

**STANDARDISASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL  
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS DI ERA  
PANDEMI COVID-19**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Syariah UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto untuk  
Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum (S.H.)**

**Oleh:**

**AFAN FAHREZI  
NIM. 1717303001**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA  
JURUSAN HUKUM PIDANA DAN POLITIK ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya,

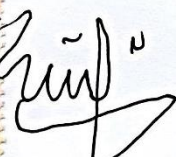
Nama : Afan Fahrezi  
NIM : 1717303001  
Jenjang : S-1  
Jurusan : Hukum Pidana dan Politik Islam  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul “STANDARDISASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMI COVID-19” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan saduran, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 16 Januari 2022

Saya yang menyatakan,



**Afan Fahrezi**

1717303001



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS SYARI'AH**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624, 628250, Fax ; 0281-636553, [www.iainpurwokerto.ac.id](http://www.iainpurwokerto.ac.id)

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul :

**STANDARDISASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN  
PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS DI ERA PANDEMI COVID-19**

Yang disusun oleh Afan Fahrezi (NIM. 1717303001) Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syari'ah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada tanggal .....dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum (S.H.)** oleh sidang dewan penguji skripsi.

Ketua Sidang/ Penguji I

**Dr. Ansori, M.Ag.**  
NIP. 19650407 199203 1 004

Sekretaris Sidang/ Penguji  
II

**M. Wildan Humaidi,**  
S.H.I., M.H.  
NIP.19890929 201903 1 021

Pembimbing/ Penguji III

**Dr. H. Achmad Siddiq, S. H,**  
M. H. I, M. H.  
NIP.19750720 200501 1 003



Purwokerto, 9-2-2022  
Dekan Fakultas Syari'ah

**Dr. Supani, S. Ag., M.A.**  
NIP. 19700705200312 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 10 Januari 2022

Hal : Pengajuan Munaqasyah Skripsi Sdr Afan Fahrezi

Lampiran : 3 Eksemplar

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri

*Assalaamu alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Afan Fahrezi

NIM : 1717303001

Jurusan : Hukum Pidana dan Politik Islam

Progam Studi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Judul : **STANDARDISASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL  
PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMI COVID-19**

Sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri

Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk di munaqasyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Demikian, atas perhatian Bapak, saya mengucapkan terima kasih.

*Wassalaamu alaikm Wr. Wb*

Pembimbing,



**Dr. H. Achmad Siddiq, S.H, M.H.I, M.H.  
NIP.19750720 200501 1 003**

# STANDARDISASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS DI ERA PANDEMI COVID-19

## ABSTRAK

Afan Fahrezi  
NIM. 1717303001

Jurusan Hukum Pidana dan Politik Islam, Program Studi Hukum Tata  
Negara Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri  
Purwokerto

Mal Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administrasi lainnya yang dilakukan dalam satu lokasi. Dengan adanya mal pelayanan publik membuktikan adanya keseriusan dari pemerintah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan diharapkan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Namun sejak Pandemi Covid-19 melanda, pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat karena adanya pembatasan sosial berupa peraturan dari pemerintah yang bertujuan mencegah tersebarnya virus tersebut. Oleh karena itu, timbul beberapa masalah yang menarik untuk dikaji terkait bagaimana Standardisasi Pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19 dan bagaimana problematika terhadap standardisasi pelayanan publik serta langkah-langkah yang dilakukan dalam mengoptimalkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

Penelitian yang dilakukan penulis merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yang berarti penelitian dilaksanakan secara intensif tentang interaksi sosial yang dilakukan individu, kelompok, lembaga dan masyarakat tertentu dengan pendekatan yuridis-empiris. Kemudian didukung dengan data yang dihasilkan dari data primer dan data sekunder. Penelitian ini dilaksanakan pada masa pandemi Covid-19 2021 tepatnya bulan September-Agustus.

Jadi, dapat dikatakan bahwa standardisasi pelayanan publik yang dilakukan di mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas pada masa pandemi Covid-19 mengikuti peraturan yang berlaku baik dari pemerintah maupun daerah. Dan dalam hal pelayanan masih tetap sama, hanya saja caranya berbeda. Serta untuk menunjang perkembangan & optimalisasi, maka MPP menerapkan berbagai inovasi. Menurut analisa yuridis-empiris sudah sesuai dengan prinsip MPP walaupun dalam penerapannya kadang mengalami beberapa hambatan.

**Kata Kunci:** *Standardisasi Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19*



## MOTTO

“Bisa karena terbiasa, terbiasa karena dipaksa”

*(AF)*

“ Jika engkau ingin membuat Baginda Nabi Muhammad SAW bahagia karena dirimu, maka maafkanlah setiap orang yang melukaimu”

*(Habib Ali Zainal Abidin Al-Jufri)*

“Mulai di dunia sampai di alam barzah tidak ada yang paling nyaman selain makrifat. Supaya lekas makrifat, perbanyaklah sholawat”

*(Abah Guru Sekumpul)*

“Janganlah meremehkan pahala bersholawat, 1x bersholawat dibalas 10 sholawat dari Allah, yang mana sholawat dari Allah itu lebih besar dan agung daripada pahala berdzikir, beristighfar, dan amalan ibadah-ibadah lainnya”

*(Habib Umar Bin hafidz)*

“Seorang Ahli Sholawat jasadnya akan tetap utuh di dalam kubur, walau tidak hafal al-Qur’an sekalipun”

*(Habib Luthfi Bin Yahya)*

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

## PERSEMBAHAN

*Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala Anugrah dan Hidayahnya*

*Yang tersayang Bapak Amir Fatah dan Ibu Nurbaeti yang selalu mendukung dan mendoakan anaknya agar menjadi anak yang cerdas, berguna bagi nusa, bangsa, dan negara*

*Kepada Alm Almaghfurlah Abah Dr. KH. Chariri Shofa M.Ag dan Ibu Nyai Umi Afifah, M.Si beserta dewan asatidz Pondok Pesantren Darussalam Dukuwaluh Purwokerto dan para civitas Akademik di UIN Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto yang selalu memberikan semangat dalam hidup.*

*Kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi dan teman-teman yang selalu mensupport dan mendoakan dibalik layar.*

*Terimakasih, persembahan ini ditujukan khusus untuk kalian. Barakallah, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian fiddun'ya wal akhirah.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam menyusun skripsi mengacu pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, masing-masing No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987 dengan beberapa adaptasi.

### A. Konsonan

Transliterasi huruf Arab ke dalam huruf Latin adalah sebagai berikut:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Sa</i>	Š	Es dengan titik di atas
ج	<i>Ja</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Zal</i>	Ẓ	Zet dengan titik di atas
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan Ye
ص	<i>Sad</i>	Ṣ	Es dengan titik di bawah



ض	<i>Dad</i>	ḍ	De dengan titik di bawah
ط	<i>Ta</i>	ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	<i>Za</i>	ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	<i>'ain</i>	‘	Apostrof
غ	<i>Ga</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	‘	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka disebut dengan tanda (‘).

## B. Vokal

Vokal bahasa arab seperti halnya vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, maka transliterasinya adalah sebagai berikut:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
ا	<i>Fathah</i>	A	a

ا	<i>Kasrah</i>	I	i
ا	<i>Dhammah</i>	U	u

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yang meliputi:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
ي	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan i
و	<i>Kasrah dan waw</i>	au	a dan u

### C. Penulisan Alif Lam

Artikel atau kata sandang yang dilambangkan dengan huruf (ا) alif lam ma'arifah) ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

### D. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, maka satu teransiterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
اَ وَا	<i>Fathah dan alif</i> <i>Fathah dan waw</i>	Ā	a dan garis di atas
اِ	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī	i dan garis di atas
اُ	<i>Dhammah dan</i> <i>ya</i>	ū	u dan garis di atas

Garis datar di atas huruf a, i, u bisa juga diganti dengan garis lengkung seperti huruf v yang terbalik, sehingga menjadi â, î, û. Model ini sudah dibakukan dalam font semua sistem operasi.

Contoh:

ها ت : mâta

رهي : ramâ

ؤوت : yamûtu

### **E. Ta Marbûtah**

Transliterasi untuk ta marbûtah ada dua, yaitu ta marbûtah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dhammah, transliterasinya adalah (t). Sedangkan ta marbûtah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan ta marbûtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbûtah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### **F. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (◌◌), maka dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

### **G. Hamzah**

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (,) hanya berlaku bagi huruf hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila huruf hamzah terletak di awal kata, maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

### **H. Penulisan kata Arab yang Lazim digunakan dalam bahasa Indonesia**

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas, misalnya kata

hadis, sunnah, khusus dan umum. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Dikecualikan dari pembakuan kata dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kata al-Quran. Dalam KBBI digunakan kata Alquran, namun dalam penulisan naskah ilmiah dipergunakan sesuai asal teks Arabnya yaitu al-Qur‘an, dengan huruf a setelah apostrof tanpa tanda panjang, kecuali jika merupakan bagian dari teks Arab.

### **I. Lafz Aljalâlah**

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai muḍâf ilaih (frasa nominal) ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Adapun ta marbûtah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz aljalâlah ditransliterasi dengan huruf (t).

### **J. Huruf Kapital**

Walaupun dalam sistem alfabet Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut diberlakukan ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan Pedoman Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan. Huruf kapital antara lain digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan anugrah, rahmat, taufiq serta hidayahnya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Agung Nabi Muhammad SAW, suri tauladan bagi setiap insan di muka dunia, Nabi yang selalu mendoakan dan memikirkan nasib umatnya bahkan pada hembusan nafas terakhir Beliau kala dijemput malaikat Izrail serta tidak rela jika umatnya masuk neraka. Berkat sholawat dan rasa rindu yang mendalam semoga kelak kita dapat dipertemukan dengan Nabi Muhammad SAW dalam keadaan mimpi dan terjaga. Dengan penuh rasa syukur atas karunia yang diberikan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Segala upaya telah penulis lakukan untuk menjadikan skripsi ini mendekati sempurna, tetapi dengan keterbatasan yang dimiliki penulis maka akan dijumpai kekurangan baik segi penulisannya maupun bobot ilmiahnya. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran sehingga dapat menghantarkan skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

Tak lupa juga dalam proses penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dengan curahan perhatian dan dukungannya. Sehingga penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih serta berdoa agar Allah SWT membalas kebaikannya tersebut. Semoga karya ini menjadi salah satu wujud persembahan yang di khususkan kepada:

1. Dr. Moh Roqib, M.Ag., selaku Rektor UIN Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Supani, S.Ag., M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Achmad Shiddiq, M.H.I., selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah UIN Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Hj. Nita Triana, S.H., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah UIN Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Bani Syarif Maula, M.Ag., LL.M., selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah UIN Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto.



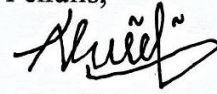
6. Hariyanto, M.Hum., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara.
7. Dr. Achmad Siddiq, M.H.I., M.H. selaku dosen pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini yang senantiasa menjadi motivator. Terimakasih atas pengorbanan waktu, kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam memberikan arahan dan koreksi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Alm. Dody Nur Andriyan, S.H., M.H., Wildan Humaidi S.H.I, M.H., Lukman Rico Khashogi, M.H., dan Dr. Suraji selaku dosen favorit yang selalu memberikan motivasi dan arahan baik dalam perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
9. Segenap Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Syariah UIN Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Segenap Pegawai MPP dan DPM PTSP Kabupaten Banyumas.
11. Kedua orang tua penulis, Bapak Amir Fatah dan Ibu Nurbaeti yang perjuangan dan doanya sungguh luar biasa dan tidak bisa dilukiskan dengan kata-kata.
12. Keluarga Besar Pengasuh Almarhum Almaghfurlah Dr. KH Chariri Shofa, M.Ag., dewan asatidz wal asatidzah serta rekan-rekan seperjuangan nyantri, khidmat di Pondok Pesantren Darussalam Dukuwaluh Purwokerto yang senantiasa menjadi penyemangat, penebar ilmu, dan curahan hati dalam bertaburakan.
13. Teman-teman Hukum Tata Negara A 2017, teman-teman pondok Darussalam, Lembaga TPQ Ds, Poskestren Ds, dan keluarga kecil kamar Sunan Drajat yang selalu menyemangati, membantu dan mengerti keadaan penulis.
14. Dan seluruh pihak yang telah hadir dalam kehidupan penulis yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu. Terimakasih telah hadir dan mewarnai hidup penulis hingga saat ini.

Penulis menyadari betul akan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca agar nantinya skripsi ini bermanfaat.

Akhir kata marilah kita senantiasa berusaha dan memohon kepada Allah SWT agar membuka pintu hidayah bagi kita, sehingga kita bisa selalu dekat dengan-Nya. Penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat, baik untuk penulis maupun bagi pembaca. *Aamiin ya rabbal alamin.*

Purwokerto, 16 Januari 2022

Penulis,



**Afan Fahrezi**

NIM. 1717303001



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
E. Kajian Pustaka.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	26

**BAB II            TEORI PELAYANAN PUBLIK DAN MAL PELAYANAN  
PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS**

A. Pelayanan Publik .....	28
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	28
2. Dasar Hukum Pelayanan Publik.....	32
3. Asas Pelayanan Publik.....	35
4. Prinsip Pelayanan Publik .....	36
5. Standar Pelayanan Publik .....	38
6. Lembaga Yang Mengawasi Pelayanan Publik .....	39
B. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas .....	42
1. Pengertian Mal Pelayanan Publik.....	42
2. Sejarah Mal Pelayanan Publik .....	43
3. Dasar Hukum Mal Pelayanan Publik.....	45
4. Prinsip Mal Pelayanan Publik .....	45
5. Standar Mal Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19 .....	46
6. Peraturan yang Berkaitan dengan Pandemi Covid-19.....	47

**BAB III            METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
C. Informan Penelitian .....	49
D. Sumber Data.....	49
1. Sumber Data Primer .....	50
2. Sumber Data Sekunder .....	51
E. Metode Pengumpulan Data.....	51
1. Observasi.....	52
2. Dokumentasi .....	52
3. Wawancara.....	53
F. Metode Analisis Data .....	53

**BAB IV ANALISIS MENGENAI STANDARDISASI, PROBLEMATIKA, DAN OPTIMALISASI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS DI ERA PANDEMI COVID-19**

A. Gambaran Umum Kabupaten Banyumas .....	56
1. Profil Kabupaten Banyumas.....	56
2. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas .....	65
3. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas .....	79
B. Standardisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19 .....	82
C. Problematika Terhadap Standardisasi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.....	86
D. Optimalisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas .....	89

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Perbandingan Kajian Pustaka Terdahulu
- Tabel 2 Daftar Kecamatan Dan Jumlah Penduduk Di Kabupaten Banyumas 2020
- Tabel 3 Daftar Nama Loker dan Petugas MPP Kabupaten Banyumas



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Bukti Wawancara
- Lampiran 2 Surat Pernyataan Kesiediaan Pembimbing
- Lampiran 3 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 4 Surat Keterangan BTA/PPI
- Lampiran 5 Surat Keterangan KKN
- Lampiran 6 Surat Keterangan PPL
- Lampiran 7 Surat Keterangan Lulus Aplikom
- Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Pengembangan Bahasa
- Lampiran 9 Lain-lain



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Istilah pelayanan identik dengan kehidupan bermasyarakat yang memperhatikan kebutuhan warganya dalam arti memberikan bantuan untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan kata publik jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia memiliki arti orang banyak. Sehingga dengan demikian pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang bertujuan membantu masyarakat atau orang banyak. Dalam meningkatkan pelayanan, pemerintah mempunyai peran menyediakan layanan publik yang tangguh bagi masyarakat ataupun penduduk seperti yang telah diamanatkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Untuk menerapkan pelayanan publik yang baik maka suatu instansi dapat memberikan arahan yang baik dan benar kepada pegawainya sesuai pedoman yang sudah ditentukan. Kegiatan pelayanan biasanya dilakukan oleh pemerintah dengan cara menyediakan fasilitas berupa pelayanan publik di setiap daerah yang berlangsung secara terus menerus.

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya.<sup>1</sup> Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

---

<sup>1</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik; Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 1.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah menerapkan implementor sebagai kebijakan dalam melaksanakan setiap program yang di dalamnya terintegrasi sistem birokrasi yang sistematis dan terstruktur. Dengan adanya birokrasi yang sistematis dan terukur diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang baik yang menjamin perlindungan terhadap masyarakat. Pelayanan publik juga semakin diperlukan dikarenakan berhubungan langsung dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.<sup>2</sup>

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering menjadi pelaksana kebijakan. Baik secara langsung maupun tidak langsung, birokrasi memilih bentuk-bentuk organisasi untuk kesepakatan bersama dalam rangka memecahkan masalah sosial kehidupan modern. Tidak hanya berada dalam struktur pemerintah, tetapi juga berada dalam beberapa organisasi swasta dan institusi pendidikan. Terkadang suatu sistem birokrasi sengaja diciptakan untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu. Misalnya mendirikan suatu birokrasi yang berguna untuk mempermudah masyarakat.<sup>3</sup>

Dalam rangka meningkatkan kualitas sistem birokrasi di Indonesia, pemerintah melalui keputusan MenPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik meresmikan mal pelayanan publik sebagai bukti adanya keseriusan pemerintah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif yang dapat dilakukan dalam satu lokasi.

Dengan adanya mal pelayanan publik diharapkan kebutuhan masyarakat dalam

---

<sup>2</sup> Putri Ayuditia, Winsherly Tan, "Efektifitas Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19; Studi di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia", *Combines*, Vol. 1, No. 1, (2021), hlm. 364-365. <https://journal.uib.ac.id/index.php/combines/article/view/4461>.

<sup>3</sup> Budi Winarno, *Kebijakan Publik; Teori, Proses, dan Studi Kasus*, (Yogyakarta: Caps, 2012), hlm. 205.

hal pelayanan tepenuhi dengan baik. Tujuan dari Keputusan Menteri nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan daya saing global khususnya di wilayah Indonesia.<sup>4</sup>

Mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas merupakan salah satu inovasi pemerintah dalam mewujudkan *good governance* dan merupakan yang pertama di Jawa Tengah yang kini menjadi rujukan sejumlah daerah untuk studi banding. Menteri PAN-RB Syafruddin menjelaskan bahwa mal pelayanan publik banyumas adalah pionir di Jawa Tengah sekaligus sebagai mal pelayanan publik kedua yang didirikan di Pulau Jawa, selain Jawa Timur. Jadi secara nasional, mal pelayanan publik Banyumas menjadi yang ke-12 yang telah diresmikan dan mulai beroperasi. Peluncuran mal tersebut merupakan wujud tata kelola pemerintahan yang adaptif dalam menjawab tantangan zaman. Ditengah era globalisasi dan digital yang saat ini pemerintah dituntut untuk semakin inovatif dan akuntabel dalam memberikan pelayanan publik.<sup>5</sup>

Dalam UUD 1945 alenia ke empat memberikan amanat “*untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.*” artinya demi tercapainya tujuan negara, pemerintah berkewajiban memberikan layanan publik yang baik bagi seluruh rakyat. Dengan demikian kegiatan pelayanan publik digunakan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada

---

<sup>4</sup> Ade Harsa Suryanegara, “Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik”, *Volkgeist*, Vol. 2, No. 2, (2019), hlm. 190. <https://doi.org/10.24090/volkgeist.v2i2.2870>.

<sup>5</sup> Ar, “Mal Pelayanan Publik Banyumas Buka 103 Jenis Layanan”, *Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah*, (2019). <https://jatengprov.go.id/publik/mal-pelayanan-publik-banyumas-buka-103-jenis-layanan/>. Di akses pada 17 Juli 2021, pukul 01.24 WIB.



masyarakat sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<sup>6</sup> Maksud dari pelayanan yang baik di sini adalah pelayanan yang efektif, efisien, tepat waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan sehingga mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik. Para pelaku pelayanan publik seharusnya bekerja secara transparan dan akuntabel dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, tetapi pada kenyataannya sering terjadi permasalahan baik dari sikap ataupun perilaku mereka secara psikologis seperti meremehkan pekerjaan pelayanan, jenuh ataupun stres kerja yang mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan menjadi tidak produktif.

Dalam *New Public Service* (NPS), dijelaskan bahwa suatu birokrasi diharuskan dapat memberikan pelayanan yang memadai dimana masyarakat dianggap sepenuhnya sebagai warga negara bukan sekedar sebagai pelanggan. Selain itu, birokrasi harus mengutamakan kepentingan umum, berpikir strategis, bertindak demokratis, dan memperhatikan norma, nilai, dan standar yang ada. Dengan demikian, menjalankan birokrasi tidaklah sama dengan menjalankan organisasi bisnis tetapi harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis.<sup>7</sup> Hal ini sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan dengan pertanggungjawaban pemerintah terhadap amanah rakyat dalam bentuk pelayanan publik.

---

<sup>6</sup> Ida Yunari Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat", *Coopetition*, Vol. 10, No. 2, (2020), hlm. 166. <https://dx.doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>.

<sup>7</sup> Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, *Birokrasi & Governance; Teori, Konsep, dan Aplikasinya*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), hlm. 25.

Melihat kondisi pada instansi pemerintahan seperti sekarang ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien disertai kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum sepenuhnya memadai. Hal ini terbukti dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, fasilitas yang kurang memadai, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif, terhambatnya website dan lain sebagainya sehingga menimbulkan citra buruk bagi pemerintah.<sup>8</sup>

Beragam masalah yang kian menumpuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang tidak bisa dihindari, akan tetapi setiap masalah yang berdatangan selalu dilakukan berbagai macam evaluasi agar dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kurun waktu sejak diresmikannya mal pelayanan publik hingga saat ini masih banyak kebijakan yang telah dibuat yang seharusnya memudahkan pelayanan kepada masyarakat tetapi pada kenyataannya efisiensi dan efektivitas birokrasi pemerintah belum diterapkan secara penuh. Hal ini dapat dilihat dari hambatan-hambatan yang terdapat pada birokrasi administrasi publik, sebagai contoh di mal pelayanan publik Banyumas, berdasarkan pengalaman seorang pengunjung yang berkunjung ke MPP untuk mengurus IMB mengungkapkan bahwa prosesnya begitu panjang dan dari pegawainya tidak memberikan arahan secara detail mengenai prosedurnya sehingga

---

<sup>8</sup> Jufandi Wuri, "Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19; Studi di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa", *Politik Jurnal*, Vol. 10, No. 4, (2021). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/32129>.

seringkali harus memikirkan dan mengolah sendiri berkas-berkas yang diperlukan. Ketika sudah mendaftarkan diri untuk menyampaikan maksud dan tujuannya kemudian dari pegawai hanya memberikan arahan dan diperintahkan menunggu satu minggu hingga surat jadi. Tetapi sayangnya surat tersebut sudah tidak berfungsi lagi dan harus mengulang dari awal.

Bukan hanya itu, pandemi Covid-19 yang terjadi secara global dua tahun belakangan ini juga turut menyumbang hambatan baru bagi seluruh sektor pemerintahan termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah diharuskan menyesuaikan segala kebijakan dengan keadaan *new normal*, akibatnya banyak kebijakan yang harus diubah bahkan dihapus. Pihak penyelenggara pelayanan publik juga dituntut agar tetap dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan selalu memperhatikan hak dan kewajiban pihak terkait. Masalah yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini sekaligus menjadi tantangan pada masa pandemi Covid-19.

Walaupun himbauan untuk *social distancing* dan *physical distancing* harus dilakukan namun masih banyak masyarakat Indonesia yang terpaksa harus melakukan pekerjaan di luar rumah. Tak sedikit juga masyarakat yang mengabaikan protokol kesehatan dan kurangnya informasi mengenai upaya pencegahan Covid-19 menjadikan kasus di Indonesia semakin bertambah setiap harinya. Jika kasus semakin bertambah, maka setiap sektor pemerintahan yang terdampak akan sulit mengoptimalkan kebijakan yang sudah dibuat.

Sebagai akibatnya, keluhan masyarakat akan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat semakin memburuk.<sup>9</sup>

Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di era pandemi masih terdapat pengunjung yang tidak menerapkan protokol kesehatan seperti tidak mencuci tangan, penggunaan masker yang tidak sesuai tempatnya, dan petugas yang positif terkena Covid-19 sehingga mengharuskan pelayanan tutup untuk sementara waktu. Oleh karenanya, agar pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya standar pelayanan sesuai kondisi atau level kedaruratan yang saat ini terjadi. Hal ini tentu menyangkut peraturan yang berlaku baik yang dari pusat maupun pemerintah daerah kaitannya dengan pandemi Covid-19. Kemudian dari pengunjung mengeluhkan tentang terhambatnya website karena sudah menggunakan layanan online. Dari sini, penulis dapat mengidentifikasi masalah tentang bagaimana standar pelayanan yang diterapkan di MPP Banyumas di masa pandemi, lalu apa saja problematikanya baik sebelum pandemi maupun selama pandemi dan langkah-langkah dalam mengoptimalkan MPP Banyumas.

Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penelitian mengenai standarisasi pelayanan dan peraturan yang diterapkan di MPP Banyumas di era pandemi Covid-19, problematika terhadap pelayanan pada mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas terutama di era pandemi Covid-19 dengan tujuan mengetahui akar permasalahan yang kemudian dicari solusi dalam mengoptimalkan mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas.

---

<sup>9</sup> Diana Setiyo Dewi, Tiur Nurlini Wenang Tobing, "Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 di Indonesia", *Jisamar*, Vol. 5, No. 1, (2021), hlm. 211-212. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>.

## B. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam mengartikan sebuah makna yang terkandung dalam penulisan skripsi, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah, diantaranya:

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

### 2. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik yang disingkat MPP adalah suatu kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.<sup>10</sup>

### 3. Pandemi Covid-19

Covid-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan jenis *coronavirus* yang baru ditemukan. Virus ini dikenal setelah mulai merebaknya wabah di wuhan, Tiongkok pada bulan desember 2019. Covid-

---

<sup>10</sup> Jdih Bpk Ri, "Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Tata Hubungan Kerja Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas", Banyumas, 2019. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/154524/perbup-kab-banyumas-no-4-tahun-2019>.

19 sekarang telah menjadi sebuah pandemi yang terjadi di hampir seluruh negara di dunia.<sup>11</sup>

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana standar pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di era pandemi Covid-19?
2. Bagaimana problematika terhadap standar pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas?
3. Apa langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam mengoptimalkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Khususnya di era pandemi Covid-19?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian harus dinyatakan dengan jelas, terang, dan singkat sehingga dapat memberikan arah pada penelitiannya. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana standardisasi pelayanan publik pada mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas di era pandemi Covid-19.
2. Untuk menganalisis lebih mendalam bagaimana problematika terhadap pelayanan publik dan langkah-langkah yang dilakukan dalam mengoptimalkan mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas.

---

<sup>11</sup> Rifka Damayanti, "Analisis Kesulitan Mahasiswa Menyelesaikan Skripsi pada Situasi Pandemi Covid 19", *Skripsi*, (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2020), hlm. 41. <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/14243/1/RIFKA%20DAMAYANTI.pdf>.



Kemudian setelah mengetahui tujuan dari permasalahan tersebut, maka selanjutnya adalah manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan keilmuan khususnya dalam bidang syariah dan hukum tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas.
- b. Penelitian ini dapat berguna untuk memberikan gambaran umum bagi masyarakat mengenai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.
- c. Penelitian ini dapat berguna sebagai sarana edukasi yang dapat diambil sisi baiknya dan memperbaiki kekurangan-kekurangan dari suatu pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana analisa dan studi banding dalam mengoptimalkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di era pandemi Covid-19.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk menyalurkan ilmu yang telah diperoleh selama berada di bangku perkuliahan terutama yang berkaitan dengan ilmu syariah dan hukum.
- c. Penelitian ini dimaksudkan sebagai syarat memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana hukum (S.H) pada Fakultas Syariah UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

## E. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan oleh penulis terhadap beberapa karya ilmiah baik berupa tesis, skripsi, ataupun jurnal yang membahas mengenai Problematika Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19, maka penulis menelaah kembali beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini:

Adhar Irul dalam skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas*”<sup>12</sup> menjelaskan tentang perkembangan teknologi yang dapat merubah cara penyelenggaraan pelayanan publik dari konvensional menjadi elektronik. Selain itu dijelaskan pula mengenai pengaruh pelayanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat yang diukur dengan menggunakan *Pengukuran berupa quality information, usability, efficiency, fulfillment, privacy, dan dimensi responsiveness*. Adapun pengukuran kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menggunakan empat dimensi yaitu *product, price or cost, convenience*, dan dimensi *ease of use* yang diadopsi para ahli terdahulu. Sehingga dapat ditarik kesimpulan awal bahwa terdapat korelasi yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan MPP Kabupaten Banyumas. Untuk perbedaannya penelitian tersebut bersifat kuantitatif serta untuk prosedur layanannya tidak terjadi di masa pandemi Covid-19.

Destri Hertina, “*Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten*

---

<sup>12</sup> Adhar Irul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas”, *Skripsi*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara, 2021). <http://repository.unsoed.ac.id/id/eprint/9255>.

*Banyumas*).” Menjelaskan tentang inovasi pelayanan publik pada DMPPTSP secara keseluruhan baik dari internal maupun eksternal dengan mengupayakan pengembangan inovasi melalui penambahan jumlah layanan, kerjasama antar instansi vertikal dan horizontal yang terlibat langsung. Selain itu dijelaskan pula mengenai permasalahan pelayanan publik di Indonesia yang dikaitkan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui penyelenggaraan MPP.<sup>13</sup> Untuk persamaannya yaitu sama-sama meningkatkan kualitas pelayanan publik, sedangkan untuk perbedaannya penelitian tersebut tidak membahas secara empiris tentang peraturannya.

Abd. Rohman dan Dewi Citra Larasati dalam jurnalnya yang berjudul “*Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal*” menjelaskan bahwa pandemi Covid-19 yang hingga kini masih terjadi menuntut perubahan dalam pelayanan publik khususnya di Bapenda kota Malang. Perubahan tersebut terbagi dalam dua garis besar yaitu model dalam organisasi dan model dalam sistem kerja. Pada model organisasi, terjadi perubahan dari yang semula dilakukan dengan cara normal beralih ke cara *new normal*. Sementara itu pada model sistem kerja ditawarkan dua opsi yaitu bekerja dari rumah atau bekerja dikantor dengan tetap menjalankan protokol kesehatan. Oleh sebab itu, Pemkot Malang memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hanya satu kali. Selanjutnya akan diterapkan masa transisi menuju *new normal* atau adaptasi tatanan kehidupan baru. Akan tetapi masa transisi ini bukanlah masa yang mudah untuk dijalani karena Pemerintah kota dituntut bekerja lebih keras

---

<sup>13</sup> Destri Hertina, “Inovasi Pelayanan Publik; Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas”, *Skripsi*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara, 2020). <http://repository.unsoed.ac.id/id/eprint/4151>.

guna memenuhi sarana dan prasarana yang berhubungan dengan protokol kesehatan, baik itu yang ada di Kantor Pemerintahan maupun di wilayah umum.

Maka demi terwujudnya standar pelayanan publik di era transisi *new normal*, Bapenda Kota Malang telah memberlakukan protokol kesehatan dengan tetap memberikan pelayanan yang berupa prosedur pelayanan, jangka waktu layanan, tidak ada pungutan biaya dalam mengakses pelayanan, produk layanan yang tersedia dalam bentuk buku dan dapat ditanyakan langsung kepada petugas yang ada di ruang tunggu, sarana dan prasarana protokol kesehatan yang telah terpenuhi, dan petugas bagian loket yang dipilih berdasarkan kompetensi serta pengalaman kerja.<sup>14</sup>

Yulianto dengan jurnalnya yang berjudul “*Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal*” menjelaskan tentang pentingnya aparatur Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang prinsip pelayanan publik. Selain prinsip pelayanan publik, diperlukan pedoman yang menjadi standar layanan publik dengan menekankan kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan pelayanan yang terukur. Di era normal baru, diharapkan pelayanan publik tidak boleh menurun kualitasnya. Pandemi Covid-19 tidak menghalangi terselenggaranya pelayanan publik. Standar pelayanan publik harus memiliki tolok ukur yang kuat dengan partisipasi masyarakat dan komitmen kepemimpinan. Dalam Penelitian ini dijelaskan pula mengenai faktor-faktor yang masih menjadi keluhan

---

<sup>14</sup> Abd. Rohman, Dewi Citra Larasati, “Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal”, *Reformasi*, Vol. 10, No. 2 (2020). <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1952/pdf>.

masyarakat dalam pelayanan publik di kantor pemerintah daerah dan cara meningkatkan kualitas ASN dalam pelayanan publik di era normal baru. Dalam studi ini, digali lebih mendalam kasus-kasus yang terjadi di lembaga pemerintah terkait dengan kompetensi ASN. Selain itu ASN dituntut memiliki kemampuan manajerial dalam pengambilan keputusan, kecepatan, kelincahan, adaptabilitas dan teknologi informasi.<sup>15</sup>

Lia Muliawaty dan Shofwan Hendryawan dalam jurnalnya yang berjudul “*Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)*” menjelaskan tentang konsep pemerintahan yang baik atau *good governance* yang merupakan salah satu unsur yang saling terikat antara pemerintah dan sektor swasta. Selain itu diterangkan mengenai Pemanfaatan teknologi informasi terhadap pelayanan publik yang meliputi pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik, serta pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Disini dijelaskan pula pelayanan publik yang efektif dan komunikatif dengan memanfaatkan peluang dari teknologi yang digunakan dalam *e-government system* yaitu teknologi informasi dan komunikasi, mengingat kelak masyarakat memiliki alternatif dalam mengakses pelayanan publik secara tradisional maupun modern. Dan yang terakhir adalah mengenai penerapan *E-Government* pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang dalam rangka menyambut era globalisasi dengan dihidirkannya aplikasi mobile yang dapat terpasang di ponsel masyarakat.

---

<sup>15</sup> Yulianto, “Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal”, *Prosiding Seminar Stiami*, Vol. 7, No. 2, (2020). <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/PS/article/view/953>.

Aplikasi tersebut menunjang kemudahan akses masyarakat yang hendak memanfaatkan layanan MPP sehingga masyarakat merasakan transparansi dan kecepatan pelayanan dalam mengurus berbagai jenis layanan atau perizinan.<sup>16</sup>

Jadi dari kelima kajian pustaka yang telah dijelaskan di atas, ternyata belum ada pembahasan secara detail mengenai Standardisasi mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas di era pandemi Covid-19 dan tentang bagaimana problematika serta optimalisasinya. Oleh karena itu diharapkan penelitian ini mampu mendeskripsikan dan menganalisis lebih mendalam sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Tabel 1  
Perbandingan Kajian Pustaka Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Judul Penelitian	Pokok Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
1.	Adhar Irul dalam skripsinya yang berjudul <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan</i>	Berisi tentang perkembangan teknologi yang telah merubah tata cara penyelenggaraan pelayanan publik	Terletak pada kesamaan wilayah penelitiannya yaitu di mal pelayanan publik	Tidak terdapat pembahasan mengenai analisis Undang- Undang yang berkaitan

<sup>16</sup> Lia Muliawaty ,Shofwan Hendryawan, “Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik; Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang”, *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 11, No. 2, (2020). <http://dx.doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>.



	<p><i>Elektronik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas”</i></p>	<p>dari konvensional menjadi elektronik. Selain itu skripsi tersebut berisi mengenai pengaruh pelayanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat yang diukur dengan metode <i>Pengukuran quality information, usability, effeciency, fullfilment, privacy, dan dimensi responsiveness.</i> Adapun</p>	<p>Kabupaten Banyumas</p>	<p>dengan pelayanan publik dan penelitiannya bersifat Kuantitatif</p>
--	--	--	---------------------------	---

		<p>pengukuran kepuasan masyarakat menggunakan empat dimensi yaitu <i>product</i>, <i>price or cost</i>, <i>convenience</i>, dan dimensi <i>ease of use</i>.</p>		
2.	<p>Destri Hertina, dalam skripsinya yang berjudul “<i>Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu</i></p>	<p>Berisi tentang inovasi pelayanan publik pada DPMPTSP secara keseluruhan baik dari internal maupun eksternal dengan mengupayakan pengembangan inovasi melalui penambahan jumlah layanan,</p>	<p>Terletak pada upaya dalam mengoptimalkan pelayanan publik dengan berbagai inovasi</p>	<p>Tidak terdapat pembahasan yang kaitannya dengan penegakkan hukum dan belum ada standarisasi pelayanan publik disaat Pandemi Covid-19 berlangsung</p>

	<i>Pintu Kabupaten Banyumas).</i> ”	kerjasama antar instansi vertikal dan horizontal yang terlibat langsung.		
3.	Abd. Rohman dan Dewi Citra Larasati dalam jurnalnya yang berjudul “Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal”	Berisi tentang perubahan pelayanan publik di Bapenda kota Malang pada masa Pandemi. Perubahan tersebut mencakup dua garis besar yaitu model dalam organisasi dan model dalam sistem kerja. Pada model organisasi, terjadi perubahan dari yang semula dilakukan dengan	Terletak pada kesamaan pelayanan di masa pandemi.	Tidak terdapat pembahasan mengenai mal pelayanan publik.

		<p>cara normal</p> <p>beralih ke cara <i>new normal</i>.</p> <p>Sementara itu</p> <p>pada model</p> <p>sistem kerja</p> <p>ditawarkan dua</p> <p>opsi yaitu bekerja</p> <p>dari rumah atau</p> <p>bekerja dikantor</p> <p>dengan tetap</p> <p>menjalankan</p> <p>protokol</p> <p>kesehatan. Selain</p> <p>itu</p> <p>memberlakukan</p> <p>(PSBB) hanya</p> <p>satu kali.</p> <p>Sehingga</p> <p>selanjutnya akan</p> <p>diterapkan masa</p> <p>transisi menuju</p> <p><i>new normal</i> atau</p> <p>adaptasi tatanan</p>		
--	--	--	--	--

		<p>kehidupan baru.</p> <p>Maka demi terwujudnya standar pelayanan publik di era transisi <i>new normal</i>, Bapenda Kota Malang telah memberlakukan protokol kesehatan dengan tetap memberikan pelayanan yang berupa prosedur pelayanan, jangka waktu layanan, tidak ada pungutan biaya dalam mengakases pelayanan, produk layanan yang tersedia</p>		
--	--	--	--	--

		<p>dalam bentuk buku dan dapat ditanyakan langsung kepada petugas yang ada di ruang tunggu, sarana dan prasarana protokol kesehatan yang telah terpenuhi, dan petugas bagian loket yang dipilih berdasarkan kompetensi serta pengalaman kerja.</p>		
4.	<p>Yulianto dengan jurnalnya yang berjudul <i>“Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil</i></p>	<p>Berisi tentang pentingnya aparatur Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan</p>	<p>Sama-sama membahas tentang pelayanan publik di masa pandemi.</p>	<p>Penelitian ini membahas lebih mendalam mengenai ASN.</p>



	<p><i>Negara dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal</i></p>	<p>pelayanan publik yang berkualitas sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dengan pedoman yang menjadi standar layanan publik. Selain itu di era normal baru, diharapkan pelayanan publik tidak boleh menurun kualitasnya. Pandemi Covid-19 tidak menghalangi terselenggaranya pelayanan publik. Dalam Penelitian ini dijelaskan pula mengenai faktor-faktor yang</p>		
--	---	--	--	--

		<p>masih menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor pemerintah daerah dan cara meningkatkan kualitas ASN dalam pelayanan publik di era normal baru. Dalam studi ini, digali lebih mendalam kasus-kasus yang terjadi di lembaga pemerintah terkait dengan kompetensi ASN.</p>		
5.	Lia Muliawaty dan Shofwan Hendryawan dalam jurnalnya	Berisi tentang konsep pemerintahan yang baik atau	Terletak pada konsep pemerintahan yang baik dan	Tidak dijelaskan secara rinci mengenai

	<p>yang berjudul  “Peranan E-  Government  dalam  Pelayanan  Publik (Studi  Kasus: Mal  Pelayanan  Publik  Kabupaten  Sumedang)”</p>	<p><i>good governance</i>  yang notabene  merupakan unsur  yang saling  terikat antara  pemerintah dan  sektor swasta.  Selain itu dalam  jurnal ini berisi  mengenai  Pemanfaatan  teknologi  informasi  terhadap  pelayanan publik  yang meliputi  pengolahan data,  pengelolaan  informasi, sistem  manajemen, dan  proses kerja  secara elektronik,  serta pemanfaatan  kemajuan</p>	<p>penerapan <i>e-  government</i></p>	<p>penegakkan  hukum pada  mal pelayanan  publik dan  kajian undang-  undangnya.</p>
--	--	--	--	--

		<p>teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Disini dijelaskan pula pelayanan publik yang efektif dan komunikatif dengan memanfaatkan peluang dari teknologi yang digunakan dalam <i>e-government system</i>. mengenai penerapan <i>E-Government</i> pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten</p>		
--	--	--	--	--

		<p>Sumedang dalam  rangka  menyambut era  globalisasi  dengan  dihadirkannya  aplikasi mobile  yang dapat  terpasang di  ponsel  masyarakat.</p>		
--	--	--	--	--

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah dalam menyusun dan memahami penelitian secara sistematis, maka penulis menyusun kerangka penelitian ini dalam lima (5) bab dengan beberapa sub bab. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab I adalah **Pendahuluan**, yang berisi Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II adalah **Landasan Teoritis** yang meliputi Pelayanan Publik diantaranya: 1. Pengertian Pelayanan Publik, 2. Dasar Hukum Pelayanan Publik, 3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik, 4. Standar Pelayanan Publik, 5. Lembaga yang Mengawasi Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik

Kabupaten Banyumas diantaranya: 1. Pengertian Mal Pelayanan Publik, 2. Sejarah Mal Pelayanan Publik, 3. Dasar Hukum Mal Pelayanan Publik, 4. Prinsip Mal Pelayanan Publik, 5. Mal Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19, 6. Standar Mal Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19, 7. Peraturan-peraturan yang berkaitan dengan Pandemi Covid-19.

Bab III adalah **Metode Penelitian** yang membahas tentang Jenis Penelitian yaitu penelitian Lapangan (*field research*), Pendekatan Penelitian yaitu Pendekatan Deskriptif-Kualitatif, Waktu dan Tempat Penelitian, Teknik Pengumpulan Data yaitu Observasi, Dokumentasi, Wawancara, Teknik Analisis Data yaitu dengan Metode Empiris.

Bab IV adalah **Analisis** mengenai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas diantaranya: Gambaran Umum Kabupaten Banyumas, MPP Banyumas, DPMPTSP Kabupaten Banyumas, Analisis mengenai Standardisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19, Analisis mengenai Problematika dan Optimalisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

Bab V adalah **Penutup**, berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan disajikan untuk menjawab hasil dari penelitian secara tegas dan lugas sesuai dengan rumusan masalah. Sedangkan saran disajikan untuk memberikan masukan-masukan terhadap penelitian agar bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak sehingga proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar memberikan pengertian mengenai pelayanan di antaranya adalah moenir, ia mendefinisikan bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang atau sekelompok baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>17</sup>

Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain yang dilakukan secara ramah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan dan dapat memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik.

---

<sup>17</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 128.

Selanjutnya definisi yang lebih rinci dijelaskan oleh Ratminto, yaitu pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Ahmad Batinggi terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:<sup>18</sup>

a) Layanan dengan lisan

Layanan dibidang lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan dan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

b) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan yaitu berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, penyerahan/pemberian, pemberitahuan dan sebagainya.

c) Layanan dengan perbuatan

---

<sup>18</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 129.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung.<sup>19</sup> Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan diatas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik haruslah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan publiknya, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik.

---

<sup>19</sup> Muhammad Sawir, *Birokrasi pelayanan publik; konsep, teori dan aplikasi*, (Yogyakarta: deepublish, 2020), hlm. 84-86.

Istilah publik menurut Sinamble berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Istilah publik juga didefinisikan menurut Inu dan kawan-kawan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan dalam pikiran, perasaan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Jadi, jika digabungkan pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan bagi masyarakat sehingga birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.<sup>20</sup>

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut AG. Subarsono pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara

---

<sup>20</sup> Irsan, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung", *Tesis*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, hlm. 9.

yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.<sup>21</sup>

Merujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dengan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan sehingga setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang ataupun jasa”.<sup>22</sup>

Menurut Joko Widodo pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pemerintah dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

## **2. Dasar Hukum Pelayanan Publik**

Penjelasan mengenai dasar hukum pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang standar komponennya sekurang-kurangnya meliputi:<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hlm. 141.

<sup>22</sup> Depdagri; LAN, *Modul Kebijakan Pelayanan Publik; Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu*, (Jakarta: LAN, 2007), hlm. 21.

<sup>23</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009

- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut SPP merupakan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Adanya SPP akan menjamin pelayanan minimal yang berhak diperoleh warga masyarakat dari pemerintah. Dengan kata lain, SPP merupakan tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat seperti: kesehatan, pendidikan, air minum, perumahan dan lain-lain. Di samping SPP untuk kewenangan wajib, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar kinerja untuk kewenangan daerah yang lain.<sup>24</sup>

Dengan SPP akan menjamin kualitas minimal dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan demikian, akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan

---

<sup>24</sup> Sirajuddin, Dkk, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, (Malang: Stara Press, 2011), hlm. 221.

terhindar dari kesenjangan pelayanan yang diberikan antara daerah yang satu dengan daerah lainnya. Akan tetapi dalam menerapkan konsep SPP harus dibedakan antara pemahaman tentang SPP dan persyaratan teknis dari suatu pelayanan. Standar teknis merupakan faktor pendukung untuk mencapai SPP secara garis besar.

Sedangkan arti penting SPP bagi daerah adalah:

- a. SPP dapat bermanfaat untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan public;
- b. SPP dapat dijadikan dasar dalam menentukan anggaran kinerja berbasis manajemen kinerja;
- c. Adanya SPP akan memperjelas tugas pokok pemerintah dan akan merangsang terjadinya checks and balances yang efektif antara lembaga lembaga eksekutif dan lembaga DPRD;
- d. Adanya SPP akan dapat membantu Pemerintah Daerah dalam merasionalisasi jumlah dan kualifikasi pegawai yang dibutuhkan. Kejelasan pelayanan akan membantu Pemerintah Daerah dalam menentukan jumlah dan kualifikasi pegawai untuk mengelola pelayanan publik tersebut;

### **3. Asas Pelayanan Publik**

Litjan Poltak Sinambela mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik, yaitu:<sup>25</sup>

- a. Transparansi

---

<sup>25</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori kebijakan dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 63.

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan

Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan

Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

#### 4. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan), antara lain adalah:<sup>26</sup>

a. Sederhana

---

<sup>26</sup> Lijan Poltak Sinamble, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori kebijakan dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 64.

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Konsistensi

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

c. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

d. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

e. Berkesinambungan

Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

f. Transparansi

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

g. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## 5. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik menurut (Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), meliputi:<sup>27</sup>

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>27</sup> Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

f. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

## **6. Lembaga Yang Mengawasi Pelayanan Publik**

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dibentuk berdasarkan UU No.7 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 yang menyatakan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Tujuan Ombudsman disebutkan dalam pasal 4 yang menyatakan bahwa Ombudsman bertujuan: <sup>28</sup>

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera

---

<sup>28</sup> Putera Astomo, *Hukum Tata Negara; Teori Dan Praktik*, (Yogyakarta: Thafa Media, 2014), hlm. 199-201.



- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Tugas Ombudsman disebutkan dalam pasal 7 yang menyatakan bahwa Ombudsman bertugas:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan

- f. Membantu jaringan kerja
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Wewenang Ombudsman disebutkan dalam pasal 8 yang menyatakan sebagai berikut:<sup>29</sup>

a. Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 dan pasal 7, Ombudsman berwenang:

- Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman
- Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan
- Meminta klasifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor
- Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan
- Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak

---

<sup>29</sup> Putera Astomo, *Hukum Tata Negara; Teori Dan Praktik*, (Yogyakarta: Thafa Media, 2014), 201.

- Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan
- Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

b. Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang

- Menyampaikan saran kepada presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik
- Menyampaikan saran kepada dewan perwakilan rakyat dan/atau presiden, dewan perwakilan rakyat daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

## **B. Mal Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Mal Pelayanan Publik**

Menurut PerMenPAN Nomor 23 Tahun 2017, yang dimaksud Mal Pelayanan Publik 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 dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

## 2. Sejarah Mal Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia terinspirasi dari *Public Service Hall* (PSH) Georgia dan *Asan Xidmat Azerbaijan* di mana keduanya telah menandatangani MoU kerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) dalam rangka penguatan kelembagaan serta peningkatan sumber daya aparatur. Di PSH Georgia sendiri sudah ada 12 layanan kementerian/lembaga yang telah terintegrasi, seperti kemudahan berusaha mulai dari kemudahan pendaftaran usaha hingga perolehan hak atas tanah, selain itu juga kemudahan dalam urusan pengesahan pernikahan. Kemudian di Axan Xidmat, Azerbaijan merupakan lembaga pelayanan publik yang telah memadukan antara pelayanan dari pemerintah dengan swasta untuk kepentingan bisnis.<sup>30</sup>

Belajar dari hal tersebut yang kemudian disesuaikan dengan konteks Indonesia, KemenPAN-RB menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dianggap lebih progresif dalam memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah hingga swasta dalam satu tempat. Hal tersebut dianggap masih sulit karena birokrasi di Indonesia sangatlah besar. Hingga pada akhir pertengahan 2019, melalui regulasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, kini telah meresmikan sebanyak 14 MPP dan sudah dapat beroperasi dengan baik. Mal Pelayanan Publik sendiri merupakan pelayanan terpadu

---

<sup>30</sup> Arnita Febriana Puryatama, Tiyas Nur Haryani, "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia", *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, Vol. 3, No. 1, (2020), hlm. 47.

generasi ketiga yang dianggap sebagai langkah pembaharuan bagi sistem administrasi pelayanan publik di Indonesia.<sup>31</sup> MPP dinilai lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah hingga swasta serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah atau swasta yang dimaksudkan untuk membuat postur pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman yang terpusat pada satu bangunan. Perlu diketahui bahwa generasi pertama layanan terpadu di Indonesia yakni Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian dari PTSA berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai generasi kedua. Kehadiran MPP selanjutnya tidak lantas mematikan PTSP di generasi sebelumnya, namun justru peran PTSP ini diperluas dengan adanya MPP.

Konsep dari Mal Pelayanan Publik ini mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung. Kehadiran MPP tidak lantas mendegradasi PTSA sebagai generasi pendahulunya. Masih ada beberapa kendala PTSA yang harus disempurnakan, beberapa di antaranya mengenai perizinan yang dulunya masih bergantung pada dinas teknisnya yang menyebabkan kemungkinan keterlambatan proses, kemudian ada juga mengenai beberapa pemerintah daerah yang belum memiliki sertifikasi ISO yang memungkinkan ada celah tidak terkontrol serta tidak transparan yang memicu munculnya temuan penyelewengan dari lembaga pengawasan.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Umam U dan A, Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik, *Jurnal Humaniora*, Vol. 4, No. 1, (2020), hlm. 160.

<sup>32</sup> Anwar M. K, *Implementasi Mal Pelayanan Publik/MPP Mewujudkan Kota Ramah Pelayanan Publik/KRPP*, 2018, hlm. 151.

Sampai awal tahun 2020 sudah terdapat 22 MPP di berbagai daerah di Indonesia yang kemudian tersebar ke berbagai tempat misalnya Provinsi DKI Jakarta, Kota Surabaya, dan Kabupaten Banyuwangi pada 2017. Lalu Kota Denpasar, Kota Tomohon, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Badung, Kota Batam, Kabupaten Probolinggo, Kota Padang, serta Kabupaten Kulon Progo telah diresmikan di tahun 2018. Kemudian pada 2019 ini, MPP diresmikan di Kabupaten Banyumas, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Sumedang, Kota Samarinda, Kota Payakumbuh, Kota Banda Aceh, Kota Pekanbaru serta Kabupaten Sleman. Pada tahun 2020 diresmikan di Kabupaten Barru, Kota Palembang, dan Kabupaten Batang. Sementara di beberapa kota dan kabupaten yang lainnya masih dalam tahap pendirian dan pembangunan mal pelayanan publik.

### 3. Dasar Hukum Mal Pelayanan Publik

Dasar hukum Mal Pelayanan Publik adalah Peraturan Menteri PAN RB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam pasal 2 dan 3 menjelaskan tentang tujuan dari MPP yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan kenyamanan.<sup>33</sup> Sederhana artinya standar pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau), partisipatif (penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk

---

<sup>33</sup> Peraturan Menteri PAN RB Nomor 23 Tahun 2017 pasal 2 dan 3



membahas bersama untuk mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen dan hasil mufakat), akuntabel (hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan), berkelanjutan (standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas), transparansi (standar pelayanan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat), seadil (standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat yang berbeda status, ekonomi, jarak lokasi, dan perbedaan kapabilitas fisik serta mental).

#### 4. Prinsip Mal Pelayanan Publik

Mal pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan.

#### 5. Standar Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas

Standar Mal Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Bab II huruf F tentang standar pelayanan yang berbunyi bahwa masing-masing pimpinan unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu layanan di MPP Banyumas mengacu pada:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang tercantum dalam pasal 20 ayat 1-5 dan pasal 21 mengenai standar pelayanan. Pasal tersebut menjelaskan bahwa penyelenggaan berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara,

kebutuhan masyarakat, kondisi lingkungan dan harus memenuhi standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 hal, diantaranya dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, jaminan keamanan dalam bentuk komitmen, dan evaluasi kinerja pelaksana.<sup>34</sup>

- b. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP Banyumas.
  - c. Perbup 38 Tahun 2018 Tentang Pemberian Mandat Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Banyumas.
  - d. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Tata Hubungan Kerja Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.
6. Peraturan-peraturan yang berkaitan dengan Pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas
- a. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar,
  - b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2020 tentang Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Lingkungan Pemerintah Daerah,

---

<sup>34</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20 dan 21

- c. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kabupaten Banyumas,
- d. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembatasan Kegiatan Kemasyarakatan Dalam Rangka Percepatan Pencegahan Dan Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Kabupaten Banyumas.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*), yaitu mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.<sup>35</sup> Dalam hal ini penulis membahas berbagai permasalahan terkait pelayanan publik khususnya di era pandemi Covid-19. Selain itu dijelaskan pula bagaimana standar layanan yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas serta bagaimana cara mengoptimalkannya. Kemudian penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif empiris, yaitu metode yang berfungsi untuk memberikan gambaran terhadap suatu objek yang akan diteliti melalui data di lapangan. Dengan kata lain, pendekatan deskriptif empiris dilakukan dengan memusatkan perhatian terhadap masalah sebagaimana adanya kemudian hasilnya disandingkan dengan teori dan peraturan yang berlaku guna diambil kesimpulannya.<sup>36</sup> Pendekatan tersebut ada kaitannya dalam hal penerapan peraturan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian guna mengungkapkan kebenaran dari objek yang diteliti. Mengingat penelitian

---

<sup>35</sup> Husaini Usman, dkk, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 5.

<sup>36</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 29.

ini membahas Standardisasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19 maka penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Banyumas yang bertempat di Jl. Dr. Angka No. 45, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115.

Waktu penelitian dilakukan pada Bulan November 2021 hingga Bulan Desember 2021. Dalam rentang waktu tersebut diharapkan peneliti mampu mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Standardisasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19.

### **C. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah pihak yang mengetahui dan memberikan informasi mengenai objek penelitian. Teknik pengambilan sampel dari Key Informan adalah dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling* yakni sampel diambil berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini penulis mengambil lima sampel dari pihak MPP Kabupaten Banyumas dan empat sampel dari pihak pengunjung MPP.

### **D. Sumber Data**

Sumber data adalah hal-hal yang berkaitan dengan asal muasal data diperoleh. Ketepatan dalam memilih dan menentukan data akan sangat menentukan kekayaan data yang diperoleh. Apabila dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

## 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan informasi kepada peneliti mengenai berbagai data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian. Jadi dapat dikatakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara. Misalnya dengan metode wawancara, pengamatan, observasi dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan meliputi:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang tercantum dalam pasal 20 ayat 1-5 dan pasal 21 mengenai standar pelayanan.
- b. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP Banyumas.
- c. Perbup 38 Tahun 2018 Tentang Pemberian Mandat Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Banyumas.
- d. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Tata Hubungan Kerja Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar.
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2020 tentang Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Lingkungan Pemerintah Daerah,



- e. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kabupaten Banyumas,
- f. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembatasan Kegiatan Kemasyarakatan Dalam Rangka Percepatan Pencegahan Dan Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Kabupaten Banyumas.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak secara langsung memberikan informasi kepada peneliti dan sifatnya hanya melengkapi data dari sumber primer, misalnya lewat dokumen atau lewat orang lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, skripsi, jurnal ilmiah, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, artikel, dan sumber referensi lainnya yang berkaitan dengan standarisasi, serta optimalisasi Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19.

## E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik yang dilakukan sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi, dan sebagainya. Sedangkan instrumen pengumpul data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat, maka instrumen dapat berupa lembar *ceklist*, kuesioner (angket terbuka/tertutup), pedoman wawancara, foto kamera dan lain sebagainya.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum; Filsafat, Teori dan Praktik*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020), hlm. 216.

Tetapi dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data lebih banyak menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara.

### 1. Observasi

Metode observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian misalnya dengan melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian-kejadian yang berlangsung dengan tujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan para responden yang tidak terlalu besar.<sup>38</sup> Dalam implementasinya, penulis menggunakan metode ini dengan cara mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan aktivitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. Pengamatannya bersifat terstruktur dengan pengamatan yang telah dirancang sedemikian rupa secara sistematis mengenai apa yang diamati, kapan dan dimana tempatnya sehingga dapat teruji baik validitas maupun reliabilitasnya.

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan beberapa informasi perihal data dan fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian baik yang dipublikasikan ataupun tidak. Dokumentasi atau studi pustaka merupakan salah satu alat pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti tidak hanya yang resmi saja tetapi dapat berupa buku harian, laporan, notulen rapat, surat

---

<sup>38</sup> Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum; Filsafat, Teori dan Praktik*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020), hlm. 223.

pribadi, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya. Dalam studi dokumentasi penulis menelusuri, memeriksa, mempelajari dan mengkaji data-data yang didapat dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

### 3. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi atau ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan maknanya kedalam suatu topik tertentu.<sup>39</sup> Disamping digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam menemukan permasalahan yang diteliti, teknik wawancara juga digunakan peneliti untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden dengan jumlahnya yang sedikit. Dalam penelitian ini, teknik pelaksanaan yang akan digunakan adalah dengan tatap muka dan bertanya langsung pada yang diwawancarai. Wawancara dilakukan dengan beberapa pegawai yang bertugas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas karena mereka lah yang tahu dan dapat menjelaskan mengenai seluruh aktivitas baik dari segi permasalahan, standarisasi, dan langkah-langkah yang akan dicapainya sehingga memudahkan penulis untuk memperoleh data.

### F. Metode Analisis Data

Metode analisis yang akan penulis gunakan adalah metode deskriptif empiris karena menggambarkan kondisi yang dilihat di lapangan secara apa adanya. Selain itu metode penelitian empiris ini juga merupakan sebuah

---

<sup>39</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 308.

penelitian hukum yang berfungsi melihat hukum sebagai arti yang nyata dan meneliti cara kerja hukum dalam lingkungan masyarakat.<sup>40</sup> Tujuan dari deskriptif adalah untuk mengetahui yang sedang terjadi di lingkungan melalui pengamatan.<sup>41</sup> Sehingga dengan demikian penulis dapat memberikan gambaran secara jelas kaitannya dengan peraturan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di masa pandemi covid-19.

Alasan peneliti memilih desain penelitian deskriptif empiris karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi/kejadian sehingga data yang akan terkumpul bersifat deskriptif untuk mengidentifikasi lingkungan internal maupun eksternal di MPP Banyumas. Dengan demikian, peneliti dapat mengetahui hal-hal yang terkait tentang standar pelayanannya.

---

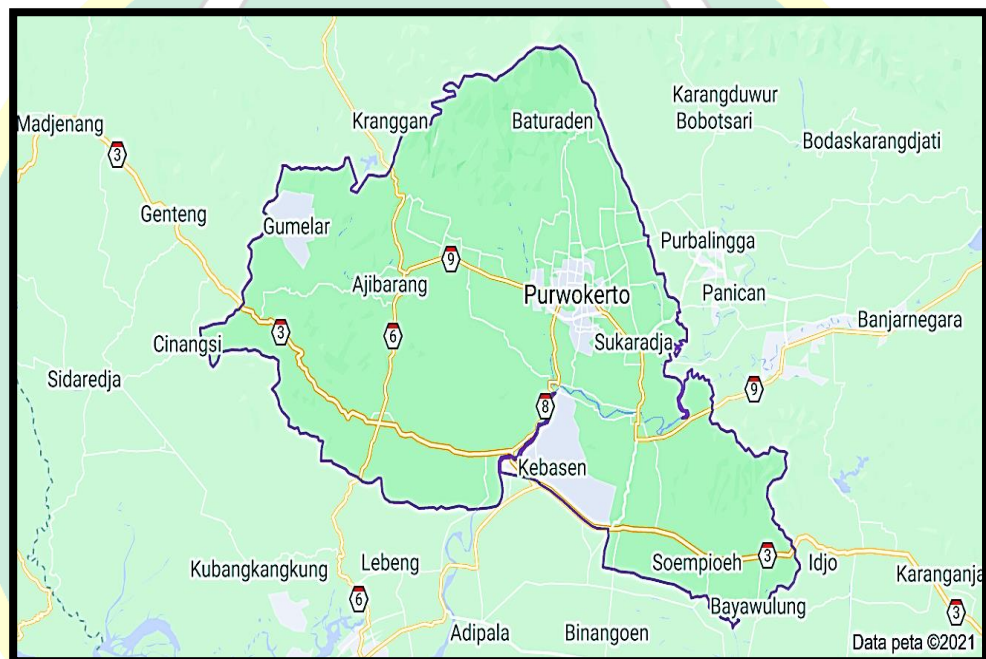
<sup>40</sup> Nico Ngani, *Metodologi Penelitian dan penulisan hukum*, (Yogyakarta: Pustaka yustisia, 2012), hlm. 181.

<sup>41</sup> Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 174.

**BAB IV**  
**STANDARDISASI, PROBLEMATIKA, DAN OPTIMALISASI MAL**  
**PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS DI ERA PANDEMI**  
**COVID-19**

**A. Gambaran Umum Kabupaten Banyumas**

1. Profil Kabupaten Banyumas



Gambar 1

Kabupaten Banyumas adalah sebuah kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Tengah. Ibukotanya adalah Purwokerto sebagai kota terbesar ke-3 di Jawa Tengah setelah Semarang dan Surakarta, berdasarkan fasilitas publik dan pemerintahan serta pendidikannya Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Brebes di utara, Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Banjarnegara, dan Kabupaten Kebumen di timur, serta Kabupaten Cilacap di sebelah selatan dan barat. Gunung Slamet, gunung tertinggi di Jawa Tengah

terdapat di ujung utara wilayah kabupaten ini. Kabupaten Banyumas merupakan bagian dari wilayah budaya Banyumasan, yang berkembang di bagian barat Jawa Tengah. Bahasa yang dituturkan adalah bahasa Banyumasan, yakni salah satu dialek bahasa Jawa yang cukup berbeda dengan dialek standar bahasa Jawa ("dialek Mataraman") dan dijuluki "bahasa ngapak".

a. Visi Kabupaten Banyumas

Visi:

*Menjadikan Banyumas Yang Maju, Adil-Makmur, dan Mandiri.*

Visi adalah suatu kondisi ideal yang ingin diwujudkan dan memungkinkan untuk dicapai. Dalam hal ini, visi Kabupaten Banyumas mengacu pada visi pembangunan nasional yaitu "Indonesia yang mandiri, maju, adil dan makmur". Mandiri disini artinya mampu mewujudkan kehidupan sejajar dan sederajat dengan bangsa lain dengan mengandalkan pada kemampuan dan kekuatan sendiri. Kemudian maju, artinya diukur dari kualitas sumber daya manusia, tingkat kemakmuran, dan kemandirian sistem dan kelembagaan politik dan hukum. Adil, artinya tidak ada diskriminasi dalam bentuk apapun, baik antarindividu, gender, status sosial, tingkat ekonomi, tingkat pendidikan, umur, agama, ras maupun wilayah. Yang terakhir adalah makmur, diukur dari tingkat pemenuhan seluruh kebutuhan hidup.



Misi:

- 1) Mewujudkan Banyumas sebagai barometer pelayanan publik dengan membangun sistem integritas birokrasi yang profesional, bersih, partisipatif, inovatif dan bermartabat
- 2) Meningkatkan kualitas hidup warga melalui pemenuhan kebutuhan dan layanan dasar pendidikan dan kesehatan
- 3) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan daya saing daerah berkualitas, berkeadilan dan berkelanjutan
- 4) Mewujudkan Banyumas sebagai Kabupaten Pelopor Kedaulatan pangan
- 5) Menciptakan iklim investasi yang berorientasi perluasan kesempatan kerja yang berbasis potensi lokal dan ramah lingkungan
- 6) Meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur dasar yang merata dan memadai sebagai daya ungkit pembangunan
- 7) Mewujudkan kemandirian ekonomi dengan menggerakkan industri kerakyatan, Pariwisata dan industri kreatif berbasis sumber daya lokal
- 8) Mewujudkan tatanan masyarakat yang berbudaya serta berkepribadian dengan menjunjung tinggi nilai nasionalisme dan religius.<sup>42</sup>

Kehidupan bangsa yang demokratis ditandai dengan membaiknya pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah serta kuatnya peran masyarakat sipil dan partai politik dalam kehidupan bangsa. Selanjutnya, kualitas pelayanan publik yang lebih murah, cepat, transparan, dan akuntabel semakin meningkat dengan terpenuhinya standar pelayanan

---

<sup>42</sup> <https://www.banyumaskab.go.id/page/305/visi-dan-misi-6>. 10.24 26/12/2021

minimum di semua tingkatan pemerintah. Tidak adanya gratifikasi sehingga pelayanan menjadi bersih, serta dukungan dari masyarakat sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Terlebih di era pandemi, maka muncul berbagai inovasi kaitannya dengan layanan sehingga semakin memudahkan masyarakat. Misalnya penggunaan website, sehingga pengunjung tidak perlu hadir di mal pelayanan publik, cukup lewat online. Kemudian penggunaan sistem COD dan sistem jemput bola dengan diadakannya Banyumas Mydarling (Banyumas melayani dengan kendaraan keliling).

Kesejahteraan rakyat harus terus ditingkatkan terutama pembangunan sumber daya manusia, antara lain ditingkatkannya pendapatan per kapita, ditingkatkannya pendidikan masyarakat yang didukung dengan pelaksanaan sistem pendidikan nasional yang mantap dan ditingkatkannya derajat kesehatan serta status gizi masyarakat.

Dalam pencapaian pembangunan yang berkelanjutan, pengelolaan sumber daya alam dan pelestarian fungsi lingkungan hidup dapat berkembang melalui penguatan kelembagaan dan peningkatan kesadaran masyarakat yang ditandai dengan berkembangnya proses rehabilitasi dan konservasi sumber daya alam dan lingkungan hidup yang disertai dengan menguatnya partisipasi aktif masyarakat. Pelaksanaan pembangunan berkelanjutan semakin mantap dicerminkan oleh terjaganya daya dukung lingkungan dan kemampuan pemulihan untuk mendukung kualitas kehidupan sosial dan ekonomi secara serasi, seimbang, dan lestari.

Terpenuhinya ketersediaan infrastruktur didukung oleh kerja sama pemerintah dan dunia usaha, makin selarasnya pembangunan pendidikan, ilmu pengetahuan dan teknologi dan industri serta terlaksananya penataan kelembagaan ekonomi untuk mendorong peningkatan efisiensi, produktivitas, penguasaan dan penerapan teknologi oleh masyarakat dalam kegiatan perekonomian. Kemudian mewujudkan masyarakat yang berakhlak mulia, bermoral, beretika, berbudaya, dan beradab berdasarkan falsafah Pancasila serta mewujudkan masyarakat demokratis berlandaskan hukum.

Dalam rangka mempercepat pencapaian visi dan misi, Bupati dan wakil Bupati merencanakan program-program yang sangat prioritas yang nantinya disebut “hasta krida”, yaitu Banyumas barometer pelayanan publik Jawa Tengah, pendidikan dan kesehatan, pengembangan agrobisnis unggulan, Banyumas pelopor kedaulatan pangan, memperluas minimal 20.000 kesempatan kerja, pembangunan infrastruktur merata dan memadai, menggerakkan industri kerakyatan, pariwisata pedesaan, industri kreatif dan gerakan memakmurkan tempat ibadah.

b. Administrasi Pemerintahan

Ibu kota Kabupaten Banyumas adalah Purwokerto, di mana meliputi kecamatan Purwokerto Barat, Purwokerto Timur, Purwokerto Selatan, dan Purwokerto Utara. Purwokerto dulunya merupakan Kota Administratif, namun sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, tidak dikenal adanya kota administratif, dan Purwokerto kembali menjadi bagian dari wilayah

Kabupaten Banyumas. Diantara kota-kota kecamatan yang cukup signifikan di Kabupaten Banyumas adalah: Banyumas, Ajibarang, Wangon, Sokaraja, Buntu dan Sumpiuh.

Secara administratif wilayah Kabupaten Banyumas meliputi 27 Kecamatan dengan 301 desa dan 30 kelurahan. 2.1.1.2 Administrasi Wilayah Kabupaten Banyumas merupakan wilayah administrasi Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang terletak pada posisi yang strategis, yaitu berada pada persimpangan perhubungan lintas daerah yaitu dari Jawa Barat pada lintas selatan menuju Yogyakarta, Cilacap dan daerah Pegunungan Dieng atau sebaliknya serta dari Jawa Barat dari lintas Utara lewat Kabupaten Tegal menuju Cilacap, daerah Pegunungan Dieng dan Yogyakarta. Kabupaten Banyumas dibatasi oleh:

- 1) Sebelah Utara : Kabupaten Tegal dan Kabupaten Pemasang
- 2) Sebelah Selatan : Kabupaten Cilacap
- 3) Sebelah Barat : Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Brebes
- 4) Sebelah Timur : Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Banjarnegara dan Kabupaten Kebumen

Tabel 3

Daftar kecamatan<sup>43</sup> dan jumlah penduduk di Kabupaten Banyumas 2020<sup>44</sup>, adalah sebagai berikut:

<b>Kode Kemendagri</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Luas (km2)</b>	<b>Jumlah Desa</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
33.02.14	Ajibarang	66,50	15	102326
33.02.11	Banyumas	38,09	12	52878
33.02.22	Baturaden	45,53	12	53514
33.02.17	Cilongok	105,34	20	124687
33.02.15	Gumelar	93,95	10	53349
33.02.10	Kalibagor	35,73	12	56800
33.02.18	Karanglewas	32,50	13	67269
33.02.05	Kebasen	54,00	12	67140
33.02.23	Kedung Banteng	60,22	14	61771
33.02.20	Kembaran	25,92	16	81737

<sup>43</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Banyumas#Pemerintahan](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Banyumas#Pemerintahan).

<sup>44</sup> <https://banyumaskab.bps.go.id/statictable/2021/03/06/304/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kabupaten-banyumas-2020.html>. diakses pada 26/12/2021. Pukul 10:13

<b>Kode Kemendagri</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Luas (km2)</b>	<b>Jumlah Desa</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
33.02.06	Kemranjen	60,71	15	72883
33.02.03	Jatilawang	48,16	11	66431
33.02.01	Lumbir	102,66	10	49870
33.02.12	Patikraja	43,23	13	60637
33.02.16	Pekuncen	92,70	16	75576
33.02.13	Purwojati	37,86	10	36981
33.02.25	Purwokerto Barat	7,40		52802
33.02.24	Purwokerto Selatan	13,75		72304
33.02.26	Purwokerto Timur	8,42		54585
33.02.27	Purwokerto Utara	9,01		49580
33.02.04	Rawalo	49,64	9	52847
33.02.19	Sokaraja	29,92	18	89184
33.02.09	Somagede	40,11	9	37540
33.02.21	Sumbang	53,42	19	93160



<b>Kode Kemendagri</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Luas (km<sup>2</sup>)</b>	<b>Jumlah Desa</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
33.02.07	Sumpiuh	60,01	11	57717
33.02.08	Tambak	52,03	12	50158
33.02.02	Wangon	60,78	12	83695
	<b>TOTAL</b>		<b>301</b>	<b>1776918</b>

c. Wilayah Geografis

Luas wilayah Kabupaten Banyumas adalah 132.759,56 Ha dengan jarak bentang terjauh dari Barat ke Timur 96 Km, dan dari Utara ke Selatan sejauh 46 Km. Kabupaten Banyumas merupakan dataran rendah dengan ketinggian rata-rata + 108 meter Diatas permukaan laut, terletak antara 7° 15' 05" - 7° 37' 10" Lintang Selatan dan antara 108° 39' 17" - 109° 27' 15" Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Banyumas, adalah berupa daratan seluas 1.327,59 km<sup>2</sup>. Kabupaten Banyumas terdiri dari 27 kecamatan, dimana kecamatan terluas adalah Kecamatan Cilongok (105,34 km<sup>2</sup>) dan Kecamatan Purwokerto Barat sebagai kecamatan terkecil (7,40 km<sup>2</sup>). Sebagai daerah beriklim tropis, Banyumas hanya mengenal dua musim, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Sepanjang tahun 2015 terjadi curah hujan yang fluktuatif selama 166 hari dan beragam menurut bulan. Curah hujan tertinggi tercatat pada bulan

Desember dengan 493,40 mm, sedangkan terendah terjadi pada bulan Oktober sebesar 0 mm.<sup>45</sup>

## **2. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas**

### **a. Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas**

Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyumas sudah dilaksanakan sesuai dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Koordinasi Pelayanan dengan Instansi Pusat dan Daerah serta BUMN/BUMD
- 2) Pengaturan, mekanisme kerja antar instansi (Mou dan PKS)
- 3) Penyiapan sarana dan prasarana
- 4) Pengelolaan SDM dan sistem informasi pelayanan yang terintegrasi
- 5) Soft Opening sebagai uji coba tanggal 28 Desember 2018 dan persiapan Grand Opening MPP

### **b. Latar Belakang, Maksud dan Tujuan**

Bahwa berdasarkan Keputusan MenPAN-RB RI Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018, dalam upaya percepatan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi dalam satu gedung guna memberikan pelayanan yang cepat, mudah, aman dan nyaman. Pemerintah Kabupaten Banyumas telah ditetapkan sebagai salah satu lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018. Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan pengelolaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi atas beberapa jenis

---

<sup>45</sup> [http://mapgeo.id:8826/umum/detail\\_kondisi\\_geo/2](http://mapgeo.id:8826/umum/detail_kondisi_geo/2). Diakses pada 26/12/2021, pukul 09.34.

layanan publik baik dari instansi vertikal, Pemerintah Daerah, BUMN maupun BUMD pada satu tempat.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sebagai inovasi Pemerintah Kabupaten Banyumas bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat didalam mendapatkan layanan publik dalam satu gedung sehingga pelayanan dapat lebih cepat, mudah, aman dan nyaman dan masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat yang lain kantor pemerintahan. Disamping itu pendirian MPP selaras dengan HASTA KRIDA kesatu Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Banyumas yaitu mewujudkan Banyumas sebagai barometer pelayanan publik dengan membangun sistem integritas birokrasi yang profesional, bersih, partisipatif, inovatif dan bermartabat.

c. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha
- 3) Perpres Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 4) Permen PAN RB RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- 5) Keputusan MenPAN RB RI Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018
- 6) Visi misi Bupati Banyumas dan Wakil Bupati Banyumas masa jabatan tahun 2018-2023

7) Keputusan Bupati Banyumas Nomor 061/420/Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Mal Pelayanan Publik Tahun 2018.

d. Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas

1) Terdapat 7 Instansi Vertikal yaitu (Polres, Imigrasi, BP3TKI, KPP Pratama, BPD Jateng, BPJS Kesehatan, dan BPJS Ketenagakerjaan)

2) Gerai Provinsi Jateng

3) Terdapat 10 organisasi perangkat daerah yaitu (DPMPTSP, Dindukcapil, Dinkes, Dinperkim, DLH, Dinhub, Dinkominfo, Dinakerkop dan UKM, Badan Keuangan Daerah, dan Dinas Pekerjaan Umum.

e. Jumlah Layanan di MPP Kabupaten Banyumas

Jumlah dinas/instansi pemerintah/BUMN/BUMD yang ada di MPP sebanyak 18. Selain itu jumlah layanan yang ada di MPP sebanyak 103 layanan, kemudian jumlah gerai dinas/Instansi pemerintah/BUMN/BUMD yang ada di MPP sebanyak 28. Serta jumlah layanan di MPP sebanyak 259 layanan.

f. Daftar Nama Loker dan Petugas MPP Banyumas

Tabel 3

No	Nama Loker	Nama Petugas
1.	DINPERKIM Pelayanan Informasi Tata Ruang. PKKPR/ KKPR NON BERUSAHA (non oss)	Yoga Prita Virna Pak Iwan

2	KLINIK OSS	Anjar Aindhi
3	ATR/BPN Layanan informasi pertanahan, layanan ijin peralihan hak tanah pertanian, perubahan hak, peningkatan HGB menjadi hak milik untuk perumahan, luas maksimal 200 M2	Zeniar Rosaria Indah P Prakasakti
4	PENGADILAN NEGERI PURWOKERTO Pelayanan pendaftaran perkara, pelayanan surat keterangan tidak pernah sebagai terpidana, pelayanan surat keterangan tidak sedang dicabut hak pilihnya, pelayanan surat keterangan tidak memiliki tanggungan uang secara perorangan dari/atau secara badan hukum menjadi tanggung jawabnya yang merugikan keuangan negara, pelayanan surat keterangan ijin riset dilingkup pengadilan, pelayanan surat ijin besuk tahanan	-
5	PENGADILAN NEGERI BANYUMAS	-

	<p>Pelayanan pendaftaran perkara, pelayanan surat keterangan tidak pernah sebagai terpidana, pelayanan surat keterangan tidak sedang dicabut hak pilihnya, pelayanan surat keterangan tidak memiliki tanggungan uang secara perorangan dari/atau secara badan hukum menjadi tanggung jawabnya yang merugikan keuangan negara, pelayanan surat keterangan ijin riset dilingkup pengadilan, pelayanan surat ijin besuk tahanan</p>	
6	<p>KEJAKSAAN NEGERI PURWOKERTO</p> <p>Pelayanan tilang, pelayanan konsultasi, pelayanan hukum</p>	-
7	<p>KEJAKSAAN NEGERI BANYUMAS</p> <p>pelayanan tilang, pelayanan konsultasi, pelayanan hukum</p>	-
8	<p>BP2MI</p>	<p>Ela</p> <p>Noverika</p> <p>Mustika</p>
9	<p>DINAKERKOP UKM</p> <p>Kartu kuning (AK-1), pendaftaran ID</p>	<p>Aziz</p> <p>Toni</p>



	CPMI (LTSA-PTKLN), penerbitan rekomendasi paspor (LTSA-PTKLN)	Mitha Nadya Ari Putri
10	BANK JATENG SYARIAH Pelayanan kantor kas, pelayanan administrasi keuangan haji dan umroh	Gesti Kamil
11	KEMENAG konsultasi dan pendaftaran nikah, sertifikat produk halal, ijin operasional pondok pesantren/LPQ/MDT, konsultasi zakat dan wakaf, konsultasi haji dan umroh, ijin madrasah, pendaftaran haji dan umroh	Dedy Subehi Sigit Kurniawan Syafiq N.H
12	BNN KABUPATEN BANYUMAS layanan edukasi dan penyuluhan bahaya narkoba, test urine untuk instansi (non perorangan), informasi bahan kontak berupa leaflet, stiker dan sejenisnya, informasi tentang rehabilitasi (konsultasi dan surat keterangan hasil pemeriksaan narkoba, pengaduan penyalahgunaan narkoba,	Indra Ika Devita

	perizinan/mahasiswa kerja praktek lapangan/magang dan penelitian narkkoba.	
		Toni Yudha
13	HAKI	Nandang
14	IMIGRASI pelayanan paspor baru, penggantian paspor baru, pemberian izin tinggal keimigrasian, perpanjangan izin tinggal	Bu Niken Bu Indah Pak Ari
15	POLRESTA BANYUMAS pelayanan perpanjangan SIM, penerbitan perpanjangan SKCK, rekomendasi SKCK, pelayanan laporan kehilangan dan pengaduan masyarakat, pelayanan pemeriksaan kesehatan untuk perpanjangan SIM	Egita Uti Bayu Eka.R Anjar Ita (Cuti Melahirkan)
16	BAPENDA penetapan pajak reklame, pelayanan pajak PBB, pelayanan pajak restoran, pelayanan pajak hotel	Rio Esa Fini
17	DLH	Avin Brilianto

	DLH, SPPL, IPSLB3, IPLB3, UKL-UPL, IPLC, IPALAT, AMDAL, PPLH, DPLH, DELH, IPLB3	Tyas Wisdawati Anisa Dewi Maisyaroh
18	DPU Rekomendasi teknis IMB dan SLF, SKKKBG	Anjar Dewa Pradipta Nuur Fita Yuni A Hajja Pradana Aprilia Maharani Pak Inen Endi
19	F.O PTSP terdapat 87 perizinan dan non perizinan (ditambah perizinan berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 2021)	Ayu Dewi Mufida Irma.H Retno Avril Mega Bena
20	TASPEN permohonan informasi ketaspenan, permohonan pembayaran klim hari tua, pensiunan, jaminan kecelakaan, dan jaminan kematian, permohonan mutasi kantor bayar, permohonan usul SK. Janda, permohonan usul penambahan keluarga	

21	<p><b>BANK JATENG</b></p> <p>pelayanan kantor kas Bank jateng cabang koordinator Purwokerto, setoran tunai, pembayaran pajak, PDAM, Paspor, mahasiswa, rumah sakit, transfer kesesama Bank Jateng dan antar bank</p>	<p>Isa Alvinda D</p>
		M. Hafidz
22	<p><b>BPOM</b></p> <p>Bahan Pengawas Obat &amp; Makanan (BPOM), Izin edar obat, izin edar obat tradisional, izin edar kosmetik, izin edar suplemen makanan, izin edar produk pangan</p>	<p>Ana Putri Rahmat Elok Rangga Eka Win Siska</p>
23	<p><b>GERAI PROVINSI JATENG</b></p> <p>Izin Air Bawah Tanah (ABT), Izin kelistrikan, izin perhubungan (izin trayek), izin pembukuan SMA, SMK dan SLB (Negeri/Swasta), Izin UKOT, PBF, PAK (izin Kesehatan)</p>	<p>Pink</p>
24	<p><b>DINAS KESEHATAN</b></p> <p>Memberikan surat pengantar</p>	<p>Irma Ita</p>

	pemeriksaan kesehatan (LTSA-PTKLN), verifikator dan penerimaan berkas perizinan layanan Fasyankes	
25	DISHUB andalalin, izin trayek dan pendaftaran KIR	Bagas
26	DINDUKCAPIL verifikasi dokumen kependudukan (LTSA-PTKLN)	Wilis
27	BPJS KETENAGAKERJAAN pelayanan pendaftaran peserta pekerja penerima upah, pendaftaran peserta pekerja bukan penerima upah, pendaftaran program jasa konstruksi, pencetakan kartu kepesertaan pekerja Migran Indonesia	Fredy
28	BPJS KESEHATAN Pelayanan informasi, pelayanan pendaftaran peserta pekerja penerima upah, pelayanan pendaftaran peserta pekerja bukan penerima upah, penggantian faskes	Phanggy Pratama Yoga Pamungkas
29	KPP PRATAMA	Endriyan

	Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pelayanan ID Billing	Menna Dedi Wiryantono Harlen
30	<p>STASIUN KARANTINA</p> <p>PERTANIAN KELAS I CILACAP</p> <p>1. layanan karantina tumbuhan (sertifikasi antar area, ekspor terbatas (untuk media pembawa yang tidak memerlukan pemeriksaan labolatorium dan media pembawa pemeriksaan fisik),</p> <p>2. Pelayanan Karantina hewan, sertifikasi area produk hewan dan benda lain, sertifikasi ekspor produk hewan dan benda lain.</p>	<p>Indra</p> <p>Triana</p> <p>Ayu</p> <p>Winarti</p> <p>Ika</p> <p>Nur'rois</p> <p>Amir</p> <p>Arsan</p> <p>Sutianah</p> <p>Rahmi</p> <p>Yunita</p>
31	LAPAK ADUAN	<p>Doni.P</p> <p>Ari</p> <p>Fai</p> <p>Rina</p> <p>Agung</p> <p>Indira</p> <p>Diki</p>
32	HELP DESK	<p>Siti Hasri M</p> <p>Ardihi</p>

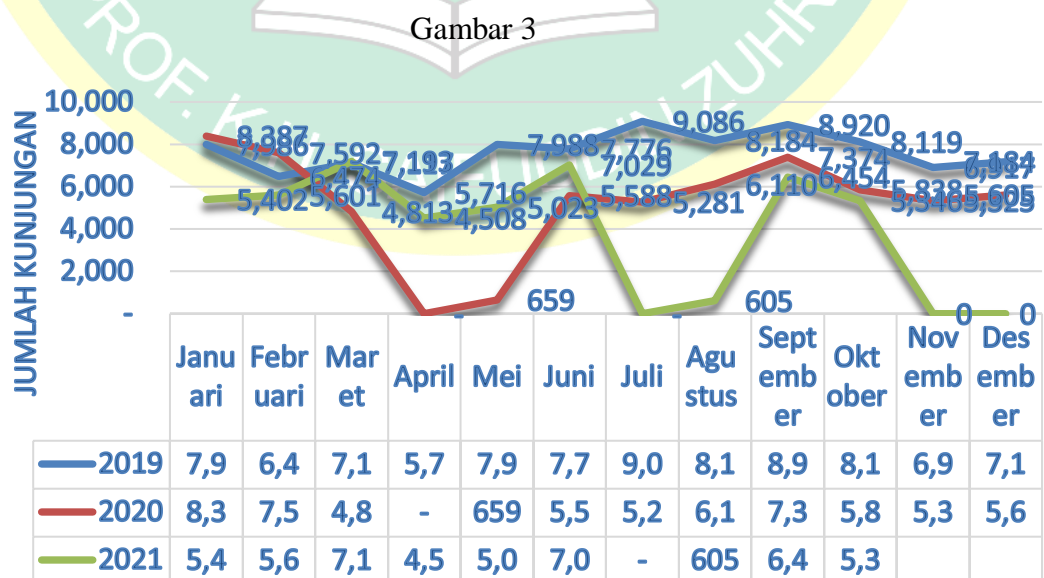


g. Ruangan Pendukung di MPP Kabupaten Banyumas

- 1) Ruang Pengaduan Layanan MPP
- 2) Ruang Rapat ada 3 Ruangan
- 3) Room Control
- 4) Toilet Pria dan Wanita
- 5) Ruang Laktasi
- 6) Area Bermain Anak
- 7) Pojok Baca
- 8) Musholla
- 9) Pentry
- 10) Parkir Kendaraan Roda 2 dan Roda 4
- 11) Kantin
- 12) Taman

h. Intensitas Kunjungan Masyarakat di MPP Kabupaten Bnnnyumas Tahun

2019-2021

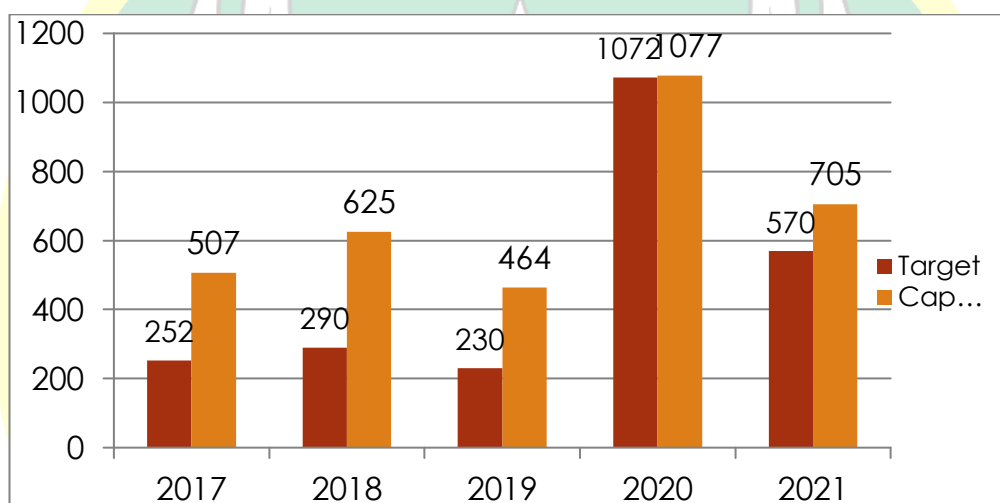


Bulan	2019	2020	2021
Jumlah Pengunjung	91.467	62.572	47.161
Rerata pengunjung per Bulan	7.622	5.214	5.240

i. Capaian Kinerja

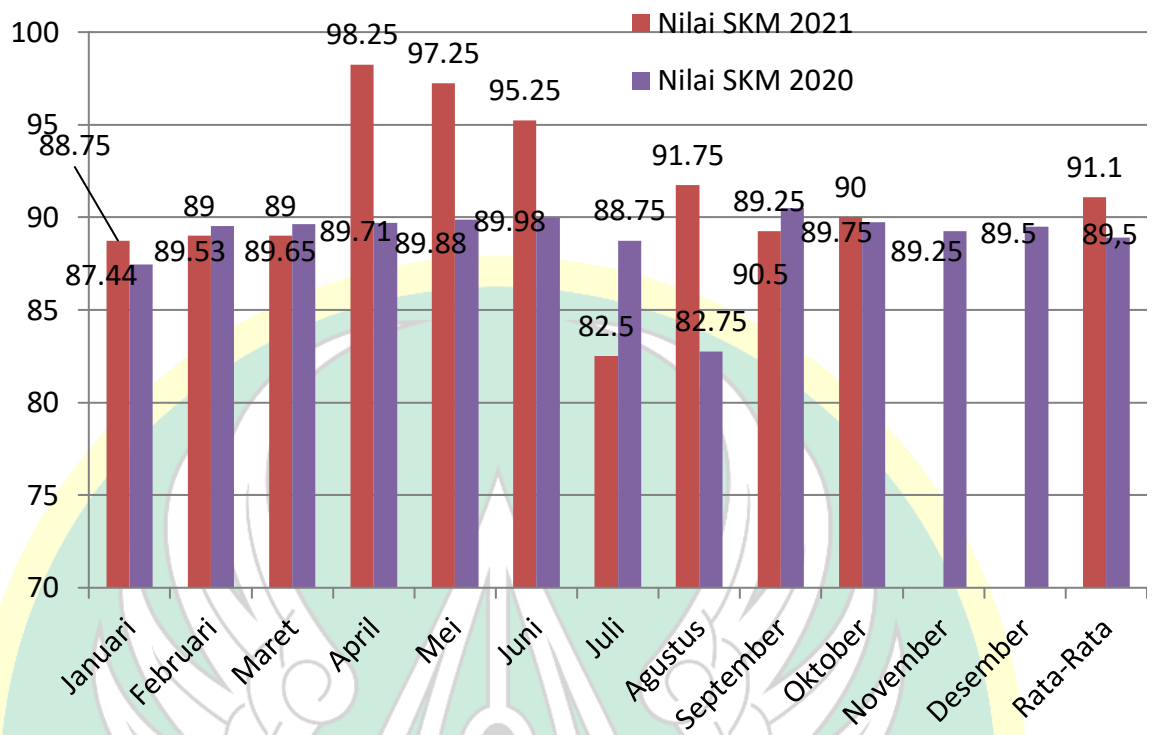
Perkembangan capaian realisasi investasi di Kabupaten Banyumas

Gambar 4



No	Tahun	Target	Capaian LKPM	Persentase
1	2017	252 M	507 M	201%
2	2018	290 M	625 M	216%
3	2019	230 M	464 M	202%
4	2020	1.072 T	1.077 T	101%
5	2021 (TW III)	570 M	705 M	124%

j. Tren Nilai SKM DPMPTSP Tahun 2016 - Oktober 2021



TAHUN	RATA-RATA NILAI SKM
2016	73,00
2017	77,23
2018	83
2019	85
2020	89,5
Okt 2021	91,1

### **3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas**

#### **a. Latar Belakang**

Kegiatan investasi merupakan suatu tahapan awal proses pembangunan yang strategis namun krusial. Strategis, karena harus mengelola sumberdaya pembangunan untuk membangun aset-aset produksi agar menghasilkan barang dan jasa untuk keperluan domestik maupun ekspor. Krusial, karena memerlukan daya visioner yang jauh ke depan untuk memprediksi permintaan pasar, sehingga apabila tidak tepat sasaran akan terjadi pemborosan sumberdaya nasional. Sehubungan dengan itu diperlukan koordinasi, sinkronisasi dan sinergisitas peran dan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat lainnya dalam mengelola kegiatan investasi untuk membangun Provinsi Jawa Tengah.

Sebagai dasar pengaturan investasi maka pemerintah membuat Undang-undang Nomor 1 Tahun 1967 tentang Penanaman Modal Asing (PMA). Setahun kemudian para investor dalam negeri terpanggil untuk ikut berkiprah, maka dibuatlah Undang-undang Nomor 6 Tahun 1968 tentang Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN). Tahun 1970, kedua undang-undang tersebut direvisi lagi dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 11 Tahun 1970 tentang PMA dan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1979 tentang PMDN. Guna melaksanakan kedua Undang-undang tersebut dibentuklah lembaga yang menangani masalah penanaman modal di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Di pemerintah pusat dibentuk suatu lembaga yang dinamakan Badan

Kordinasi Penanaman Modal (BKPM), Keputusan Presiden RI Nomor 53 Tahun 1977 Juncto Keputusan Presiden RI Nomor 33 Tahun 1981 tentang BKPM. Surat izin PMA diberikan oleh Presiden, sedangkan untuk PMDN izinnya dikeluarkan oleh BKPM atas nama Presiden. Untuk daerah dibentuk lembaga yang menangani penanaman modal yaitu Badan Kordinasi Penanaman Modal Daerah (BKPM-D) yang tugasnya membantu Gubernur dalam bidang penanaman modal dan lembaga ini hanya berada di tingkat Provinsi.

Namun pada masa kepresidenan Prof. Dr. BJ. Habibie ada perubahan mengenai tugas dan fungsi BKPM-D yang diatur dengan Keputusan Presiden RI Nomor 26 Tahun 1980 diperbarui dengan Keputusan Presiden RI Nomor 116 Tahun 1998. Setahun kemudian, Keputusan Presiden RI tersebut dirubah lagi dengan Keputusan Presiden RI Nomor 122 tahun 1999 yang memberikan Kewenangan BKPM-D untuk menerbitkan izin PMA/PMDN. Untuk menindaklanjuti Keputusan Presiden RI Nomor 122 Tahun 1999 di Provinsi Jawa Tengah diterbitkan Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 1999. Pada tahun 2000, pemerintah merevisi kembali dengan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 yang menjelaskan tentang diperbolehkannya perbedaan nama, sepanjang tugas dan urusannya sama.

Di Provinsi Jawa Tengah, institusi yang membidangi penanaman modal telah mengalami beberapa kali perubahan. Kali pertama, dibentuk BKPM-D melalui Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 061/260/1989 tanggal 28 September 1989 tentang Susunan Organisasi

Dan Tata Kerja BKPM-D. Sejalan dengan dinamika perkembangan jaman, BKPM-D berubah menjadi Badan Penanaman Modal sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 8 Tahun 2001. Tujuh tahun kemudian, Badan Penanaman Modal berubah lagi menjadi Badan Penanaman Modal Daerah sesuai dengan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2008. Dan terakhir, berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016, nomenklatur Badan Penanaman Modal Daerah berubah lagi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.<sup>46</sup>

b. Dasar Hukum

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Banyumas Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas

c. Visi dan Misi

Visi:

Menjadikan Banyumas Yang Maju, Adil-Makmur, dan Mandiri .

Misi:

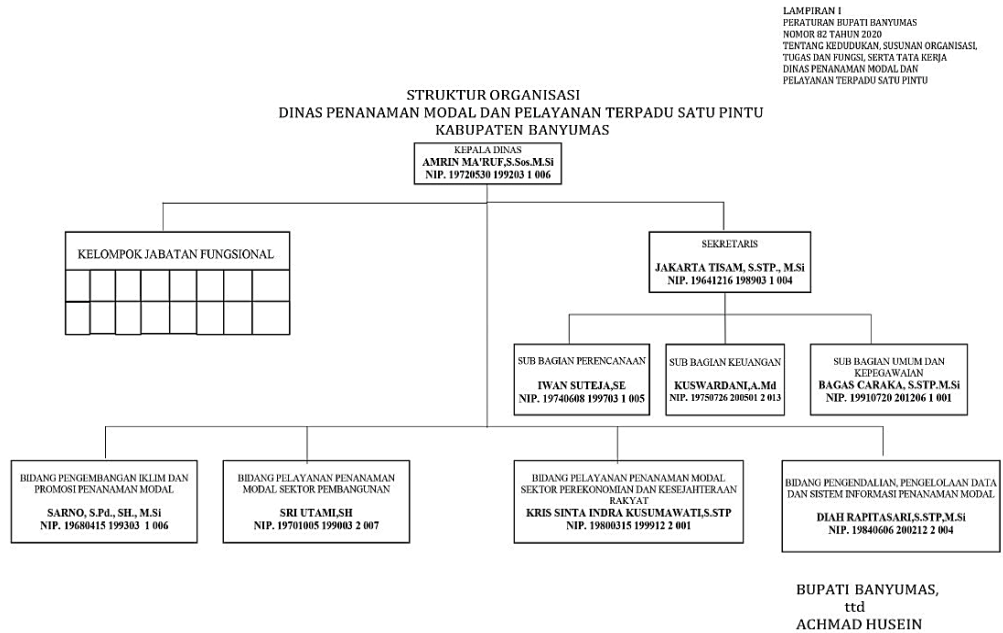
- 1) Mewujudkan Banyumas sebagai barometer pelayanan publik dengan membangun sistem integritas birokrasi yang profesional, bersih, partisipatif, inovatif dan bermartabat
- 2) Menciptakan iklim investasi yang berorientasi perluasan kesempatan kerja yang berbasis potensi lokal dan ramah lingkungan.

---

<sup>46</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah, <https://web.dpmpptsp.jatengprov.go.id/page/sejarah#>.

d. Struktur Organisasi DPM PTSP Kabupaten Banyumas

Gambar 2



## B. Standardisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas

Pengertian standar dan standardisasi dirumuskan secara berbeda-beda. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, menjelaskan bahwa: *“Standar adalah persyaratan teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak/Pemerintah/keputusan internasional dengan memperhatikan syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa kini dan masa depan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.”*<sup>47</sup> Jadi, standardisasi adalah proses merumuskan,

<sup>47</sup> Dewi Odjar Ratna Komala, dkk, *Pengantar Standardisasi; Edisi kedua*, (Jakarta: Badan Standardisasi Nasional, 2014), hlm. 12.



menetapkan, menerapkan, memelihara, memberlakukan, dan mengawasi standar yang dilaksanakan secara tertib serta bekerja sama dengan semua pemangku kepentingan.

Standar pelayanan publik (selanjutnya disebut SPP) merupakan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Adanya SPP akan menjamin pelayanan minimal yang berhak diperoleh warga masyarakat dari pemerintah. Dengan kata lain, SPP merupakan tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat seperti: kesehatan, pendidikan, air minum, perumahan dan lain-lain. Di samping SPP untuk kewenangan wajib, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar kinerja untuk kewenangan daerah yang lain.<sup>48</sup> Dengan SPP akan terjamin kualitas minimal dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan demikian, akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan terhindar dari kesenjangan pelayanan yang diberikan antara daerah yang satu dengan daerah lainnya.

Standar Mal Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Bab II huruf F tentang standar pelayanan yang berbunyi bahwa masing-masing pimpinan unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Selain itu terdapat juga peraturan lainnya terutama dimasa pandemi, diantaranya:

---

<sup>48</sup> Sirajuddin, *Didik Sukriono dan Winardi, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, (Malang: Stara Press, 2011), hlm. 221.

1. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6487)
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2020 tentang Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 249);
3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2013 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 57);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana di Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2014 Nomor 1 Seri E);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2020 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 30).
6. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembatasan Kegiatan Kemasyarakatan Dalam Rangka Percepatan Pencegahan dan Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kabupaten Banyumas.

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden, prosedur layanan publik yang diterapkan pada mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas di era pandemi Covid-19 adalah dengan menjaga protokol kesehatan sesuai peraturan

yang berlaku. Secara umum untuk standar pelayanan pada mal pelayanan publik diatur dalam Peraturan MenPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Kemudian untuk standar pelayanan yang diterapkan di MPP Banyumas menggunakan peraturan yang berlaku misalnya Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Bab II huruf F tentang Standar Pelayanan. Sementara itu, untuk standar pelayanan khususnya di MPP Banyumas di era pandemi Covid-19 mengikuti peraturan yang berlaku baik dari pemerintah maupun pemerintah daerah kaitannya dengan pandemi dan juga mengikuti level kedaruratannya karena setiap saat dapat berubah tergantung pada kondisi yang terjadi di masing-masing daerah. Pada penelitian ini level kedaruratannya pada tingkat 3 yang artinya pada tingkatan tersebut angka penyebaran Covid-19 sudah mulai menurun.

Di masa pandemi untuk mencegah tersebarnya virus maka prosedur pengambilan nomor antrian yang biasanya diambil oleh pengunjung sekarang hanya boleh diambil oleh petugas. Sementara untuk pelayanan OSS diharuskan pengunjung membawa laptop sendiri. Penerapan pelayanan via online (misalnya website Masbasit) sehingga pemohon ketika hendak mendaftar tidak harus datang langsung ke MPP, cukup dilakukan lewat website tersebut. Selain itu untuk pengambilan SK dapat dilakukan dengan sistem COD misalnya lewat jasa kantor pos, serta untuk periode November-Desember jumlah pengunjung dibatasi 50% perharinya.<sup>49</sup>

Selama pandemi, standar pelayanannya tetap sama yaitu tetap berpedoman pada standar pelayanan publik, hanya saja caranya yang berbeda.

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan Kak Siti Hastri selaku petugas informasi

Misalnya ketika sebelum pandemi pengunjung yang biasanya dilayani secara offline sekarang harus online. Selain itu untuk mencegah kerumunan, khusus layanan perpanjangan SIM dan SKCK sekarang ditiadakan karena layanan tersebut paling banyak dikunjungi.<sup>50</sup> Terkait peraturan yang mengatur standar pelayanan di MPP Banyumas mengacu pada SPSOP dengan mengikuti izin yang dihandel dinas terkait. Peraturan yang terbaru adalah PerBup nomor 37 tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP Banyumas.

### **C. Problematika Terhadap Standardisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas**

Problematika adalah sesuatu yang mengandung masalah. Permasalahan tersebut dapat diartikan sebagai sesuatu yang menghalangi tercapainya tujuan. Secara umum, suatu masalah didefinisikan sebagai keadaan atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Jadi, yang dimaksud problematika atau masalah adalah sesuatu yang dibutuhkan penyelesaiannya karena terdapat ketidaksesuaian antara teori yang ada dengan kenyataan yang terjadi. Permasalahan dapat terjadi dalam lingkup apapun, dimanapun dan kapanpun serta oleh siapapun. Dari pengertian problem di atas, problem atau sebuah masalah tersebut memiliki sifat-sifat terpenting, diantaranya:<sup>51</sup>

1. Negatif, artinya merusak, mengganggu, menyulitkan, menghalangi untuk mencapai suatu tujuan.

---

<sup>50</sup> Wawancara dengan Mba Ardhini Reswari selaku petugas informasi

<sup>51</sup> Komarudin dan Yoke Tjuparmah S, *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 145.

2. Mengandung beberapa alternatif pemecahan sehingga masalah itu masih perlu dipilih atas kemungkinan-kemungkinan pemecahan melalui penelitian. Sebaliknya apabila pilihan atas alternatif pemecahan itu telah ditentukan, misalnya melalui proses pembuatan keputusan analitis maka pemecahan masalah tinggal satu kemungkinan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa problematika adalah sesuatu masalah yang masih menimbulkan perdebatan dan membutuhkan penyelesaian untuk mencapai tujuan yang di inginkan, sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Standar Pelayanan Publik menurut (Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

## 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

Untuk problematika terhadap standarisasi pelayanan publik di era pandemi terkadang dari pengunjung enggan mematuhi prokes, untuk beberapa perizinan yang prosedurnya kompleks disampaikan secara bertahap untuk efisiensi karena ada beberapa pemohon yang apabila dijelaskan prosedurnya sekaligus berpotensi menimbulkan kebingungan. Kemudian dari pemohon merasa kurang puas jika hanya dilayani lewat online. Jadi permasalahannya lebih ke terbatasnya tidak dapat bertemu langsung dan tidak dapat cek lokasi. Kemudian terhambatnya sistem/website sehingga prosesnya tidak berjalan semestinya, pengunjung yang Gaptex (biasanya dari pelosok desa), pengunjung belum bisa memanfaatkan



*Check Tracking*, pengunjung mengeluhkan belum disediakan fasilitas ATM sehingga ketika membutuhkan uang *cash* guna pembayaran administrasi harus mengambil di tempat lain.<sup>52</sup>

Respon pengunjung dengan adanya layanan MPP Banyumas di era pandemi setiap orang berbeda-beda tetapi cenderung baik, hal ini dibuktikan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat yang mencapai nilai diatas 89%, selain itu pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang disediakan. Hanya saja gangguan pada jaringan internet/ website kadang mengalami down terutama layanan OSS karena terpusat, terlebih lagi saat jam istirahat jaringannya semakin lambat, kemudian peraturan baru yang belum terealisasi misalnya IMB karena dari pusat/daerah sedang dalam masa penyusunan dan ada beberapa petugas yang tidak di tempat sehingga harus menunggu terlebih dahulu.<sup>53</sup>

#### **D. Optimalisasi Mal Pelayanan Publik**

Optimalisasi merupakan proses pencarian solusi yang terbaik, karena sangat diperlukan diberbagai aktifitas. Terlebih lagi optimalisasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan untuk masyarakat adalah salah satu bentuk tugas dan fungsi administrasi negara. Tujuan atau manfaat dari adanya suatu pengoptimalan adalah untuk mengidentifikasi tujuan, mengatasi kendala pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan, serta pengambilan keputusan yang lebih tepat. Dari beberapa penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa optimalisasi

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Mba Avrilia Nur Rizki selaku Front office DPM PTSP

<sup>53</sup> Wawancara dengan Bapak Toto Widiartono selaku Petugas Pelaksana



merupakan suatu proses atau cara yang digunakan dalam pembuatan suatu sistem atau keputusan menjadi lebih efektif baik memaksimalkan atau meminimalkan disesuaikan dengan kriteria dan tujuan tertentu.

Di MPP Banyumas, Jenis pelayanan yang perlu dioptimalkan khususnya di era pandemi hakikatnya harus dioptimalkan semua tanpa membeda-bedakan. Tetapi untuk lebih spesifiknya yaitu layanan kesehatan karena dalam masa pandemi, lalu layanan OSS.

Untuk mewujudkan penegakan hukum, upaya preventif yang perlu dilakukan di masa pandemi adalah bagaimana pemohon dan petugas tidak bertemu secara langsung, memberikan *reward* dan *punishment* kepada mereka yang melaporkan tentang ketidakberesan yang terjadi (misalnya gratifikasi) di MPP (berupa *mug* atau *souvenir*) supaya masyarakat bisa turut andil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Kabupaten Banyumas.

Terkait dengan Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Tentang Good Governance (tata pemerintahan yang baik) indikator dari penciptaan *good governance* adalah pelayanan prima melalui penyelenggaraan MPP yang bertujuan bagaimana masyarakat itu merasa dimudahkan, dinyamankan, dimurahkan dalam biaya, adanya transparasi, adanya hak akses semua warga negara atas pelayanan yg baik dan berkeadilan. Untuk gambaran ide atau gagasan yang akan direncanakan untuk kedepan khususnya untuk MPP Banyumas adalah semua perizinan diharapkan dilayani dengan baik, lalu menyediakan fasilitas ATM untuk mempermudah dalam hal administrasi keuangan dan sekarang sudah terealisasi. Selain itu mengadakan kegiatan dengan sistem jemput bola kerana di Banyumas MPP hanya ada satu sementara

kecamatanannya ada banyak. kemudian mengadakan inovasi, misalnya kegiatan Banyumas Mydarling (banyumas melayani dengan kendaraan keliling), Gelas Umikecemas (gerakan legalisasi usaha mikro keccil banyumas) dalam rangka peningkatan kualitas kedepannya. Sehingga masyarakat yang dari jauh dan belum mengetahui pelayanan perizinan dapat mengetahuinya, serta membantu masyarakat terutama mengenai UMKM.<sup>54</sup>

Walaupun pandemi sekarang statusnya sudah menurun alangkah baiknya penerapan protokol kesehatan tetap dilaksanakan dengan baik dan lebih diperketat lagi karena dari pengunjung kadang ada yang tidak mencuci tangan serta menurunkan masker ke dagu. Kemudian terkait langkah dalam mengoptimalkan MPP Banyumas yaitu agar dikenal khalayak ramai terutama dipelosok desa dengan diadakannya pelayanan keliling dan tetap melakukan inovasi-inovasi agar kedepannya MPP Banyumas berkembang pesat dengan tetap mengacu pada peraturan pemerintah dan peraturan daerah yang berlaku.

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Bapak Amrin Ma'ruf S.Sos., M.Si. selaku ketua DPM PTSP dan Koordinator MPP

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian penulis mengenai standardisasi pelayanan publik pada mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas di era pandemi Covid-19 dapat disimpulkan bahwa:

1. Standar mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas diatur dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Bab II huruf F tentang standar pelayanan, kemudian standar pelayanan tetap mengacu pada prinsip pelayanan publik Peraturan MenPAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, terkait dengan pelayanan di masa pandemi mendasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kabupaten Banyumas, dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 1 Tahun 2021 Tentang PPKM di Kabupaten Banyumas.
2. Problematika terhadap standardisasi pada MPP Banyumas untuk periode November-Desember, diantaranya protokol kesehatan kadang diabaikan, terkendalanya sistem/website, pengunjung merasa kurang puas jika hanya dilayani lewat online, pelayanan IMB yang begitu panjang, dan pelayanan OSS pusat yang responnya lambat.
3. Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengoptimalkan mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas adalah dengan memberikan Reward dan

punishment kepada mereka yg melaporkan tentang ketidakberesan yang terjadi di MPP. Kemudian untuk gambaran ide atau gagasan yang akan direncanakan untuk kedepan khususnya untuk MPP Banyumas adalah semua perizinan diharapkan dilayani dengan baik, lalu menyediakan fasilitas ATM dan sekarang sedang dalam pembangunan. Selain itu menggunakan sistem jemput bola karena MPP ada satu dan kecamatan ada banyak, mengadakan inovasi, misalnya Banyumas Mydarling (banyumas melayani dengan kendaraan keliling), Gelas Umikecemas (gerakan legalisasi usaha mikro kecil banyumas) dalam rangka peningkatan kualitas kedepannya. Sehingga mereka yang dari jauh yg belum mengetahui pelayanan perizinan dan jenis-jenis perizinan dapat mengetahuinya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada mal pelayanan publik di era pandemi periode November-Desember tentunya memiliki berbagai persoalan yang kompleks baik yang timbul dari instansi itu sendiri, masyarakat, maupun kejadian alam misalnya wabah Covid-19. Disamping terdapat upaya antisipasi dengan dibuatnya berbagai peraturan yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di era pandemi, diperlukan pula sikap dan tindakan yang bijak dalam menghadapinya sebagai bahan evaluasi, diantaranya:

1. Kesadaran dari masyarakat akan pentingnya protokol kesehatan dan pemahaman tentang prosedur layanan publik

2. Untuk pihak MPP Banyumas, meskipun di era pandemi diharapkan tetap mempertahankan kualitas pelayanan baik yang sifatnya online maupun offline dan terus meningkatkan inovasi, sarana prasarana, infrastruktur, serta sumber daya manusia agar MPP Banyumas kedepannya semakin berkembang.



## DAFTAR PUSTAKA

- “Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana,”.
- Ar. “Mal Pelayanan Publik Banyumas Buka 103 Jenis Layanan”. *Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah*, 2019. <https://jatengprov.go.id/publik/mal-pelayanan-publik-banyumas-buka-103-jenis-layanan/>. Di akses pada 17 Juli 2021. pukul 01.24 WIB.
- Astomo Putera. *Hukum Tata Negara; Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Thafa Media, 2014.
- Ayuditia Putri, Winsherly Tan, “Efektifitas Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19; Studi di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia”, *Combines*, Vol. 1, No. 1, 2021. <https://journal.uib.ac.id/index.php/combines/article/view/4461>.
- Depdagri;LAN. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik; Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu*. Jakarta: LAN. 2007.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah. <https://web.dpmpstp.jatengprov.go.id/page/sejarah#>.
- Diwayanto Agus. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2005.
- Don. “Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan”. *PanRb*. Bandung. 2019. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2015.
- Fajar Mukti, Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2010.
- Febriana Arnita Puryatama, Tiyas Nur Haryani. “Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia”, *Kyberman: Jurnal Studi Kepemerintahan*, Vol. 3, No. 1, 2020.



- Harsa Ade Suryanegara. "Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik". *Volkgeist*. Vol. 2. No. 2. 2019. <https://doi.org/10.24090/volkgeist.v2i2.2870>.
- Hertina Destri. "Inovasi Pelayanan Publik; Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas". *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara. 2020. <http://repository.unsoed.ac.id/id/eprint/4151>.
- [http://mapgeo.id:8826/umum/detail\\_kondisi\\_geo/2](http://mapgeo.id:8826/umum/detail_kondisi_geo/2). Diakses pada 26/12/2021, pukul 09.34.
- <https://banyumaskab.bps.go.id/statictable/2021/03/06/304/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kabupaten-banyumas-2020.html>. diakses pada 26/12/2021. Pukul 10:13
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Banyumas#Pemerintahan](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Banyumas#Pemerintahan).
- <https://www.banyumaskab.go.id/page/305/visi-dan-misi-6>. 10.24 26/12/2021
- Huruf a, b, Dan c Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional,
- Icha Musdalifah. *Optimalisasi Pelayanan E-Ktp Dalam Perspektif New Public Service (Nps) Di Kota Tarakan*. thesis, Universitas Muhammadiyah Malang, 2020. <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/60138>.
- Ikawaty Risma, "Dinamika Interaksi Reseptor ACE2 Dan SARS-CoV-2 Terhadap Manifestasi Klinis COVID-19," *Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran* 1 no 2 (June 2020).
- Irsan. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung". *Tesis*. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Irul Adhar. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas". *Skripsi*. (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara. 2021. <http://repository.unsoed.ac.id/id/eprint/9255>.
- Ishaq. *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*. Bandung: Alfabeta. 2017.



Jdih Bpk Ri. "Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Tata Hubungan Kerja Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas". Banyumas, 2019.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/154524/perbup-kab-banyumas-no-4-tahun-2019>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. kata "problematik/pro.ble.ma.tik" memiliki arti masih menimbulkan masalah; hal yang masih belum dapat dipecahkan; permasalahan. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/problematik>.

Komarudin dan yoke tjujarmah S. kamus istilah karya tulis ilmiah. jakarta: bumi aksara. 2000.

Krisna Amelia Yuniar. *Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektifitas Amil Zakat terhadap Peningkatan Perolehan Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tulungagung*. Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017.

M. Anwar. K, *Implementasi Mal Pelayanan Publik/MPP Mewujudkan Kota Ramah Pelayanan Publik/KRPP*, 2018.

M. Echols Jhon dan Hasan Shadily. kamus inggris-Indonesia. Jakarta: Graamediaa. 2000.

Mona Nailul. "Konsep Isolasi Dalam Jaringan Sosial Untuk Meminimalisasi Efek Contagious (Kasus Penyebaran Virus Corona Di Indonesia)." *Jurnal Sosial Humaniora Terapan* 2 no 2. 2020.

Muliawaty Lia, Shofwan Hendryawan. "Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik; Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang", *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 11, No. 2. 2020.  
<http://dx.doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>.

Ngani Nico. *Metodologi Penelitian dan penulisan hukum*. Yogyakarta: Pustaka yustisia. 2012.

Nuridin Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik; Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.

- Odjar Ratna Komala Dewi, dkk. *Pengantar Standardisasi; Edisi kedua*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional. 2014.
- Pamudji S, *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. T.tp: PT Bina Aksara, 1985.
- Pasolong Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. 2019.
- Poltak Lijan Sinamble. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Prima Erwin. “Ada 3 Strain Virus Corona Di Dunia, Ini Yang Menghantam Amerika.” *Tempo.Co.* June 1. 2021.  
<https://tekno.tempo.co/read/1330423/ada-3-strain-virus-corona-di-dunia-ini-yang-menghantam-amerika/full&view=ok>.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa. 2008.
- Pusat bahasa depdiknas, Kamus besar bahasa Indonesia. jakarta: balai pustaka, 2005.
- Rahardjo Satjipto, *Masalah Penegakan Hukum*. Bandung : Sinar Baru, 1987.
- Rifka Damayanti, “Analisis Kesulitan Mahasiswa Menyelesaikan Skripsi pada Situasi Pandemi Covid 19”, *Skripsi*, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2020.  
<http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/14243/1/RIFKA%20DA%20MAYANTI.pdf>.
- Rohman Abd, Dewi Citra Larasati. “Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal”. *Reformasi*. Vol. 10. No. 2. 2020.  
<https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1952/pdf>.
- Ryan Nicolas Aditya. “Wamenkes: Sudah Ada 19 Kasus Transmisi Lokal Mutasi Virus Corona Di Indonesia,” *Kompas.Com*, 2021.  
<https://nasional.kompas.com/read/2021/05/27/12010501/wamenkes-sudah-ada-19-kasus-transmisi-lokal-mutasi-virus-corona-di-indonesia?page=all>.
- Sawir Muhammad. *Birokrasi pelayanan publik; konsep, teori dan aplikasi*. Yogyakarta: deepublish. 2020.

- Setiyo Dewi Diana, Tiur Nurlini Wenang Tobing. "Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 di Indonesia". *Jisamar*. Vol. 5. No. 1. 2021. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>.
- Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Stara Press, 2011.
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suteki, Galang Taufani. *Metodologi Penelitian Hukum; Filsafat, Teori dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020.
- U Umam dan A, Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, Vol. 4, No. 1, 2020.
- Usman Husaini, dkk. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2006.
- Wahyuni Trisanti. *Covid-19: Fakta-Fakta Yang Harus Kamu Ketahui Tentang Corona Virus*. Malang: Pustaka Anak Bangsa, 2020,
- Winarno Budi. *Kebijakan Publik; Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Caps. 2012.
- Wuri Jufandi. "Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19; Studi di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa". *Politik Jurnal*. Vol. 10.No.4.2021. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/32129>.
- Y.S Amy Rahayu. Vishnu Juwono. *Birokrasi & Governance; Teori, Konsep, dan Aplikasinya*. Depok: Rajawali Pers. 2019.
- Yuliana, "Corona Virus Diseases (Covid-19): Sebuah Tinjauan Literatur," *Wellness and Healthy Magazine*, 2020.
- Yulianto, "Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal", *Prosiding Seminar Stiami*, Vol. 7, No. 2, 2020. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/PS/article/view/953>.

Yunari Ida Ristiani. “Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”. *Coopetition*. Vol. 10. No. 2. 2020. <https://dx.doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>.

