakat yang memberikan saran dan kritik mengenai program Mini Mal Pelayanan Publik, dan dari pihak Kecamatan juga masih perlu adanya peninjauan ulang mengenai saran dan kritik dari masyarakat
6. Terakhir indikator ketepatan, pada program ini dirasa belum tepat karena jam operasional pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik masih ada yang tidak sesuai bahkan ada yang sudah tidak beroperasi.

Berdasarkan dari kesimpulan, maka peneliti ingin memberikan rekomendasi terhadap Evaluasi Kebijakan Program Mini Mal Pelayanan Publik yaitu:

1. Perlu diadakan rapat koordinasi antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Kantor Kecamatan Sukodono untuk mengatasi masalah-masalah yang ada di Mini Mal Pelayanan Publik.
2. Perlu adanya sosialisasi yang diadakan terjadwal melalui online maupun offline, dan perlu adanya peninjauan ulang setelah sosialisasi dilakukan agar mengetahui sejauh mana sosialisasi dilakukan apakah sudah merata ke seluruh masyarakat atau belum.
3. Perlu adanya ajakan secara terus-menerus kepada loket-loket yang kosong untuk mengisi di Mini Mal Pelayanan Publik agar tujuan didirikannya Mini Mal Pelayanan Publik dapat tercapai.
4. Perlu memperhatikan lagi saran dan kritik dari masyarakat agar pihak Kecamatan Sukodono dapat memperbaiki dan kedepannya menjadi lebih baik lagi.
5. Mengenai jam operasional pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik perlu diperbarui, agar masyarakat saat datang tidak sia-sia karena loket yang dituju belum buka atau tidak buka pada hari itu.

Daftar Pustaka

- Anggraeni, A., & Rahaju, T. (2022).
Evaluasi Program Berkas Mlaku
Dewe (Bmw) Pada Pelayanan
Bidang Administrasi Di
Kecamatan Sukodono Kabupaten
Sidoarjo. *Publika*, 287–296.
[https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p
287-296](https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p287-296)
- Antika, C. D., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu,
F., & Surabaya, U. N. (2013).
*Evaluasi Layanan E-Kios Pada
Kantor Kecamatan Wonokromo
Kota Surabaya*. 1305–1316.
- Haerul, H., Akib, H., & Hamdan, H.
(2016). Implementasi Kebijakan
Program Makassar Tidak Rantasa
(Mtr) Di Kota Makassar. *Jurnal
Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*,
6(2), 97315.
- Nikmah, S., & Rahaju, T. (2021).
Evaluasi Pelaksanaan Program
Pemberian Permakanan Untuk
Meningkatkan Kesejahteraan
Masyarakat Di Kota Surabaya.
Publika, 9 (3), 195–210.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A.
(2017). Konsep Umum
Pelaksanaan Kebijakan Publik.
Jurnal Publik, 1–12.
[https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.9
6](https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96)