

## **GOOD GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) GRHA TIYASA KOTA BOGOR TAHUN 2023**

**Anastasia Silvyana<sup>1</sup>, Antik Bintari<sup>2</sup>, Agus Taryana<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Padjadjaran  
Email korespondensi: anastasia21003@mail.unpad.ac.id

*Submitted: 14-05-2025; Accepted: 12-06-2025; Published: 16-06-2025*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada prinsip *effectiveness and efficiency* belum terpenuhi karena masih terdapat kekurangan dalam hal pemahaman program, tepat sasaran, dan kendala keterbatasan SDM. Pada prinsip *openness and transparency* telah terpenuhi dengan cukup baik, pihak MPP Kota Bogor telah menyediakan informasi pelayanan secara terbuka dan transparan melalui berbagai kanal yang disediakan. Pada prinsip *participation* belum terpenuhi dengan baik karena keterlibatan masyarakat dalam kegiatan sosialisasi masih belum dimanfaatkan secara maksimal. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prinsip *good governance* belum terpenuhi dengan baik dalam MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Penelitian juga menekankan pentingnya bagi Pemerintah Kota Bogor untuk memprioritaskan perbaikan internal melalui rekrutmen pegawai, optimalisasi pemanfaatan teknologi dengan edukasi penggunaan aplikasi, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui sosialisasi secara rutin dan intensif.

**Kata kunci:** pelayanan publik, *good governance*, Mal Pelayanan Publik, Kota Bogor

### **ABSTRACT**

*This research intends to analyze the application of good governance principles in the implementation of MPP Grha Tiyasa Bogor City. The method used is a qualitative research method with a descriptive presentation. The research results indicate that the principles of effectiveness and efficiency have not been met due to shortcomings in program understanding, targeting, and limitations in human resources. In terms of the principle of openness and transparency, it has been sufficiently met, as the MPP of Bogor City has provided service information openly and transparently through various available channels. In principle, participation has not been well fulfilled because community involvement in socialization activities has not been maximally utilized. Based on the research findings, it can be concluded that the principles of good governance have not been well fulfilled in MPP Grha Tiyasa, Bogor City. The research also emphasizes the importance for the Bogor City Government to prioritize internal improvements through employee recruitment, optimization of technology utilization with application usage education, and increasing community engagement through regular and intensive socialization.*

**Key word:** public service, *good governance*, public service mall, Bogor City

### **PENDAHULUAN**

Menurut (Maryam, 2016) menyatakan bahwa pelayanan publik turut menjadi pilihan strategis dalam mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagai penggerak

utama, pelayanan publik dianggap krusial bagi seluruh aktor yang terdapat dalam kerangka *governance* yang terdiri dari pejabat publik, masyarakat sipil, dan sektor usaha swasta dimana mereka sama-sama memiliki

kepentingan untuk memperbaiki kinerja pelayanan. Perbaikan kinerja pelayanan publik sangat penting karena ketiga aktor *governance* dapat bekerja sama dalam bidang pelayanan untuk berkolaborasi lebih lanjut. Selain itu, pelayanan publik dinilai dapat merepresentasikan praktik *good governance* secara lebih mudah dan nyata. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di Indonesia nampaknya masih menunjukkan kinerja yang jauh dari harapan masyarakat.

Menurut (Sari, 2018) menyebutkan bahwa penurunan kinerja pelayanan publik di Indonesia dilihat dari adanya keluhan seperti prosedur dan birokrasi yang rumit, minimnya transparansi, kurang informatif, kurang akomodatif, dan berbagai alasan lainnya. Permasalahan yang terjadi menyebabkan masyarakat selaku target mengalami kesulitan dalam menjangkau pelayanan publik yang dibutuhkan. Bahkan, seringkali situasi yang demikian dimanfaatkan oleh sejumlah oknum untuk menekankan tarif pungutan liar agar pelayanan dapat cepat diselesaikan. Di Kota Bogor, keberadaan praktik pungutan liar (pungli) telah lama menyasar para masyarakat pengguna layanan, salah satunya yakni terkait aduan terkait pungutan dalam pelayanan penerbitan KTP elektronik (E-KTP) pada tahun 2019 lalu. Pemberlakuan tarif pungutan membuat pelayanan KTP yang sebelumnya lamban menjadi lebih cepat.

Berkaca pada permasalahan yang mencuat terkait pelayanan publik serta diiringi dengan upaya dalam menerapkan *good governance*, serangkaian kebijakan di bidang pelayanan publik telah diberlakukan, salah satunya yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. PTSP meliputi seluruh pelayanan baik perizinan maupun non

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk dapat menerapkan prinsip *good governance*. Secara definitif, *governance* dimaknai sebagai

perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Sebagai tindak lanjut dari penerapan PTSP, pemerintah pusat kemudian kembali mengeluarkan kebijakan di bidang pelayanan yakni Mal Pelayanan Publik (MPP) yang penyelenggaraannya diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 yang kemudian diperbaharui dengan Permen PAN-RB Nomor 97 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Mal Pelayanan Publik<sup>1</sup>. Adapun perbedaan dengan PTSP sebelumnya adalah dalam MPP kali ini ruang lingkup pelayanan tidak hanya pada kewenangan pemerintah pusat dan daerah saja melainkan juga Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah hingga swasta.

Diketahui bahwa hingga saat ini, sudah terdapat 206 MPP yang tersebar di seluruh Indonesia. Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat, terdapat sejumlah 16 gerai MPP yang telah dibangun di seluruh kabupaten/kota di Jawa Barat. Dari sekian jumlah MPP yang tersedia, Kota Bogor tercatat sebagai MPP pertama yang diresmikan di Jawa Barat pada tahun 2019 dan menjadi pelopor bagi daerah-daerah lainnya dengan nama MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Adapun mekanisme mengenai penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor diatur dalam Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 39 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik. Pada pasal 2 ayat (2) tercantum mengenai tujuan dari pendirian MPP Kota Bogor yakni untuk: “*memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah Kota*”.

rangkaiannya proses interaksi sosial politik pemerintah dengan masyarakat berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan tersebut di berbagai

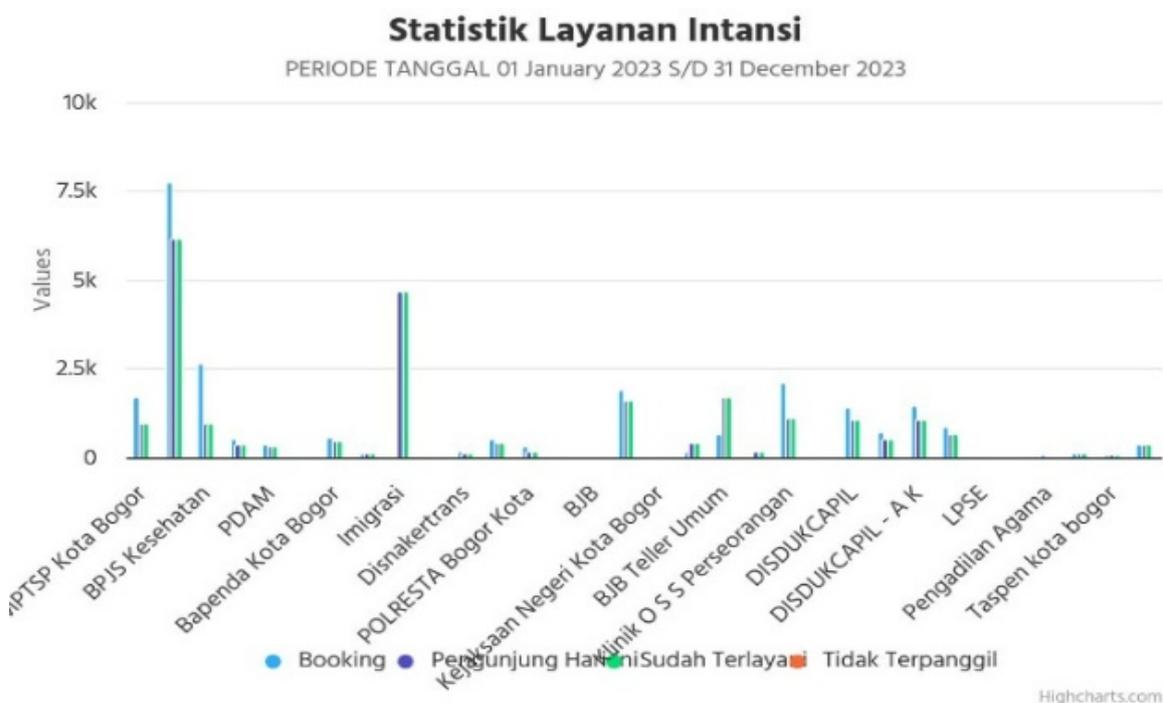
---

<sup>1</sup> Dalam Pasal 1 dijelaskan yang dimaksud dengan MPP adalah “*tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang*

*merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman*”.

bidang (Taryana, *et.al*, 2022). Sedangkan penyematan kata “good” di depannya merujuk pada penerapan tata kelola pemerintahan yang berdasarkan pada ketentuan atau nilai-nilai yang efektif dan efisien. Dari sejumlah prinsip yang ada, efektivitas dan efisiensi, transparansi, dan partisipasi merupakan prinsip-prinsip dasar yang harus dipenuhi oleh suatu penyelenggara pelayanan publik. Di samping perumusan tujuan yang telah ditetapkan beserta upaya dalam mencapai tujuan tersebut, pada realitanya terdapat sejumlah kendala dan permasalahan berkaitan dengan penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Berdasarkan statistik layanan instansi MPP Grha Tiyasa Kota Bogor

sepanjang tahun 2023, dapat dilihat bahwa terdapat ketimpangan antara jumlah kunjungan masyarakat secara langsung dengan total booking pada sistem. Dalam hal ini peneliti berasumsi bahwa tidak semua masyarakat mendatangi MPP dengan melakukan booking antrian terlebih dahulu sebelumnya, mengingat mekanisme *booking online* menjadi prasyarat bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di MPP. Di sisi lain, terdapat sejumlah instansi yang minim pengunjung sepanjang tahun 2023 diantaranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Bank Jabar Banten (BJB), dan Kejaksaan Negeri.



**Gambar 1.1 Statistik Layanan Instansi MPP Kota Bogor Tahun 2023**  
(Sumber: mpp.kotabogor.id)

Permasalahan lain yang ditemukan yaitu keluhan masyarakat terkait jam operasional layanan MPP yang dinilai kurang fleksibel bagi masyarakat yang berprofesi sebagai pekerja kantoran. Diketahui MPP Grha Tiyasa beroperasi setiap hari Senin hingga Jumat, mulai pukul 09.00 hingga 15.00 WIB. Jam operasional berikut ini dianggap tidak memihak kepada masyarakat pekerja kantoran yang notabene bekerja pada hari biasa/*weekdays*. Selain mengenai ketimpangan dan minimnya jumlah pengunjung serta jam operasional, kendala lain yang ditemukan adalah perihal prosedur *booking online*. Kendala terhadap prosedur registrasi

berikut menjadi permasalahan yang patut diperhatikan jika mengingat MPP Kota Bogor menggunakan sistem *booking* sebagai prasyarat untuk mendapatkan pelayanan di sana.

Permasalahan selanjutnya yakni terkait kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan yang terdapat pada setiap instansi. Penyampaian keluhan tersebut berkaitan dengan keterbatasan pemahaman prosedural pada setiap instansi yang mereka datangi. Ketika masyarakat mengalami kebingungan dalam memahami alur prosedur pelayanan maka cenderung membuat mereka untuk enggan mengakses layanan karena

dianggap mempersulit. Hal ini yang kemudian dapat memicu penurunan partisipasi melalui penyampaian komentar negatif.

Studi relevan terdahulu terhadap penelitian ini pernah dilakukan oleh Wisarini, *et.al* (2023). Penelitian ini hanya berfokus pada perspektif masyarakat sebagai user dan pengaruh prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan supremasi hukum terhadap penggunaan MPP Kota Bogor. Metode yang digunakan pun yakni metode kuantitatif. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan kali ini akan mengkaji penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi, transparansi, dan partisipasi dalam penyelenggaraan MPP Kota Bogor dengan menggunakan metode kualitatif berdasarkan pada perspektif pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta sebagai pilar utama dari *good governance* itu sendiri. Penelitian selanjutnya yakni dilakukan oleh Husama Riyadhi (2023) yang mana memiliki perbedaan terhadap lokus penelitian dan ahli teori yang digunakan.

Maka dari itu, melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menganalisis permasalahan dan kendala yang terjadi seputar penyelenggaraan MPP Kota Bogor dengan tidak hanya menitikberatkan pada pemerintah dan masyarakat, tetapi juga pihak swasta sebagai elemen dari *good governance*. Analisis permasalahan akan menggunakan prinsip-prinsip *good governance* berdasarkan Van Doeveren (2011) di mana dalam hal ini akan berfokus pada 3 prinsip yaitu *effectiveness and efficiency, openness and transparency, dan participation*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, wawancara pendekatan umum-terstruktur, penentuan informan dengan menggunakan teknik *purposive* untuk menentukan informan yang memiliki karakteristik dan pemahaman penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor yang terdiri dari pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta. Informan-informan tersebut antara lain *Manager on Duty* (MoD) MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, *Customer Service* MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, masyarakat pengguna layanan, dan *Mall Director* Lippo Plaza Keboen Raya Bogor. Selain melalui wawancara, dalam upaya memperoleh data juga dilakukan melalui kegiatan observasi dan studi literatur seperti

situs pemerintah daerah, peraturan perundang-undangan, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan muatan bahasan penelitian yakni RPJMD, laporan akuntabilitas kinerja, dan paparan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor.

Menurut Siyoto & Sodik (2015), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan yang terdiri dari orang-orang yang diwawancarai, diamati, dan diminta untuk memberikan data, pendapat, dan pemikiran mereka. Melalui metode kualitatif deskriptif maka peneliti akan menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelaksanaan program MPP Grha Tiyasa Kota Bogor berdasarkan pada fakta-fakta yang ditemukan di lapangan secara detail dan terperinci sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih nyata. Adapun untuk durasi penelitian berlangsung selama 3 bulan, terhitung mulai bulan Januari hingga Maret 2025.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Prinsip *Effectiveness and Efficiency*

MPP Grha Tiyasa Kota Bogor memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat Kota Bogor yang berasal dari baik instansi vertikal maupun dari pemerintah Kota Bogor sendiri. Kehadiran MPP di dalam Lippo Plaza Keboen Raya dilihat sebagai upaya “jemput bola” dari pemerintah kepada masyarakat agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang hendak memperoleh berbagai jenis layanan terutama di satu tempat yang sama. Dalam mengukur tingkat efektivitas program MPP yang telah dihadirkan, peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Sutrisno dalam (Anis, *et.al*, 2021) yang terdiri dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata yang dihasilkan.

### 1) Pemahaman Program

Pemahaman program berkaitan dengan sejauh mana masyarakat dapat memahami mengenai pelayanan publik berupa MPP. Pada kegiatan observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa masyarakat yang datang ke MPP Grha Tiyasa Kota Bogor cenderung langsung mendatangi loket pelayanan yang mereka tuju tanpa mencari informasi umum atau manfaat MPP secara luas. Dalam rangka mengetahui sejauh mana masyarakat selaku pengguna

layanan dapat memahami program yang dimaksud sebagai MPP itu seperti apa maka, peneliti mencoba untuk melakukan wawancara kepada beberapa informan yang pernah menggunakan layanan terkait pengetahuan mereka mengenai apa yang dimaksud dengan Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu pengguna layanan memberikan keterangan bahwa MPP merupakan tempat di mana seluruh dinas yang ada di Kota Bogor dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat di satu tempat yang sama.

*“MPP itu semua yang namanya Mal Pelayanan Publik berarti semua dinas yang ada di Bogor bisa dilayani di situ di antaranya Dukcapil, Polresta Bogor Kota, yang disebut pelayanan satu atap tuh sekarang semuanya di situ. Kalau dulu kan bukan di situ ya, adanya (misal) di Samsat kalau sekarang udah di MPP. Jadi sama dengan pelayanan satu atap sih istilahnya.”* (hasil wawancara masyarakat, 3 Februari 2025, Sukasari Bogor Timur).

Sedangkan berdasarkan keterangan yang diperoleh dari informan lain sedikit berbeda di mana, jawaban yang diberikan merupakan seputar pengetahuan terkait produk layanan yang telah diperoleh.

*“kurang lebih gini aja sih saya mah dengan dapat NIB itu nanti kan bisa dimajukan buat bikin PIRT, nanti baru kalau untuk sertifikasi halalnya bisa diajukan lagi begitu.”* (hasil wawancara masyarakat, 13 Februari 2025, MPP Grha Tiyasa Kota Bogor).

Jawaban yang diperoleh dari dua informan lainnya pun tidak jauh berbeda. Respon yang diperoleh dari ketiga informan terakhir menunjukkan keterbatasan informasi yang mereka miliki terkait apa yang dimaksud dengan Mal Pelayanan Publik itu sendiri. Informasi yang diperoleh dari tiga informan terakhir juga memperlihatkan bahwa mereka hanya terfokus pada pelayanan yang ingin diperoleh, sehingga jawaban yang diberikan pun sebatas pada kebutuhan personal mereka. Hanya satu informan saja yang berhasil menjabarkan dengan cukup baik terkait konsep dari Mal Pelayanan Publik.

Dapat disimpulkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap program MPP yang dijalankan masih bersifat parsial dan

terfragmentasi. Ketika wawancara dilakukan, terlihat bahwa masyarakat seringkali kesulitan ketika diminta untuk menjelaskan konsep MPP secara keseluruhan, sehingga hanya dapat memberikan jawaban yang cenderung berfokus pada kebutuhan personal mereka. Masyarakat yang mendatangi gerai di MPP pun cenderung langsung menuju gerai pelayanan yang mereka inginkan tanpa mencari tahu lebih banyak mengenai konsep Mal Pelayanan Publik itu seperti apa sehingga pengetahuan mereka terbatas pada jenis layanan yang mereka inginkan bukan pada mekanisme secara keseluruhan.

## **2) Tepat Sasaran**

Setiap program yang dicetuskan oleh pemerintah harus diselenggarakan secara tepat sasaran. Artinya, semua masyarakat yang memang masuk ke dalam kategori target sasaran tersebut harus dapat memperoleh hak dan kesempatannya untuk menggunakan program yang telah disediakan. Selain itu berdasarkan pada yang disampaikan oleh Sutrisno dalam (Anis & *et.al*, 2021) yang memaknai tepat sasaran sebagai situasi dimana telah tercapainya keinginan dan menjadi kenyataan. Keberadaan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor diharapkan dapat memfasilitasi kebutuhan seluruh warga yang berdomisili di Kota Bogor dalam hal pelayanan perizinan maupun non perizinan. Melalui program MPP dimana berbagai macam instansi berada di satu tempat yang sama, MoD MPP Grha Tiyasa Kota Bogor berharap masyarakat dapat memenuhi kebutuhan pelayanannya di saat yang bersamaan.

Sampai saat ini, MPP Grha Tiyasa Kota Bogor telah menghadirkan berbagai jenis layanan dari banyak instansi mulai dari perizinan, administrasi kependudukan, perpajakan, jaminan sosial, dan lain sebagainya. Namun di samping banyaknya layanan yang tersedia, pada realitanya terdapat sejumlah instansi pelayanan yang tutup pada hari-hari tertentu. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Instagram @mppkotabogor, instansi yang memiliki waktu operasional terbatas terdiri dari BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, dan PT. Taspen.

Selain dari instansi yang telah disebutkan, terdapat satu instansi yang juga tampak tidak memiliki jadwal operasional secara penuh,

yakni Kejaksaan Negeri Kota Bogor. Hal ini berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan dimana pada saat itu, gerai Kejaksaan Negeri Kota Bogor terlihat masih tutup. Adapun peneliti melakukan kegiatan observasi pada hari Senin, 20 Januari 2025 pukul 10.00 WIB.



**Gambar 3.1 Gerai Kejaksaan Negeri Kota Bogor tampak masih tutup**  
(Sumber: Dokumentasi pribadi)

Banyaknya gerai instansi yang memiliki jadwal operasional terbatas dan hanya membuka pelayanan pada hari-hari tertentu menunjukkan bahwa proses pelayanan yang diberikan tidak optimal. Situasi yang demikian tentu bertolak belakang dengan apa yang menjadi keinginan pemerintah, yaitu memfasilitasi kebutuhan pelayanan perizinan maupun non perizinan bagi masyarakat. Dengan belum tersedianya jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara permanen membuat kebutuhan mereka tidak dapat terfasilitasi dengan baik. Maka dapat disimpulkan bahwa, penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor belum tepat sasaran.

### 3) Tepat Waktu

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang singkat. Bahkan idealnya, pelayanan publik harus dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat di waktu yang sama. Jika mengacu pada SOP Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan MPP Kota Bogor, lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat adalah dalam hitungan menit. Hal ini bergantung pada kelengkapan persyaratan yang dimiliki oleh masyarakat yang bersangkutan. Sebagai pengguna layanan, masyarakat tentu mengharapkan pelayanan yang terbilang cepat

dalam menyelesaikan kebutuhan maupun kendala yang dihadapi.

*“cepat (layanannya), nih udah selesai padahal ada tiga orang (yang antri). Tidak perlu ada waktu tambahan.”* (hasil wawancara masyarakat, 13 Februari 2025, MPP Grha Tiyasa Kota Bogor).

Selain dari segi pemberian pelayanan kepada masyarakat, setiap petugas yang berada di MPP juga menerapkan sistem absensi untuk menjamin kedatangan secara tepat waktu dan tidak membuat proses pelayanan menjadi *delay* (terlambat). Adapun untuk sanksi yang diterapkan jika terdapat pelanggaran yakni berupa pemotongan upah namun hal ini hanya berlaku untuk setiap pegawai internal yang berasal dari DPMPSTSP Kota Bogor saja sedangkan untuk instansi lainnya diserahkan kepada kewenangan instansi masing-masing.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan publik yang diberikan oleh MPP Grha Tiyasa Kota Bogor telah berjalan tepat waktu. Setiap masyarakat pengguna layanan dapat mendapatkan penyelesaian atas permasalahan di waktu yang sama dan tidak membutuhkan tambahan waktu. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan waktu selama memperoleh pelayanan terbilang cepat. Sistem absensi yang diberlakukan kepada seluruh petugas baik yang berasal dari internal DPMPSTSP Kota Bogor maupun instansi mitra yang tergabung juga turut membuat pelayanan yang disediakan dapat dilaksanakan sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan.

### 4) Tercapainya Tujuan

Setiap program yang dicetuskan oleh pemerintah tentu memiliki tujuan yang hendak dicapai dalam hal penyelenggaraan program tersebut. Mengacu pada Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 39 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik, tepatnya pada pasal 2 ayat (2), tertulis bahwa tujuan dari dibentuknya MPP adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah Kota. Sehingga diharapkan bahwa dengan adanya MPP Grha Tiyasa masyarakat Kota Bogor dapat lebih

mudah memperoleh pelayanan, terutama pelayanan perizinan usaha di suatu tempat yang mudah dijangkau, aman, nyaman, dan juga cepat.

Dalam hal kemudahan program MPP Grha Tiyasa Kota Bogor harus dapat menjamin bahwa selama penyelenggaraannya telah terbukti memberikan kemudahan bagi masyarakat selaku pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Tuan A, beliau menyatakan bahwa keberadaan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Beliau juga mengakui bahwa lokasi MPP sudah terbilang strategis. Keberadaan MPP yang juga berlokasi di dalam mal turut memunculkan nuansa yang terkesan aman dan nyaman. Pernyataan tersebut juga turut mengkonfirmasi tujuan pendirian berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan.

Lokasi strategis tempat dimana MPP berada juga tentu dapat lebih mudah dijangkau oleh masyarakat yang hendak memperoleh layanan. Salah satu informan selaku pengguna layanan juga mengakui bahwa jarak antara tempat tinggal dengan MPP terbilang dekat. Hal tersebut juga yang kemudian membuat beliau lebih memilih untuk mendatangi MPP dibandingkan harus ke kantor instansi secara langsung.

*“karena kami dekat ke sini ya jadi lebih baik ke sini, lebih cepat. Aksesibilitas mudah dengan satu angkot aja.”* (hasil wawancara masyarakat, 13 Februari 2025, MPP Grha Tiyasa Kota Bogor).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor telah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Masyarakat terbukti telah merasakan kemudahan dalam memperoleh layanan. Suasana MPP yang benar-benar berada di dalam mal telah menimbulkan perasaan yang lebih rileks bagi masyarakat dibandingkan jika datang ke kantor instansi langsung.

Dari segi fasilitas pun, berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan juga telah membantu dalam menunjang kenyamanan pengunjung seperti arena bermain anak, pojok literasi, tempat duduk yang nyaman, hingga kursi roda untuk penyandang disabilitas. Bahkan, MPP Grha Tiyasa Kota Bogor juga menyediakan fasilitas berupa “Bale Nikah” bagi

masyarakat yang ingin melangsungkan pernikahan di sana. Akan tetapi terdapat satu fasilitas yang belum dimiliki oleh MPP Grha Tiyasa Kota Bogor yakni toilet di dalamnya. Penyediaan toilet masih tergabung dengan fasilitas toilet mal dan berdasarkan pantauan peneliti jaraknya pun cukup jauh walaupun masih berada di lantai yang sama.

## **5) Perubahan Nyata**

Kehadiran MPP Grha Tiyasa Kota Bogor merupakan suatu inovasi dari pemerintah dalam rangka pembaharuan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang sebelumnya hanya dapat dilakukan di kantor instansi masing-masing kini dapat dilakukan di satu tempat yang sama. Masyarakat yang hendak membutuhkan pelayanan di dua instansi yang berbeda dapat memperolehnya pada hari yang sama tanpa membutuhkan aksesibilitas yang rumit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *Customer Service* MPP menyatakan bahwa dengan adanya inovasi MPP telah membawa dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kota Bogor. Hal itu karena masyarakat dapat memperoleh layanan lebih dari satu instansi sekaligus. Kemudian dari sisi masyarakat selaku pengguna layanan juga diperoleh respon yang serupa. Seperti yang disampaikan oleh “Ibu Y” yang menyatakan bahwa keberadaan MPP telah membantu masyarakat terutama bagi masyarakat yang cenderung sibuk dan dinilai lebih praktis.

Keberadaan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor telah memberikan suatu perubahan dalam ranah pelayanan publik. Dengan adanya MPP Grha Tiyasa yang berlokasi tepat di dalam mal tentu juga berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung yang mendatangi Lippo Plaza Keboen Raya. Kali ini pengunjung tidak hanya mendatangi mal untuk sekedar bermain atau berbelanja saja melainkan juga dapat mengurus kebutuhan administrasi perizinan secara aman dan nyaman. Hal tersebut dikonfirmasi oleh pihak *Mall Director* Lippo Plaza Keboen Raya. Sebelumnya, Lippo Plaza Keboen Raya sempat mengalami jumlah kunjungan yang minim jika dibandingkan dengan mal-mal lainnya yang berada di pusat kota. Namun sejak adanya gerai MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, mal Lippo Plaza Keboen Raya juga turut mengalami peningkatan jumlah pengunjung dimana

kondisi mal saat ini sudah jauh lebih ramai dibandingkan dengan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa inovasi berupa MPP telah terbukti menimbulkan perubahan bagi kualitas pelayanan publik di Kota Bogor. Masyarakat yang sebelumnya harus mendatangi kantor instansi kini dapat memperoleh pelayanan langsung di MPP. Selain itu jika terdapat suatu kondisi dimana masyarakat membutuhkan layanan di lebih dari satu instansi maka dapat dilakukan di MPP Grha Tiyasa Kota Bogor tanpa membutuhkan aksesibilitas yang rumit. Pihak Lippo Plaza Keboen Raya sebagai pihak yang menyewakan tempat kepada pemerintah juga turut merasakan dampak perubahan dari kehadiran MPP yakni berupa peningkatan jumlah masyarakat yang mengunjungi mal tersebut.

#### 6) Efisiensi

Efisiensi merupakan istilah yang merujuk kepada kemampuan untuk dapat menghasilkan suatu pekerjaan secara maksimal dengan sumber daya yang minimal. Sumber daya yang dimaksud diantaranya berupa tenaga, waktu, hingga biaya. Menurut Dua & Rumerung (2022) efisiensi diartikan sebagai salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengelola sumber daya meliputi keuangan, material, proses, peralatan, tenaga kerja, hingga biaya secara efektif. Dalam lembaga pemerintahan, efisiensi juga seringkali dilakukan untuk meminimalisir beban yang dikeluarkan. Akan tetapi yang perlu menjadi perhatian di sini adalah bahwa upaya meminimalisir sumber daya tersebut harus tetap dapat menjamin bahwa tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Artinya, tindakan efisiensi yang dilakukan tidak boleh hanya sebagai langkah sepihak melainkan juga telah mempertimbangkan situasi dan kondisi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan.

DPMPTSP Kota Bogor berperan sebagai koordinator dalam menyelenggarakan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Dikeluarkannya Permen PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang kini berganti menjadi Permen PAN-RB Nomor 92 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Mal Pelayanan Publik menjadi amanah sekaligus kewajiban oleh pemerintah pusat kepada daerah sehingga sudah menjadi resiko

bagi pemerintah daerah untuk dapat menyelenggarakan MPP. Adapun sumber dana yang digunakan dalam pengadaan MPP Kota Bogor bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bogor. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa MPP berlokasi di dalam mal Lippo Plaza Keboen Raya sehingga dapat dikatakan bahwa memang penggunaan tempatnya berasal dari sistem perjanjian sewa antara pemerintah Kota Bogor dengan pihak Lippo Plaza Keboen Raya. Hal ini disebabkan karena tidak terdapatnya lahan yang tersedia di wilayah Kota Bogor untuk membangun sarana dan prasarana gedung MPP tersendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan MoD MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, Pak Sugeng, diketahui pula selanjutnya bahwa rupanya seluruh beban sarana prasarana dipenuhi oleh DPMPTSP selaku koordinator. Hal tersebut mencakup *tenant*, fasilitas komputer, printer, dan *bandwith*. Sehingga setiap instansi mitra tidak mengeluarkan dana sepeserpun dan hanya tinggal memberikan layanan saja.

Dalam rangka penyelenggaraan MPP juga dibutuhkan yang namanya sumber daya manusia sebagai petugas. Terdapat dua pengelompokan petugas pada MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, yakni yang berasal dari DPMPTSP dan instansi mitra. Petugas-petugas yang berasal dari internal DPMPTSP terdiri dari *customer service*, tenaga IT, dan *security*. Sedangkan petugas yang berasal dari instansi mitra adalah mereka yang berjaga di setiap *tenant* atau gerai yang ada di MPP sesuai dengan instansi masing-masing. Menurut penuturan MoD MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, sumber daya manusia menjadi salah satu faktor kendala dalam penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Oleh karena keterbatasan sumber daya manusia seringkali membuat petugas kewalahan terutama ketika jumlah pengunjung pada saat itu sedang mengalami peningkatan. Maka dari itu seringkali terdapat “peran ganda” pegawai dimana ketika seorang pegawai sedang tidak memiliki pekerjaan yang harus dilakukan maka diharapkan dapat membantu pegawai lain dalam melayani masyarakat. Sebagai contoh *cleaning service* dapat membantu *customer service* untuk menerima dan mengarahkan masyarakat kepada gerai instansi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Permasalahan terkait SDM juga dialami oleh instansi mitra yang tergabung. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas di gerai imigrasi menyatakan bahwa gerai imigrasi mengalami kekurangan pegawai sehingga menyebabkan mereka harus menutup satu loket pelayanan yang semula 3 kini hanya menjadi 2 loket saja. Selain itu keterbatasan pegawai juga turut berimbas terhadap jam operasional yang mereka miliki dimana, gerai imigrasi hanya dibuka mulai pukul 09.00 WIB pagi hingga 12.00 WIB siang saja. Hal tersebut karena mereka diharuskan untuk mengirim seluruh berkas-berkas yang masuk pada hari itu ke kantor pusat.

Selain karena masalah kekurangan sumber daya manusia, MoD sendiri menyatakan bahwa terdapat perbedaan prioritas bagi instansi mitra untuk memberikan layanan. Keterbatasan wewenang yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bogor membuat mereka tidak dapat mengintervensi lebih jauh akan hal tersebut.

Pada awal berdirinya, MPP Grha Tiyasa Kota Bogor sempat membuka pelayanan di hari Sabtu. Menurut penuturan MoD, MPP memang sempat membuka layanan di hari Sabtu meskipun memang hanya sampai pukul 13.00 WIB. Akan tetapi dalam perjalanannya banyak dari instansi mitra yang memiliki kebijakan untuk libur di hari Sabtu. Oleh karena lebih banyak instansi mitra yang libur sehingga diputuskan bahwa layanan hanya dibuka pada hari Senin sampai dengan Jumat saja. Adapun hal ini juga turut berkaitan dengan instansi mitra yang memiliki kebijakannya masing-masing dan DPMPTSP tidak dapat melakukan intervensi karena terbatas oleh perannya yang hanya sebagai koordinator saja.

Terbatasnya jumlah sumber daya pegawai yang dimiliki baik oleh DPMPTSP maupun instansi mitra sangat berpengaruh pada tercapainya sasaran secara efektif dan efisiensi pelayanan publik. Jumlah tenaga yang minim menyebabkan beban kerja yang dimiliki oleh setiap petugas pastinya akan semakin berat. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya “peran ganda” pegawai antara CS dengan *cleaning service* di MPP Kota Bogor. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia juga turut berimbas pada jadwal operasional instansi yang terbatas sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal. Berdasarkan hasil

wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor belum berjalan secara efektif efisien. Kendala terkait pemenuhan sumber daya manusia sangat berpengaruh pada operasional setiap gerai instansi di MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Keterbatasan SDM ini yang membuat pada akhirnya harus terdapat sejumlah instansi yang memiliki jadwal terbatas dan pelaksanaan *job desc* yang tidak sesuai dengan yang seharusnya.

### **Prinsip Openness and Transparency**

Keterbukaan dan transparansi memegang peranan penting dalam penyampaian kebijakan maupun keberlangsungan suatu program pemerintah. Menurut Dwiyanto (2017) terdapat tiga indikator dalam mengukur transparansi yakni tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, kemudahan peraturan dan prosedur untuk dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* lainnya, dan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **1) Tingkat Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Agar dapat diketahui oleh masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipublikasikan secara luas dan detail mencakup prosedur, persyaratan, biaya, serta waktu pelayanan. MPP Grha Tiyasa Kota Bogor menyebarkan informasi pelayanan melalui berbagai kanal seperti website, WhatsApp, Instagram, Facebook, dan YouTube. Menurut MoD MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, pada awal berdirinya penyebaran informasi pelayanan publik dilakukan melalui selebaran secara manual, namun karena semakin berkembangnya zaman maka terdapat peralihan menjadi via teknologi.

Selain dari sisi pemerintah selaku penyelenggara MPP, pihak swasta dalam hal ini Lippo Plaza Keboen Raya sebagai pihak yang bekerja sama dengan pemerintah Kota Bogor dalam penyewaan gedung MPP juga memiliki peran dalam keterbukaan informasi pelayanan publik di MPP. Berdasarkan apa yang disampaikan oleh *Mall Director* Lippo Plaza Keboen Raya, upaya untuk turut serta dalam menyebarkan informasi terkait program MPP kepada masyarakat dilakukan melalui promosi

program melalui media seperti video tron, umbul-umbul, dan sosial media yakni Instagram resmi Lippo Plaza Keboen Raya. Akan tetapi, promosi yang dilakukan oleh Lippo Plaza lebih bersifat pada pengenalan program kepada audiens yakni masyarakat Kota Bogor, sedangkan untuk informasi detail mencakup prosedur, persyaratan, dan sebagainya tetap ada pada ranah pemerintah selaku penyelenggara.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti juga ditemukan bahwa informasi yang disajikan dapat dikatakan sudah lengkap. Seperti contohnya pada media sosial Instagram @mppkotabogor, penyampaian informasi dilakukan secara rutin dan intensif. Penyampaian informasi yang dimaksud mencakup tata cara memperoleh layanan, jenis-jenis layanan yang tersedia di setiap instansi, hingga himbauan bagi masyarakat untuk mulai beralih pada layanan aplikasi digital beserta prosedurnya. Selain informasi-informasi tersebut, akun Instagram resmi MPP Grha Tiyasa Kota Bogor juga kerap kali mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang berlangsung di sana, salah satunya yakni kunjungan kerja yang dilakukan oleh instansi dari daerah-daerah lain. Sedangkan pada aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor, informasi yang tersedia terkait pelayanan pun lebih komprehensif. Selain daftar jenis layanan dan instansi juga terdapat informasi seputar persyaratan, estimasi waktu penyelesaian, dan biaya yang dikenakan bagi pelayanan di instansi tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik pada MPP Grha Tiyasa Kota Bogor telah berjalan secara terbuka. MPP Grha Tiyasa Kota Bogor telah memanfaatkan semua kanal media yang tersedia agar dapat menjamin bahwa informasi pelayanan dapat tersampaikan kepada masyarakat. Informasi yang disajikan pun telah dinilai komprehensif karena mencakup prosedur, persyaratan, waktu, hingga biaya yang dibutuhkan. Selain itu, MPP Grha Tiyasa Kota Bogor pun telah memanfaatkan media yang tersedia untuk dapat turut mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang berlangsung berkaitan dengan penyelenggaraan

pelayanan publik sehingga proses keterlibatan pihak lain dalam rangka kemajuan pelayanan dapat diketahui oleh masyarakat.

Di sisi lain, peran pihak swasta dalam hal ini adalah Lippo Plaza Keboen Raya juga yakni berupa publikasi program melalui media-media yang mereka miliki seperti video tron dan Instagram resmi dinilai juga turut membantu membuat informasi program semakin tersebar luas meskipun ruang lingkupnya hanya berupa pengenalan program saja.

## **2) Kemudahan Peraturan dan Prosedur untuk Dipahami oleh Pengguna dan Stakeholders Lainnya**

Ketersediaan peraturan dan prosedur terhadap suatu program yang berjalan dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tentu menjadi hal yang sangat penting. Di samping itu, kemampuan bagi masyarakat selaku pengguna layanan untuk memahami dengan baik peraturan dan prosedur yang tersedia juga tidak luput dari hal yang harus diperhatikan. Artinya, suatu peraturan dan prosedur selain tersedia secara terbuka juga harus dapat dipahami oleh masyarakat yang melihatnya.

Peraturan dan prosedur pada pelayanan di MPP Grha Tiyasa Kota Bogor mencakup tata cara perolehan layanan publik beserta persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat selaku pengguna layanan. Tata cara dan persyaratan yang dimaksud dapat dengan mudah ditemukan melalui sosial media resmi, situs web, serta aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa MPP Grha Tiyasa Kota Bogor menerapkan sistem *booking* antrian melalui aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor yang harus dilakukan oleh masyarakat sebelum memperoleh layanan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di MPP Grha Tiyasa Kota Bogor bahwa masyarakat yang datang terlihat telah memahami dengan baik terkait mekanisme *booking* layanan. Seperti keterangan yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara bersama "Ibu Y" selaku pengguna layanan yang mengaku telah memahami prosedur pelayanan dengan baik dan tidak pernah mengalami kendala selama melakukan proses *booking*

*online* melalui aplikasi. Akan tetapi di samping hal tersebut, rupanya masih ditemukan sebagian masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan dengan baik.

Pernyataan tersebut dikonfirmasi oleh *Customer Service*, yang memang setiap harinya selalu bertugas sebagai pintu masuk pertama bagi masyarakat sebelum mendatangi gerai-gerai pelayanan yang menyatakan bahwa perbedaan pemahaman tersebut disebabkan oleh karena beragamnya latar belakang yang dimiliki masyarakat. Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat pengguna layanan yang dalam keterangannya juga mengakui keterbatasan yang beliau miliki dalam memahami alur prosedur layanan yang menggunakan bantuan teknologi.

*“Sebenarnya mudah dan jelas (alurnya), hanya itu yang tadi aku bilang, posisinya saya teh gptek lah, yang namanya teknologi kita belum sampai sana. Tapi kalau yang sudah biasa mah mudah buat mereka.”* (hasil wawancara masyarakat 13 Februari 2025, di MPP Grha Tiyasa Kota Bogor).

Berdasarkan sejumlah keterangan yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa pemahaman masyarakat terhadap penggunaan *booking online* masih terbagi menjadi dua. Di satu sisi sebagian besar masyarakat telah memahami prosedur dengan baik akan tetapi sebaliknya, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat sebagian masyarakat yang belum memiliki pemahaman dengan baik. Keterbatasan dalam menguasai teknologi menjadi salah satu faktor penyebab kendala masyarakat untuk menggunakan sistem *booking* pada aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor.

Namun belakangan diketahui bahwa rupanya sistem *booking* antrian tidak menjadi prosedur mutlak yang disediakan oleh MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Pak Sugeng Rulyadi, masyarakat juga tetap dapat memperoleh layanan sekalipun belum melakukan *booking* melalui aplikasi yakni dengan melalui antrian manual oleh CS. Pada awal berdirinya, MPP Grha Tiyasa Kota Bogor memang menggunakan sistem antrian manual namun ketika wabah Covid-19 merebak di Kota Bogor maka mekanismenya pun berubah menjadi via *online*.

Dengan masih adanya opsi *booking* antrian secara manual yang diberlakukan di satu sisi telah menunjukkan bahwa pemerintah tetap berusaha menjamin bahwa semua masyarakat dapat memperoleh pelayanan. Selain itu, menurut CS MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, masyarakat yang berkendala mengunduh aplikasi juga dapat difasilitasi melalui handphone dari pihak MPP sehingga pemohon hanya diperlukan untuk memfoto nomor antrian saja. Akan tetapi di sisi lain kenyataan tersebut juga memperlihatkan adanya kesenjangan dalam akses atau keterampilan untuk menggunakan teknologi digital. Padahal, mengingat upaya Pemerintah Kota Bogor sebagai salah satu pemerintah daerah yang sangat mendorong penerapan teknologi digital.

### **3) Kemudahan dalam Memperoleh Informasi Mengenai Berbagai Aspek Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Proses penyelenggaraan pelayanan publik pada hakikatnya harus dapat diselenggarakan secara terbuka. Keterbukaan yang dimaksud yakni bahwa informasi berbagai aspek yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dengan mudah diakses oleh para penggunanya. Semakin tinggi tingkat kemudahan akses yang dapat diberikan pada suatu program maka akan semakin tinggi pula tingkat transparansi yang dimilikinya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, informasi terkait pelayanan yang ada pada MPP Grha Tiyasa Kota Bogor dapat dengan mudah diakses. Persebaran informasi melalui media membantu masyarakat dalam memperoleh informasi terkait pelayanan di MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Media berita juga turut membantu menyebarkan informasi mengenai program MPP kepada khalayak umum.

MPP Grha Tiyasa Kota Bogor berupaya dalam menyebarkan informasi terkait keberadaan program kepada masyarakat Kota Bogor secara khususnya dengan memanfaatkan beragam platform yang ada. MPP Grha Tiyasa Kota Bogor memiliki situs web dengan nama <https://mpp.kotabogor.go.id> yang dapat dengan mudah diakses melalui mesin pencari. Pada situs web tersebut, terdapat berbagai pilihan menu yang dapat diakses oleh pengunjung mulai dari profil MPP, berita, statistik, paparan, dan realisasi investasi. Selain opsi menu-menu tersebut, pada beranda web juga dapat

ditemukan daftar instansi layanan yang terdapat di MPP Kota Bogor, tutorial booking online, dan informasi terkait jam operasional.

MPP Grha Tiyasa Kota Bogor juga memiliki berbagai akun di media sosial, di antaranya Instagram, X, dan Youtube. Di setiap akun tersebut tersajikan berbagai informasi seputar pelayanan mulai dari berita acara, tutorial, informasi layanan, dan pemberitahuan instansi. Akan tetapi dari ketiga akun tersebut, sejauh ini hanya Instagram saja yang terlihat digunakan lebih intensif dibandingkan dengan X dan Youtube.



**Gambar 3.2 Akun Instagram MPP Kota Bogor**

(Sumber: Instagram @mppkotabogor)

Selain pada situs web dan sosial media, kumpulan informasi pelayanan yang lebih detail dapat diakses melalui aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor. Untuk dapat mengakses informasi sekaligus melakukan booking antrian, pengguna diharuskan untuk melakukan daftar diri terlebih dahulu dengan mengisi nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan password. Adapun informasi layanan mencakup terkait dasar hukum, SOP, mekanisme, biaya, dan waktu yang dibutuhkan.



**Gambar 3.3 Beranda Sapa Anda MPP Kota Bogor**

(Sumber: Aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor)

Berdasarkan hasil wawancara beserta observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa informasi terkait penyelenggaraan pelayanan di MPP Grha Tiyasa Kota Bogor dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Hal tersebut karena pihak MPP telah menggunakan berbagai *platform* sebagai media promosi dan informasi mencakup layanan-layanan yang tersedia di dalamnya. Hanya saja nampaknya media yang paling sering dipergunakan oleh mereka hanya pada Instagram, situs web, dan aplikasi. Penggunaan media yang variatif telah membantu masyarakat Kota Bogor untuk memperoleh dan mengetahui informasi pelayanan yang mereka butuhkan dengan mudah.

### **Prinsip Participation**

Partisipasi sendiri merupakan salah satu wujud dari pengembangan demokrasi di suatu negara yakni berupa melibatkan masyarakat di dalam proses perencanaan pembangunan. Marschall dalam Rahmawati et.al (2021) membagi tiga indikator partisipasi yang terdiri dari ketersediaan forum serta kelompok untuk

menampung partisipasi masyarakat, kemampuan masyarakat terlibat dalam proses, dan adanya akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.

### 1) Ketersediaan Forum Serta Kelompok Untuk Menampung Partisipasi Masyarakat

Ketersediaan forum serta kelompok menandakan adanya suatu wadah atau komunitas kelompok sebagai media untuk dapat menampung partisipasi. Dalam kasus MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, ketersediaan wadah dalam menampung aspirasi masyarakat dapat dilihat berdasarkan pada adanya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kegiatan sosialisasi dapat menjadi sarana bagi terciptanya keterlibatan masyarakat melalui diskusi interaktif dua arah dengan pihak pemerintah secara langsung. Selain itu, melalui kegiatan sosialisasi proses penyampaian informasi program dapat tersampaikan secara lebih intens dan komprehensif, termasuk pada informasi seputar prosedur pelayanan.

Diketahui bahwa pihak DPMPTSP Kota Bogor pernah melakukan kegiatan yang dinamakan *public hearing* mengenai standar pelayanan pada tanggal 19 Juni 2019. Menurut paparan yang disediakan, kegiatan tersebut mengundang masyarakat dan asosiasi usaha di Kota Bogor. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan MoD MPP Kota Bogor yang menyatakan bahwa DPMPTSP selaku organisasi penyelenggara juga melakukan sosialisasi program setelah gedung MPP secara resmi berdiri. Akan tetapi kegiatan tersebut hanya ditujukan kepada pegawai-pegawai di kecamatan saja, sedangkan untuk ke masyarakat langsung hanya dilakukan dalam situasi tertentu, sebagai contoh ketika terdapat permintaan dari pihak kelurahan untuk melakukan kunjungan ke tingkat Rukun Warga (RW).

Lebih lanjut, diketahui secara tersirat bahwa alasan mengapa pihak DPMPTSP tidak lagi melakukan sosialisasi program yakni karena pemerintah lebih memanfaatkan penggunaan media sosial dan metode lisan dari satu orang kepada yang lain (mulut ke mulut) sebagai sarana untuk menyebarluaskan program kepada masyarakat. Metode lisan dilakukan

dengan meminta setiap pemohon yang datang untuk turut merekomendasikan pembuatan perizinan di MPP kepada masyarakat lainnya.

Dapat disimpulkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik di ketersediaan forum serta kelompok sebagai wadah untuk menampung partisipasi masyarakat masih kurang maksimal. Kegiatan sosialisasi secara terbatas dan atas situasi tertentu menunjukkan bentuk penyediaan wadah partisipasi masyarakat yang minim dan tidak representatif. Kunjungan kepada wilayah RW sebagaimana yang disebutkan sebelumnya juga belum dapat menjadi tolok ukur ketersediaan wadah penampung partisipasi sebab hal tersebut hanya terjadi berdasarkan pada permintaan secara khusus dari pihak kelurahan. Artinya tidak semua wilayah mendapat perlakuan yang serupa. Masyarakat umumnya mencari informasi secara mandiri melalui kerabat maupun media sosial. Fakta tersebut tidak heran menyebabkan terjadinya mis-informasi yang diperoleh sehingga menimbulkan kendala baru ketika mendatangi gerai MPP.

### 2) Kemampuan Masyarakat Terlibat dalam Proses

Keterlibatan aktif masyarakat selama program berjalan menunjukkan bahwa program yang diberikan oleh pemerintah mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakannya. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keterlibatan aktif masyarakat yakni melalui jumlah kunjungan. Berdasarkan informasi yang dihimpun dari situs MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, diperoleh statistik kunjungan setiap tahun yang dapat dilihat sebagai berikut.

Pengunjung Per Tahun



**Gambar 3.4 Statistik Jumlah Pengunjung MPP Grha Tiyasa Kota Bogor per tahun**  
(Sumber: Paparan MPP Kota Bogor Tahun 2024)

Pada gambar tersebut terlihat bahwa total jumlah kunjungan pada tahun 2023 mencapai angka 23.740 orang. Angka tersebut mengalami peningkatan sekitar 6,78% dari tahun sebelumnya yakni pada tahun 2022 sebanyak 22.233 orang. Jumlah tersebut merupakan hasil dari akumulasi kunjungan kepada setiap instansi yang terdapat di MPP Grha Tiyasa Kota Bogor. Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan antusiasme masyarakat yang berkunjung ke MPP setiap tahunnya.

Jumlah pengunjung yang tinggi juga berkaitan dengan kenyamanan fasilitas yang tersedia di lokasi MPP Grha Tiyasa Kota Bogor berdiri. Di samping peran dari DPMPTSP selaku pihak pemerintah yang menjadi koordinator bagi terlaksananya MPP, Lippo Plaza Keboen Raya juga turut menjamin penyediaan fasilitas yang nyaman dan inklusif bagi setiap pengunjungnya. *Mall Director* Lippo Plaza Keboen Raya menyatakan bahwa pihak mal berkomitmen dalam menyediakan fasilitas yang inklusif yang dapat diakses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor, masyarakat khususnya warga Kota Bogor telah menunjukkan keterlibatan yang aktif selama berjalannya program. Tingginya jumlah kunjungan yang berhasil terdata mengisyaratkan bahwa masyarakat memiliki tingkat antusias dan minat yang tinggi terhadap keberadaan MPP Kota Bogor sebagai program inovasi baru dalam hal pelayanan publik. Namun, meskipun jumlah kunjungan sangat tinggi dan terus mengalami kenaikan, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang belum memahami sepenuhnya prosedur pelayanan yang ada. Melihat fakta tersebut di tengah tingginya jumlah kunjungan masyarakat mengindikasikan bahwa pemahaman masyarakat terhadap cara memanfaatkan pelayanan masih memiliki keterbatasan.

### **3) Adanya Akses Bagi Masyarakat Untuk Menyampaikan Pendapat dalam Proses Pengambilan Keputusan**

Ketersediaan akses bagi masyarakat untuk mereka menyampaikan aspirasi dan turut berperan dalam proses pengambilan keputusan merupakan elemen yang tidak kalah penting dalam rangka mewujudkan keterbukaan dan

transparansi sebagai prinsip dari *good governance*.

Akses untuk menyampaikan aspirasi masyarakat pada penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor dapat dilihat melalui adanya mekanisme pengaduan pelanggan. Menurut pernyataan MoD MPP Kota Bogor, mekanisme pengaduan diawali dari pelaporan yang masuk dari pelanggan untuk kemudian ditindaklanjuti oleh pihak DPMPTSP. Tindak lanjut yang dimaksud berupa koordinasi bersama instansi terkait dalam rapat yang dilakukan antara MoD dengan kepala instansi. Penjatuhan sanksi ataupun tindakan lebih lanjut lainnya diserahkan kepada instansi terkait. Sementara apabila pengaduan yang diperoleh berupa tindakan pungli maka DPMPTSP melakukan koordinasi bersama tim Saber Pungli (Sapu Bersih Pungutan Liar) Kota Bogor. Adapun yang menjadi catatan di sini adalah DPMPTSP hanya memiliki kewenangan untuk sebatas melaporkan tindakan saja, sedangkan untuk verifikasi diserahkan sepenuhnya kepada tim Saber Pungli.

Selain kanal pengaduan, MPP Grha Tiyasa Kota Bogor juga menyediakan kanal *feedback* bagi masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan melalui fitur *rate & review* yang terdapat pada aplikasi. Melalui fitur tersebut, masyarakat dapat menyampaikan pendapat mereka terhadap layanan yang diberikan. Keberadaan fitur ini juga turut sebagai upaya dalam mendorong keterlibatan masyarakat dalam memberikan *feedback* pelayanan, berhubung masyarakat tidak akan bisa memperoleh pelayanan lainnya sebelum mereka menggunakan fitur tersebut setiap selesai menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa MPP Grha Tiyasa Kota Bogor telah menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka. Akses tersebut berupa ketersediaan wadah pengaduan pelanggan dan fitur *rate & review* pada aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor. Pengaduan dapat dilakukan dengan 2 bentuk, yakni *offline* dengan mengajukan surat aduan berupa formulir dari pemohon dan *online* yang dapat dilakukan melalui konsultasi kepada tim terkait melalui komunikasi digital.

## **SIMPULAN**

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup *effectiveness and efficiency*, *openness and transparency*, dan *participation* pada MPP Grha Tiyasa Kota Bogor belum terpenuhi dengan baik. Berdasarkan hasil analisis wawancara, observasi, dan studi literatur ditemukan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan dan tantangan pada prinsip *effectiveness and efficiency* dan *participation* sehingga membutuhkan perbaikan lebih lanjut di masa mendatang.

Prinsip *effectiveness and efficiency*, pada segi pemahaman program masih ditemukan keterbatasan bagi sejauh mana masyarakat untuk memahami program yang sedang dijalankan. Keterbatasan ini ditunjukkan dengan sebagian besar orientasi masyarakat yang hanya berfokus pada instansi tempat di mana mereka membutuhkan pelayanan saja. Keinginan atau sasaran pun dinilai belum tercapai sebab banyak gerai pelayanan yang tutup pada hari-hari tertentu. Hal ini dipicu oleh keterbatasan kuantitas SDM yang dimiliki sehingga berimbas pula pada jam operasional secara keseluruhan yang hanya beroperasi pada hari biasa/weekdays.

Prinsip *openness and transparency* pada penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor telah berjalan dengan cukup baik. Pemerintah mampu memberikan informasi terkait proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan berbagai kanal media yang ada seperti situs web, media sosial, dan aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor. Selain itu dengan adanya keterlibatan pihak swasta dalam hal ini Lippo Plaza Keboen Raya juga turut membantu dalam mempromosikan program MPP kepada masyarakat. Adapun kendala yang ditemukan berasal dari sisi masyarakat yang mengalami keterbatasan pemahaman penggunaan aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor. Meskipun terdapat opsi antrian manual, jika kondisi ini dibiarkan maka akan semakin memperjelas adanya kesenjangan terhadap akses pemanfaatan teknologi digital di tengah masyarakat.

Prinsip *participation* pada penyelenggaraan MPP Grha Tiyasa Kota Bogor belum berjalan dengan baik. Pada segi ketersediaan forum serta kelompok untuk menampung partisipasi masih belum optimal, ditandai dengan kegiatan sosialisasi yang

dilaksanakan secara terbatas kepada pihak tertentu tanpa keterlibatan masyarakat secara keseluruhan. Meskipun terdapat peningkatan jumlah kunjungan dan penyediaan saluran aspirasi, jika informasi terutama mengenai prosedur pelayanan tidak disosialisasikan dengan baik maka masyarakat akan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang tersedia.

## **SARAN**

Belum terpenuhinya kedua prinsip yakni *effectiveness and efficiency* dan *participation* menunjukkan perlunya perbaikan secepatnya untuk mengatasi kendala dan tantangan yang dihadapi. Kemudian, walaupun prinsip *openness and transparency* dikatakan telah terpenuhi, akan tetapi dengan fakta bahwa kendala yang muncul dari sisi masyarakat yang mengalami keterbatasan pemahaman penggunaan aplikasi juga turut membutuhkan intervensi dari pemerintah selaku penyelenggara program. Penelitian ini menekankan pentingnya bagi Pemerintah Kota Bogor untuk memprioritaskan perbaikan internal, optimalisasi teknologi digital, dan meningkatkan keterlibatan masyarakat, melalui beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

- 1) Rekrutmen pegawai untuk menambah jumlah SDM berdasarkan pada hasil monitoring dan evaluasi. Kemudian penyediaan pelayanan *online* agar masyarakat yang memiliki waktu terbatas di hari kerja dapat tetap memperoleh layanan.
- 2) Edukasi penggunaan aplikasi Sapa Anda MPP Kota Bogor baik secara langsung maupun tidak langsung. *Customer Service* (CS) juga diharapkan dapat lebih proaktif lagi dalam membantu dan mengarahkan masyarakat yang terkendala dalam menggunakan aplikasi. Selain itu pihak Lippo Plaza Keboen Raya dapat membantu melakukan promosi program dengan lebih gencar lagi.
- 3) Sosialisasi secara rutin dan intensif kepada masyarakat sebagai sarana untuk semakin memperkenalkan program MPP beserta prosedur pelayanan kepada masyarakat Kota Bogor, utamanya yang berada di lokasi yang jauh dari pusat kota.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S., R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(3), 1105-1116.
- Deliarnoor, N., A., & Sutisna, J. (2022). *Pelayanan Publik yang Inovatif*. Jatinangor: Unpad Press.
- DPMPTSP Jabar. MPP Digital Jabar. Diakses Retrieved from <https://mppdigital.jabarprov.go.id/mppdigital/>
- Dua, Iyam. L., & Rumerung., J., J. (2022). Kajian Efisiensi dan Efektivitas Kerja Karyawan Bidang Administrasi Pada PT. Manado Media Grafika. *Jurnal MABP*, 4(1), 118-132.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Handayani, F., A., & Nur., M., I. (2019). Implementasi *Good Governance* Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1-11.
- Maryam, N., S. (2016). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 4(1), 1-18.
- PANRB, K. (2023). Laporan Akuntabilitas Kinerja Deputi Bidang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 97 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 39 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik
- Rahmawati., Mone, A., & Mustari, N. (2021). Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Inovasi Desa Budi Daya Jamur Tiram di Desa Jenetaesa Kecamatan Simbang Kabupaten Maros. *Jurnal Unismuh*, 2(2), 590-604. <https://doi.org/10.26618/kimap.v2i2.3847>
- Sari, P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.33373/jtp.v2i1.1234>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Taryana, A., Suwandi, I., Nuryanto, Y., Sandjaya, T., & Ramadhan, R. A. (2022). *State Of The Art Dari Digital Governance* Dalam Hubungannya Dengan *Good Governance* Melalui Analisis Vosviewer Dan Systematic Mapping Studies (SMS). *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 5(3), 141–158.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- UNDP. (1997). *Governance for Suitable Development – A Policy Document*. New York: UNDP.
- Van Doeveren, V. (2011). *Rethinking Good Governance: Identifying Common Principles*. *Public Integrity*, 13(4), 301–318. <https://doi.org/10.2753/PIN1099-9922130401>