

Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk

Shafira Ayu Permatasari¹, Dida Rahmadanik², Bambang Kusbandrijo³

E-mail: shafiraayu7@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17

Agustus 1945 Surabaya

Abstract.

Public services are services that are properly provided by the government to the community. Public services have the main function as prime public service providers in accordance with the prevailing laws and regulations. The purpose of this research is to describe and analyze how the implementation of public services in the Nganjuk District Public Service Mall. This study used a qualitative descriptive research method using interview guidelines. Analysis results may be known that in terms of transparency, accountability, conditional, participative, equal rights and equal rights and liabilities can be well followed by positive thinking on the part of public services and visitors as consumers in these designed public services malls. However, there are improvements to public services, especially from the side of support facilities.

Keywords: Public Services, Public Service Mall.

Abstrak.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik memiliki fungsi utama sebagai penyedia pelayanan publik yang prima sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah agar dapat mendeskripsikan serta menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pedoman wawancara. Hasil analisis dapat diketahui bahwa dari segi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak serta kewajiban dapat berjalan dengan baik diikuti oleh pemikiran yang positif dari pihak pelayanan publik dan pengunjung sebagai konsumen di Mal Pelayanan Publik Nganjuk ini. Namun, terdapat perbaikan yang harus dilakukan pihak pelayanan publik, terutama dari sisi fasilitas pendukung.

Kata Kunci: Pelaksanaan Pelayanan, Mal Pelayanan Publik.

Pendahuluan

Pemerintah memiliki fungsi penting guna menyediakan pelayanan publik yang utama untuk seluruh penduduknya yang sudah diatur pada Undang-Undang Pada pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik dijabarkan arti pelayanan publik seperti berikut: "Pelayanan publik ialah aktivitas maupun serangkaian aktivitas pada konteks memenuhi kebutuhan

pelayanan selaras pada peraturan perundang-undangan untuk tiap warga negara serta penduduk mengenai barang, jasa, serta pelayanan administratif yang penyelenggara pelayanan publik sediakan”.¹

Mal Pelayanan Publik adalah pelayanan terpadu serta terintegrasi antarpelayanan pemerintah pusat serta pemerintah daerah pada sebuah gedung pelayanan. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 23 Tahun 2017 mengenai Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik ialah lokasi berjalannya aktivitas maupun kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik mengenai barang jasa dan/atau pelayanan administrasi yang adalah perluasan fungsi pelayanan terpadu pusat atau daerah, juga pelayanan BUMN serta BUMS pada konteks menyediakan layanan yang cepat, gampang, terjangkau, nyaman serta aman.²

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu isu penting untuk dibahas karena isu ini akan berkaitan pada proses interaksi antara masyarakat dengan kinerja pemerintah secara langsung khususnya dalam penerapan Mal Pelayanan Publik ini. Mal Pelayanan Publik (MPP), menurut perspektif peneliti juga dapat diartikan sebagai strategi dalam memaksimalkan pelayanan publik dengan cara yang lebih baik yang dikoordinasikan oleh pihak pemerintah khususnya pada ruang lingkup Indonesia. Pemaparan yang disampaikan oleh pandangan peneliti sebelumnya didukung dengan adanya pernyataan bahwa pemahaman mengenai pelayanan publik ini bisa pula didefinisikan menjadi pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan individu lain maupun masyarakat yang berkepentingan dalam organisasi tersebut selaras pada regulasi pokok serta prosedur yang berlaku.³

Permasalahan yang dimuat dalam artikel oleh surya.co.id yang berjudul “Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk Dirasa Kurang Maksimal” menunjukkan bahwa pada bulan Agustus 2019 pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk dirasa masih belum optimal. Hal tersebut

¹ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

² Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

³ Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan. Arens

diketahui karena aktivitas layanan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik sesuai evaluasi pada bulan Juli 2019 masih belum sesuai dengan yang diidamamkan. Wakil Bupati Nganjuk telah melakukan evaluasi mengenai keseriusan pelayanan, tingkat kunjungan, sosialisasi, serta lainnya. Sedangkan menurut Danish Abrizam masyarakat Kabupaten Nganjuk dalam ulasan google pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk menyebutkan bahwa ia sangat kecewa dengan pelayanan yang ada, Danish Abrizam sengaja datang awal berharap bisa dapat pelayanan yang pertama, setelah menunggu hingga pukul 9.00 tetap tidak ada petugas yang akan melayani di bagian pelayanan pencatatan sipil yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk sehingga ia harus pergi ke kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan sipil yang lama. Lalu untuk apa dibangun gedung yang megah tetapi pegawainya tidak ada. Masyarakat berharap melalui keberadaan Mal Pelayanan Publik ini dapat pelayanan yang lebih baik dan cepat. Peneliti berpendapat bahwa kualitas dari Mal pelayanan dapat dikatakan baik apabila terdapat integrasi yang kuat melalui komunikasi dan evaluasi yang dilakukan antara pemangku kepentingan maupun badan pengawasan agar selalu diperbaiki setiap ada kekurangan dan bisa ditingkatkan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan. Sedangkan, untuk kualitas dari Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan buruk apabila terdapat ketidaksesuaian cara pelayanan yang diharapkan maupun yang diekspetasikan oleh masyarakat setempat dan bentuk kesalahan fatal yang terjadi seperti adanya bentuk pungutan liar, dan melanggar hak seseorang di dalam prosesnya. Oleh karena itu, pada penulisan skripsi ini peneliti akan meneliti tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.

Dikarenakan terdapat keluhan masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik, maka pada penelitian ini membahas bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.

Kajian Teori

Pelayanan publik adalah semua jenis layanan yang pemerintah pusat maupun daerah, BUMN/BUMD sediakan guna memenuhi keperluan masyarakat maupun perundang-undangan yang ditetapkan sesuai dengan KepMmenPan Nomor 81/93. Pelayanan publik adalah sebuah aktivitas maupun serangkaian aktivitas yang memiliki tujuan memenuhi keperluan pelayanan selaras pada peraturan perundang-undangan untuk tiap warga negara serta penduduk mengenai barang, jasa, serta layanan administratif yang disediakan penyedia layanan publik. Penyelenggara layanan publik dinamakan penyelenggara yakni tiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang terbentuk sesuai dengan undang-undang pada penyelenggaraan aktivitas pelayanan publik, juga badan hukum yang lain yang terbentuk semata-mata pada rangka aktivitas pelayanan publik.⁴

Dasarnya tiap masyarakat memerlukan pelayanan, bahkan bisa disebutkan bahwasanya pelayanan tak bisa dilepaskan dari kehidupan masyarakat. pelayanan publik ialah pemberian jasa dari pemerintah, pihak swasta yang mengatasnamakan pemerintah, maupun pihak swasta pada masyarakat, melalui maupun tidak melalui pembayaran untuk memenuhi keperluan maupun kepentingan umum.⁵ Pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan yang birokrasi politik jalankan guna melakukan pemenuhan keperluan warga pemakai. Pemakaian yang diartikan tersebut ialah warga negara yang memerlukan layanan publik, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, Surat Keterangan Tinggal Sementara, Perijinan Usaha, dan lain sebagainya.⁶

Agar bisa memberi pelayanan yang membuat pemakai jasa merasa puas, penyelenggara pelayanan wajib dapat melakukan pemenuhan sejumlah asas dalam pelayanan. Sejumlah asas pelayanan terdiri dari:

⁴ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

⁵ Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Reflika Aditama.

⁶ Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui. Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.

- a. Transparansi, yang berarti sifatnya terbuka, gampang serta bisa diakses seluruh pihak yang memerlukan serta disediakan secara mencukupi juga gampang dipahami;
- b. Akuntabilitas, yang berarti bisa dipertanggungjawabkan selaras ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yang berarti selaras pada situasi serta kompetensi pemberi juga penerima pelayanan melalui tetap berpegang teguh bagi prinsip efektivitas serta efisiensi;
- d. Partisipatif, yang berarti memberi dorongan peran serta masyarakat pada pengadaan pelayanan publik melalui memberi perhatian pendapat, keperluan, serta keinginan masyarakat;
- e. Kesamaan Hak, yang berarti tak diskriminatif pada artian tak membeda-bedakan suku, agama, ras, golongan, gender serta status ekonomi;
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yang berarti pemberi serta penerima pelayanan publik wajib melakukan pemenuhan hak serta kewajiban tiap pihak.⁷

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif deskriptif melalui penggunaan pedoman wawancara. Kemudian sumber data dari informan tersebut dilakukan reduksi data, lalu proses analisis data, perumusan hasil penelitian. Penelitian kualitatif ialah tata cara penelitian yang memberi hasil data deskriptif berbentuk kata-kata tertulis maupun lisan melalui perilaku yang diamati melalui peristiwa yang ada pada tempat objek penelitian. Penelitian deskriptif menitikberatkan dalam data berbentuk kata-kata, gambar yang menyebabkan dari keberadaan penerapan metode kualitatif.⁸ Selanjutnya, seluruh yang sudah dihimpun bermungkinan sebagai kunci tentang apakah yang telah diteliti. Penelitian kualitatif ini diharapkan mampu menjelaskan

⁷ Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

⁸ Bogdan dan Taylor, 1975 dalam J. Moleong, Lexy. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.

mengenai pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.

Fokus dalam penelitian ini guna mengetahui kinerja pemerintah mengenai pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah sebuah aktivitas maupun serangkaian aktivitas yang memiliki tujuan untuk melakukan pemenuhan keperluan pelayanan selaras pada peraturan perundang-undangan untuk tiap warga negara serta penduduk mengenai barang, jasa serta layanan administratif yang disediakan penyedia layanan publik.⁹ Penelitian ini difokuskan pada bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, serta apa keunggulan dari adanya Mal Pelayanan Publik ini. Fokus pada penelitian ini menggunakan 6 indikator, yakni:

1. Transparansi;
2. Akuntabilitas;
3. Kondisional;
4. Partisipatif;
5. Kesamaan hak;
6. Kesetaraan kewajiban serta hak.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian tersebut mencakup observasi, wawancara, serta dokumentasi.

1. Observasi

Pengamatan dijalankan secara melakukan pengamatan serta pencatatan seluruh kejadian. Cara tersebut memiliki tujuan guna mengetahui kebenaran maupun fakta yang terdapat pada lapangan.¹⁰ Teknik observasi tersebut dipakai guna melakukan pengamatan penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik yang ada diantara pegawai serta masyarakat yang berperan sebagai pemakai pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.

2. Wawancara

⁹ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

¹⁰ Moeleong, L.J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya

Wawancara dipakai menjadi teknik pengumpulan data guna mendapatkan masalah yang wajib diteliti serta juga jika peneliti mau mengetahui sejumlah konteks dari responden yang makin dalam.¹¹ Informan dari penelitian ini adalah Kasie Bagian Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, Pegawai pemberi pelayanan publik, dan masyarakat pengguna Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pelegkap melalui pemakaian metode observasi serta wawancara pada penelitian kualitatif.¹² Melalui teknik ini peneliti dapat mengetahui seluruh kondisi gedung tempat pelayanan publik, jumlah pegawai, dan profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Teknik ini dipakai guna memperoleh data tertulis yang berkaitan pada penelitian.

Terdapat tiga tahapan yang wajib dikerjakan saat melakukan analisis data penelitian kualitatif, yakni:

1. Reduksi Data

Reduksi data ialah proses memilih, memusatkan perhatian bagi langkah-langkah menyederhanakan, mengabstrakan, serta mentransformasi data kasar yang timbul melalui sejumlah catatan tertulis pada lapangan.

2. Penyajian Data

Miles dan Huberman melakukan pembatasan sebuah penyajian menjadi gabungan informasi sistematis yang memberi peluang keberadaan penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan melampirkan hasil wawancara yang telah dijalankan bersama Kepala Mal Pelayanan Publik, pegawai pemberi pelayanan publik, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.

3. Penarikan Kesimpulan

¹¹ Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

¹² Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Langkah paling akhir pada analisis data kualitatif ialah menyimpulkan. Miles dan Huberman beranggapan bahwa penarikan kesimpulan hanya separuh dari sebuah aktivitas konfigurasi yang utuh. Sejumlah arti yang muncul melalui data yang lain wajib dilakukan pengujian kebenarannya serta kecocokannya, yaitu yang adalah validitasnya¹³

Hasil Penelitian

Pelaksanaan pelayanan publik yang bermutu sebagai sebuah isu penting untuk dibahas karena isu ini akan berkaitan pada proses interaksi antara masyarakat dengan kinerja pemerintah secara langsung khususnya dalam penerapan Mal Pelayanan Publik ini. Agar bisa memberi pelayanan yang membuat pemakai jasa puas, maka penyelenggara pelayanan publik wajib dapat memenuhi sejumlah asas dalam pelayanan publik (Ratminto: 2005) terdiri dari:

a. Transparansi

Dalam hal transparansi tersebut, pelayanan publik yang dijalankan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk saat menerapkan dan melaksanakan transparansi sudah dilakukan dengan sangat baik. Bentuk transparansi yang dilakukan yaitu dengan memasang semua alur atau persyaratan jika hendak mengurus dokumen, memasang biaya atau tarif untuk mengurus dokumen sesuai dengan yang akan dikehendaki masyarakat. Didukung dengan aplikasi dari DPMPTSP yang menunjang transparansi yaitu Si Pentol. Disitu sudah ada informasinya tentang seluruh layanan yang ada di DPMPTSP, semua informasi terkait persyaratan perizinan sudah ada disana, bisa diakses oleh seluruh masyarakat. Jadi masyarakat yang akan datang melakukan pengurusan perizinan bisa mengakses informasinya di Si Pentol, kalau akan datang ke kantor sudah membawa dokumen-dokumennya tersebut. Kemudian semua pembayaran tidak dilaksanakan pada ruang pelayanan pada masing-masing bagian yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten

¹³ Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Nganjuk, melainkan membayarkan langsung kepada pihak bank yang ada di Mal Pelayanan Publik.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk dapat berupa kinerja pegawai, pengunjung, ataupun konsumen yang melakukan transaksi pembelian. Dalam kinerja pegawai, pihak Mal Pelayanan Publik mengukur kinerja pegawai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sistem pengurusan disini kan online, masyarakat diharuskan mengerjakan sendiri tetapi tetap kami yang mendampingi, kami yang mengajarkan sampai mereka tuntas mengerjakan atau mengurus keperluan perizinannya sampai tahap terakhir. Kemudian ada lagi tugas-tugas yang sifatnya mengarahkan masyarakat, berupa memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan, mengarahkan jika akan melakukan pengurusan perizinan kami arahkan kemana letaknya. Dari sisi pengunjung, peneliti melihat lingkungan di sekitar Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, lingkungan sangat berpengaruh terhadap kerja saya, menurut Bapak Sugiono selaku pegawai pelayanan publik bagian perizinan, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk yang merupakan lingkungan kerjanya sudah mendukung, namun masih perlu ditingkatkan lagi. Berdasarkan konsumen, pegawai dalam Mal telah memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti akan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

c. Kondisional

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa pegawai pelayanan publik memiliki jumlah tenaga kerja yang tidak seimbang dalam hal jumlah, terutama didepan dibagian lobby informasi masih tidak ada petugasnya, jadinya jika pihak lain baru pertama kali ke Mal ini merasa bingung mencari letaknya, kalau dipusat informasi ada petugasnya menjadi lebih baik, masyarakat tidak perlu bingung mencari letak tempatnya. Di sisi standar operasional, jika urusan konsumen selesai dan puas atau tidak dengan pelayanan itu masyarakat yang berhak menilai

dan juga harus menaati protokol kesehatan di masa Pandemi Virus Corona ini.

d. Partisipatif

Kasie Bagian Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ini menerapkan konsep *Punishment and Reward* bagi setiap pegawai pelayanan publik. Memberi hukuman atau penghargaan tersebut menjadi sebuah langkah yang dipakai oleh pimpinan agar senantiasa menginspirasi pegawainya supaya bisa melakukan yang paling baik untuk pelaksanaan pelayanan publik pemerintah Kabupaten Nganjuk. Tujuan keberadaan sistem penghargaan serta hukuman tersebut yaitu supaya bisa senantiasa memberi acuan bagi pegawai yang berprestasi. Sistem tersebut amat diperlukan pemerintah yang diberi tuntutan guna merekrut pegawai yang *knowledge workers*. Dari sisi pegawai, berdasarkan wawancara yang dilakukan, dikatakan bahwa pegawai tersebut sudah melayani dengan ramah dan informatif agar masyarakat juga dapat mengetahuinya dengan mudah dan memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan, saya melaksanakannya sesuai dengan standar operasional prosedur. Namun, masih saja pengunjung yang datang memiliki pengalaman tidak baik dari pegawai. Oleh karena itu, seharusnya kepala Mal ini mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat, karena setelah kami selesai pengurusannya diminta untuk mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat begitu tanggapan dari masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak merupakan asas tindakan pelayanan publik dimana kesamaan hak tidak melakukan diskriminatif, tak membedakan, ras, agama, suku, golongan serta sebagainya pada proses pelayanan publik kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa baik dari sisi Kepala Mal, pegawai, maupun pengunjung yang datang tidak mendapat tindakan yang bersifat diskriminatif atau *Bullying* serta tidak membedakan darimana background masyarakat entah itu pejabat atau profesi

lainnya. Namun, dari sisi fasilitas untuk disabilitas, di mal ini tidak memadai, seperti didepan lobby tadi semuanya berbentuk tangga, yang memakai kursi roda kesusahan naiknya harus ada yang membantu angkatnya, menurut kami itu yang perlu ditingkatkan agar mempermudah semua masyarakat pengguna pelayanan.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan wajib memperoleh pelayanan yang paling baik dari kami serta masyarakat tersebut wajib pula menyelesaikan haknya membayarkan jasa yang kami berikan yang sesuai dengan asas transparansi sesuai dengan yang sudah tertera dan dibayarkan langsung ke bank, bukan melalui pegawai, peran pelayanan disini merupakan pelayanan publik. Jadi, pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk tersebut semaksimal mungkin memberikan kesetaraan kewajiban serta hak pada hal pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik ini. Dalam pelayanan ini, pegawai pelayanan publik juga mendahulukan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi.

Kesimpulan

Berdasarkan yang sudah peneliti uraikan dalam hasil penelitian serta pembahasan, bisa disimpulkan bahwasanya :

1. Transparansi yang sifatnya terbuka, gampang serta bisa diakses oleh masyarakat sudah dilaksanakan didalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya setiap informasi selalu dipasang ditiap-tiap bagian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.
2. Akuntabilitas merupakan asas pelayanan publik organisasi publik dapat mempertanggungjawabkan proses pelayanan publik selaras pada peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. melalui hal tersebut Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk harus ikut turut serta dalam memenuhi peraturan yang berlaku dan mempertanggungjawabkannya.

3. Kondisional merupakan asas mengenai kesesuaian kondisi, keadaan dan kompetensi dari pemberi pelayanan serta penerima pelayanan publik melalui memegang prinsip efisiensi serta efektivitas yang bisa dijangkau oleh publik. Pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik ini sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku.
4. Partisipatif adalah asas yang mendorong masyarakat berperan serta ikut pada penyelenggaraan pelayanan publik melalui memberikan perhatian pada pendapat, keperluan serta keinginan publik sehingga proses pelayanan publik tak hanya satu arah. Pihak Mal Pelayanan Publik selalu menyediakan kritik dan saran atas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang telah selesai menggunakan layanan tersebut.
5. Kesamaan Hak merupakan asas tindakan pelayanan publik dimana kesamaan hak tidak melakukan diskriminatif, tak membedakan ras, suku, agama, golongan serta sebagainya dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat. Pihak Mal Pelayanan Publik selaku pemberi layanan tidak pernah memberikan diskriminasi terhadap masyarakat, semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama.
6. Kesetaraan kewajiban serta hak pada asas penyelenggaraan pelayanan publik dimana pemberi serta penerima layanan dapat saling melakukan pemenuhan kewajiban juga hak dari tiap orang. Disini pegawai telah melaksanakan tugasnya yaitu mengutamakan kepentingan masyarakat terlebih dahulu daripada kepentingan pribadi.

Saran

Kurang adanya persediaan fasilitas pendukung bagi para disabilitas perlu diperhatikan kembali, hal ini dilakukan dengan artian bahwa pembangunan sarana serta prasarana mempunyai fungsi yang amat penting saat memberi dukungan pada kegiatan ekonomi, budaya, sosial, juga integrasi bangsa khususnya menjadi modal dasar yang memperlengkapi interaksi serta komunikasi diantara kelompok masyarakat juga mengikat serta mengaitkan antarpihak. Oleh karena itu, diperlukan pembangunan serta perawatan dari

fasilitas pendukung tersebut agar jangka waktu pemakaian fasilitas menjadi lebih panjang.

Daftar Pustaka

Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan. Arens

Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Geovernance Melalui. Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. (2014). Konsep Pelayanan Publik.

Jawa Barat, Bandung: Penulis. Diakses pada 7 Januari, 2021 dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/>

Bogdan dan Taylor, 1975 dalam J. Moleong, Lexy. 1989. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya.

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Santosa, Pandji. 2008. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: PT. Reflika Aditama.