

**PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI KABUPATEN KUBU RAYA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

JANDI GYMNASIAR

32.0697

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email : 32.0697@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Vinda Verina KDP, S.STP.,M.Tr.I.P

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The Public Service Mall (MPP) of Kubu Raya Regency has succeeded in occupying the top three positions in West Kalimantan Province and has consistently obtained the Public Satisfaction Index (IKM) category "A" (very satisfying) every month in 2023. However, there are challenges in the aspect of policy supervision, especially related to public understanding of complaint services and the implementation of sanctions that are not yet structured. Therefore, it is necessary to analyze the supervision and control mechanisms of the MPP policy and identify factors that support service quality. Purpose :* *This study aims to analyze the supervision and control of the Public Service Mall policy in improving service quality in Kubu Raya Regency, as well as identifying factors supporting the sustainability of service quality. Method:* *The study used a qualitative descriptive method with data collection techniques through semi-structured interviews (purposive and accidental sampling), non-participatory observation, and documentation. Data analysis was carried out using ATLAS.ti software. Results:* *The results of the study indicate that supervision and control of the MPP policy include three main dimensions, namely: (1) policy monitoring, (2) policy evaluation, and (3) reward provision. The monitoring mechanism is running quite well, but there are still weaknesses in the complaint service that is not fully understood by the public and the implementation of informal sanctions. On the other hand, MPP shows significant changes in simplifying bureaucracy and increasing public satisfaction. The main supporting factors for the success of the service include strategic location, comfortable and complete facilities, diversity of services, and collaboration with various agencies. Conclusion:* *Supervision and control of MPP policies in Kubu Raya Regency have generally been running well, but still need improvement in the aspects of complaint services and enforcement of sanctions. The success of MPP is supported by a number of strategic factors that need to be maintained and further developed to ensure the sustainability of the quality of public services in the area.*

Keywords: *Public Service Mall, Policy Supervision, Service Quality.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kubu Raya berhasil menempati posisi tiga terbaik di Provinsi Kalimantan Barat dan secara konsisten memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kategori "A" (sangat memuaskan) setiap bulannya pada tahun 2023. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam aspek pengawasan kebijakan, khususnya terkait pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan dan penerapan sanksi yang belum terstruktur. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap mekanisme*

pengawasan dan pengendalian kebijakan MPP serta identifikasi faktor-faktor yang mendukung kualitas layanan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengawasan dan pengendalian kebijakan Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Kubu Raya, serta mengidentifikasi faktor pendukung keberlanjutan kualitas layanan. **Metode:** Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur (purposive dan accidental sampling), observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan dan pengendalian kebijakan MPP meliputi tiga dimensi utama, yaitu: (1) monitoring kebijakan, (2) evaluasi kebijakan, dan (3) pemberian ganjaran. Mekanisme pengawasan berjalan cukup baik, namun masih terdapat kelemahan dalam layanan pengaduan yang belum sepenuhnya dipahami masyarakat dan penerapan sanksi yang bersifat informal. Di sisi lain, MPP menunjukkan perubahan signifikan dalam penyederhanaan birokrasi dan peningkatan kepuasan masyarakat. Faktor pendukung utama keberhasilan layanan meliputi lokasi strategis, fasilitas yang nyaman dan lengkap, keragaman layanan, serta kolaborasi dengan berbagai instansi. **Kesimpulan:** Pengawasan dan pengendalian kebijakan MPP di Kabupaten Kubu Raya secara umum telah berjalan baik, namun masih membutuhkan perbaikan pada aspek layanan pengaduan dan penegakan sanksi. Keberhasilan MPP didukung oleh sejumlah faktor strategis yang perlu dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut untuk menjamin keberlanjutan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut.

Kata Kunci: Mal Pelayanan Publik, Pengawasan Kebijakan, Kualitas Pelayanan.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengawasan dan pengendalian merupakan elemen penting dalam proses manajerial yang berfungsi memastikan pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai rencana dan target yang telah ditetapkan. Menurut Djadjuli (2018), pengawasan merupakan proses penentuan ukuran kinerja dan pengambilan langkah untuk mendukung pencapaian hasil yang diinginkan. Sementara itu, pengendalian bertujuan menjamin bahwa kegiatan operasional berlangsung efektif dan efisien sesuai dengan arah kebijakan yang telah ditetapkan (Elfrianto, 2017). Kedua fungsi ini saling melengkapi dan bersifat korektif agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu indikator nyata dari keberhasilan fungsi ini adalah meningkatnya kualitas layanan yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, pengawasan dilakukan baik secara internal oleh instansi pemerintah maupun eksternal oleh masyarakat, DPRD, dan lembaga independen seperti Ombudsman RI. Ombudsman memiliki tanggung jawab dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah maupun pihak swasta yang ditugaskan negara (Ombudsman RI, 2020). Penilaian kepatuhan yang dilakukan setiap tahun bertujuan mendorong peningkatan kualitas layanan, termasuk dari aspek sarana prasarana, pengelolaan pengaduan, hingga kompetensi penyelenggara layanan. Salah satu wujud upaya peningkatan pelayanan yang signifikan adalah pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP), yang bertujuan

memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan terintegrasi di satu tempat (Fikri, 2020).

Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu daerah yang telah mendirikan MPP pada tahun 2022 berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2021. Hasil penilaian Ombudsman RI menunjukkan bahwa Kabupaten Kubu Raya masuk dalam zona hijau dengan nilai kepatuhan tinggi sebesar 81,02 pada tahun 2022.

Tabel 1.1
Penilaian Kepatuhan yang diselenggarakan oleh Ombudsman terkait Pelayanan Publik Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022

No	Kabupaten/Kota	Nilai	Zona
1.	Kota Pontianak	87,03	Zona Hijau
2.	Kabupaten Sanggau	85,52	Zona Hijau
3.	Kabupaten Kubu Raya	81,02	Zona Hijau
4.	Kabupaten Landak	80,25	Zona Hijau
5.	Kabupaten Ketapang	80,05	Zona Hijau
6.	Kabupaten Sambas	76,22	Zona Kuning
7.	Kota Singkawang	75,78	Zona Kuning
8.	Kabupaten Sekadau	74,87	Zona Kuning
9.	Kabupaten Kapuas Hulu	74,61	Zona Kuning
10.	Kabupaten Sintang	73,06	Zona Kuning
11.	Kabupaten Mempawah	71,46	Zona Kuning
12.	Kabupaten Kayong Utara	70,43	Zona Kuning
13.	Kabupaten Bengkayang	60,93	Zona Kuning
14.	Kabupaten Melawi	58,85	Zona Kuning

Sumber: Ombudsman RI, 2022

Selain itu, berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan sepanjang tahun 2023, pelayanan di MPP Kubu Raya mendapat nilai sangat baik setiap bulannya. Hal ini menandakan bahwa fungsi pengawasan dan pengendalian terhadap kebijakan pelayanan publik berjalan dengan cukup efektif. Namun, di balik capaian tersebut, tentu terdapat tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengawasan dan pengendalian terhadap kebijakan MPP dilakukan, serta mengidentifikasi kendala-

kendala yang dihadapi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kubu Raya.

1.2 Gap Penelitian

Terdapat celah penelitian yang signifikan terkait pengawasan dan pengendalian kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kubu Raya, di mana sebagian besar kajian sebelumnya hanya menyoroti output pelayanan atau implementasi regulasi tanpa menggali secara spesifik mekanisme pengawasan dan pengendalian yang diterapkan. Analisis terhadap hambatan struktural seperti koordinasi, regulasi, dan kapasitas sumber daya manusia juga masih minim, padahal aspek ini penting untuk memastikan efektivitas kebijakan. Selain itu, belum banyak penelitian yang menghubungkan secara langsung antara efektivitas pengawasan dan pengendalian dengan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan studi mendalam yang mampu menjelaskan peran strategis fungsi pengawasan dan pengendalian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan beberapa studi sebelumnya dalam hal konsep, tujuan, objek, dan teori yang digunakan. Kesamaan konsep terkait pengawasan dan pengendalian ditemukan pada enam penelitian (Setiady Rochmanijar, 2016; Sandi Emma, 2019; Kartini Mulyati, 2024; Herdiana Dian, 2020; Antono Lambang, 2022; dan Hizan Muhammad Syafiq, 2024). Tujuan evaluatif serupa juga dijumpai dalam enam penelitian lainnya. Selain itu, objek penelitian terkait kualitas pelayanan publik serupa dengan dua penelitian sebelumnya (Kartini Entin & Rohayati Yeti, 2019; Madya Faizal et al., 2024). Penelitian ini hanya memiliki satu kesamaan teori dengan Hizan Muhammad Syafiq (2024), yaitu teori pengawasan dan pengendalian menurut Riant Nugroho (2021). Namun, penelitian ini berbeda dari dua penelitian sebelumnya (Sandi Emma, 2019; dan Hasyim Sartibi Bin et al., 2018) karena menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Penelitian tentang Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kubu Raya mengangkat persoalan yang cukup berbeda dibandingkan studi sebelumnya oleh Rusli & Muharam (2025), Muazzinah et al. (2021), dan Putra & Adi (2024). Meskipun MPP Kubu Raya telah memperoleh indeks kepuasan masyarakat yang sangat memuaskan dan termasuk tiga terbaik di Provinsi Kalimantan Barat, penelitian ini mengidentifikasi adanya tantangan dalam aspek pengawasan kebijakan, khususnya terkait pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan serta penerapan sanksi yang belum terstruktur. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang terlihat secara kuantitatif dan mekanisme pengawasan internal yang belum optimal. Berbeda dengan penelitian Rusli & Muharam (2025) yang fokus pada model implementasi green building berbasis lingkungan di MPP Tasikmalaya, atau Muazzinah et al. (2021) yang menyoroti aspek inovasi layanan publik di MPP Banda Aceh berdasarkan kriteria regulasi, penelitian Kubu Raya menekankan pentingnya pengawasan dan pengendalian kebijakan sebagai pilar peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Sementara Putra & Adi (2024) menekankan implementasi kebijakan dalam konteks birokrasi dan dukungan instansi di Kota Malang, penelitian di Kubu Raya lebih menekankan efektivitas mekanisme monitoring, evaluasi, dan pemberian ganjaran sebagai strategi penguatan tata kelola layanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam kajian MPP, khususnya

dalam ranah pengawasan kebijakan dan keberlanjutan layanan yang belum banyak dibahas dalam literatur sebelumnya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini terletak pada fokus analisis yang mendalam terhadap mekanisme pengawasan dan pengendalian kebijakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kubu Raya, khususnya dalam konteks daerah yang telah menunjukkan kinerja sangat baik berdasarkan IKM dan penilaian Ombudsman. Sebelumnya, penelitian-penelitian cenderung menyoroiti kualitas pelayanan atau implementasi kebijakan secara umum, namun belum banyak yang secara spesifik membahas efektivitas pengawasan dan pengendalian dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta hambatan-hambatan riil yang dihadapi—seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan dan belum terstrukturinya penerapan sanksi. Selain itu, penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif dengan alat bantu ATLAS.ti untuk menganalisis data kualitatif juga memberikan kontribusi metodologis yang belum banyak dijumpai pada penelitian sejenis. Dengan demikian, penelitian ini memperluas wawasan akademik dan praktis tentang pentingnya integrasi pengawasan dan pengendalian dalam reformasi pelayanan publik berbasis MPP di tingkat daerah.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan mekanisme pengawasan dan pengendalian kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut di Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dianggap paling tepat untuk memahami secara mendalam permasalahan pengawasan dan pengendalian kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kubu Raya. Dalam penelitian kualitatif yang berlandaskan pada filsafat postpositive atau paradigma interpretative, suatu realitas atau obyek tidak dapat dilihat secara parsial dan dipecah ke dalam beberapa variable (Ridwan & Tungka, 2024). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menganalisis fenomena secara alami dan memperoleh data deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini umumnya lebih sesuai dan efisien dalam situasi di mana jumlah responden relatif terbatas (Nurdin & Hartati, 2019:179). Dalam teknik wawancara, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan. Pertama, menyiapkan pedoman wawancara. Kedua, menyiapkan alat untuk wawancara, Ketiga, mengatur waktu untuk wawancara (Simangunsong 2017:215). Observasi partisipatif, dan dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data primer dan sekunder yang kaya, yang kemudian dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan secara induktif. Pendekatan ini selaras dengan tujuan. Bogdan dan Taylor dalam Murdiyanto (2020) menyatakan bahwa “metodologi kualitatif dapat didefinisikan sebagai sebuah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk narasi, baik dalam bentuk tulisan maupun ucapan, yang diperoleh dari individu dan perilaku yang diamati.” Penelitian ini dilakukan dalam lingkungan nyata, dengan peneliti sebagai instrumen utama, serta menggunakan analisis induktif untuk menggali makna dari data lapangan (Simangunsong, 2017). Hasilnya disusun dalam laporan naratif yang sistematis dan berbasis fakta untuk memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan

publik. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data primer dan sekunder yang relevan terkait pengawasan dan pengendalian kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kubu Raya. Informan ditentukan secara purposive dan accidental sampling, melibatkan pejabat daerah, pegawai, hingga masyarakat pengguna layanan. Instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri, didukung dengan pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti, yang memungkinkan pengkodean dan analisis data kualitatif secara sistematis. Simangunsong (2017) menyatakan bahwa “dalam penelitian kualitatif, data didapat melalui berbagai teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian diperkuat dengan triangulasi.” Selain itu, ATLAS.ti membantu dalam pengelolaan dan interpretasi data kompleks seperti transkrip wawancara dan dokumen (Drijvers dalam Afriansyah, 2016).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengawasan dan Pengendalian Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya

Dalam penelitian mengenai pengawasan dan pengendalian kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kubu Raya, peneliti menggunakan teori Riant Nugroho (2021) dengan fokus pada tiga dimensi: monitoring kebijakan, evaluasi kebijakan, dan penganggaran. Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, peneliti mewawancarai berbagai narasumber, termasuk Kepala Dinas DPMPTSP, Manajer Mal Pelayanan Publik, petugas pelayanan, Inspektorat sebagai pengawas internal, Ombudsman RI perwakilan Kubu Raya sebagai pengawas eksternal, serta masyarakat pengguna layanan. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh terkait pelaksanaan kebijakan layanan publik dari berbagai sudut pandang.

A. Monitoring Kebijakan atau Pengawasan Kebijakan Mal Pelayanan Publik

Pengawasan dan pengendalian kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fokus penelitian terletak pada peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan MPP. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dari berbagai pihak yang terlibat, termasuk pegawai DPMPTSP, instansi vertikal, serta masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan MPP dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan. Mekanisme pengendalian dilakukan melalui evaluasi rutin, pengawasan langsung, serta penggunaan sistem digital seperti SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan masyarakat. Ditemukan bahwa keberadaan MPP mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik karena semua instansi layanan berkumpul dalam satu tempat.

Gambar 1.1
Saluran Layanan Pengaduan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik
Kabupaten Kubu Raya



Sumber: Dokumentasi pribadi Peneliti, 2025

Namun, tantangan yang dihadapi dalam pengawasan dan pengendalian ini meliputi kurangnya SDM yang kompeten, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan kanal pengaduan. Oleh karena itu, perlu peningkatan kapasitas SDM, penambahan fasilitas pendukung, dan penguatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan yang tersedia dan mekanisme pengaduan.

Secara keseluruhan, MPP di Kabupaten Kubu Raya telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun masih diperlukan penguatan pada aspek pengawasan dan pengendalian untuk memastikan kebijakan berjalan efektif dan berkelanjutan.

B. Evaluasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kubu Raya berdasarkan tiga indikator evaluasi yang digunakan dalam penelitian:

1. Komparasi dengan Tujuan

Evaluasi menunjukkan bahwa keberadaan MPP telah berhasil memenuhi tujuan awal pembentukannya, yaitu menyederhanakan birokrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan mempercepat proses pelayanan. Layanan yang sebelumnya tersebar kini terintegrasi dalam satu tempat, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) juga konsisten menunjukkan kategori "sangat baik (A)", yang mengindikasikan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Komparasi dengan Historikal

Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah keberadaan MPP menunjukkan peningkatan signifikan dalam kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta efektivitas integrasi layanan antarinstansi. Sebelumnya masyarakat harus mengakses layanan di berbagai tempat, namun kini dapat dilayani secara terpadu dalam satu lokasi. Penggunaan teknologi digital dan keberadaan petugas informasi juga turut

mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan keakuratan serta efisiensi layanan.

3. Komparasi dengan Best Practices

MPP Kabupaten Kubu Raya telah melakukan studi banding dengan daerah lain seperti Banyuwangi, Singkawang, dan Sanggau untuk mengadopsi praktik terbaik dalam tata kelola layanan, fasilitas, dan mekanisme operasional. Hasilnya, MPP Kubu Raya berhasil merancang layanan publik yang lebih optimal. Namun, evaluasi menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk penguatan, khususnya dalam hal integrasi layanan digital dan manajemen operasional. Pembelajaran lintas daerah menjadi strategi penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

C. Penghargaan terhadap Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik

1. Penghargaan/Reward:

MPP Kabupaten Kubu Raya mulai menerapkan sistem penghargaan pada tahun 2024 untuk memotivasi peningkatan mutu pelayanan. Penghargaan diberikan kepada loket terbaik, petugas layanan terbaik, dan loket terfavorit berdasarkan indikator yang terukur. Indikator yang menjadi penilaian dalam pemberian piagam penghargaan kepada loket terbaik, petugas loket terbaik dan toket terfavorit di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kubu Raya Tahun 2024 antara lain :

a. Loket Terbaik:

1. Kerapian/Kebersihan Gerai;
2. Kesiapan Petugas Layanan;
3. Ketepatan Waktu Layanan;
4. Etika Layanan;
5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (2023 dan 2024);
6. Fasilitas Layanan;
7. Inovasi Layanan; dan
8. Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Gerai.

b. Petugas Loket Terbaik:

1. Absensi Petugas;
2. Etika Pelayanan;
3. Penyampaian Laporan Layanan; dan
4. Penyampaian Servey Kepuasan Masyarakat.

c. Loket Terfavorit:

1. Kerapian atau Kebersihan Gerai;
2. Kesiapan Petugas Layanan;
3. Ketepatan Waktu Layanan;
4. Etika Layanan (aktif berkomunikasi sesama gerai);
5. Fasilitas Layanan.

Piagam penghargaan diberikan oleh Bupati Kubu Raya sebagai bentuk apresiasi atas kinerja optimal, yang diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi unit pelayanan lainnya untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

2. Hukuman/Punishment:

Penerapan sanksi di MPP Kubu Raya masih bersifat informal dan persuasif, biasanya disampaikan melalui komunikasi lisan atau grup WhatsApp internal. Meskipun Kementerian PAN-RB telah merekomendasikan penerapan teguran tertulis bagi petugas indisipliner, praktik di lapangan belum sepenuhnya mengadopsi sanksi formal. Pendekatan kekeluargaan dan keharmonisan antarinstansi menjadi pertimbangan utama dalam penanganan pelanggaran. Namun, ketidaktegasan dalam penerapan sanksi ini dikhawatirkan dapat menurunkan kedisiplinan dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem hukuman yang lebih terstruktur agar efek jera dan peningkatan kualitas layanan dapat tercapai secara konsisten.

3.2 Faktor Pendukung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya

Peningkatan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kubu Raya didukung oleh berbagai faktor penting yang saling melengkapi, menjadikan MPP ini unggul dan efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

1. Lokasi Strategis dan Fasilitas Nyaman MPP berlokasi di Komplek Kantor Bupati Kubu Raya, yang mudah dijangkau masyarakat dari berbagai wilayah. Lokasi ini strategis dan mendukung kemudahan akses layanan. Selain itu, kenyamanan fasilitas seperti ruang pelayanan luas, area tunggu yang memadai, AC, serta fasilitas khusus untuk ibu menyusui, lansia, dan penyandang disabilitas menjadikan pelayanan lebih ramah dan inklusif.
2. Jumlah dan Konsistensi Layanan MPP Kubu Raya memiliki lebih banyak unit pelayanan aktif dibandingkan banyak MPP lainnya. Keunggulan utamanya adalah kontinuitas operasional—MPP ini tetap aktif tanpa penutupan, sehingga layanan kepada masyarakat terus berjalan lancar dan stabil.
3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pemanfaatan teknologi, seperti sistem antrian elektronik, membantu menciptakan layanan yang lebih tertib dan efisien. Selain itu, pembaruan informasi secara berkala melalui media sosial (seperti Instagram) memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang akurat dan terbaru mengenai prosedur pelayanan.
4. Kerja Sama Lintas Instansi Kolaborasi dengan instansi lain, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pengadilan Negeri, memungkinkan pelaksanaan program seperti sidang di luar gedung pengadilan langsung di MPP. Hal ini mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan hukum, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kota.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan dengan enam penelitian sebelumnya, yaitu Setiady Rochmanijar (2016), Sandi Emma (2019), Kartini Mulyati (2024), Herdiana Dian (2020), Antono Lambang (2022), dan Hizan Muhammad Syafiq (2024), yang sama-sama mengangkat isu pengawasan dan pengendalian dalam konteks pelayanan publik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hasyim Sartibi Bin dan Syamsidar Erni (2018), Firmansyah Amrie dan Simorangkir David Sandro (2017), serta Hizan Muhammad Syafiq (2024), yang bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi bentuk pengawasan dan pengendalian kebijakan. Selain itu, terdapat kesamaan objek kajian dengan dua penelitian lainnya, yaitu Kartini Entin dan Rohayati Yeti (2019), serta Madya Faizal, Sembiring Martinelly, dan Rulinawaty (2024), yang juga berfokus pada kualitas pelayanan publik. Secara teoritis, penelitian ini memiliki kedekatan dengan Hizan Muhammad Syafiq (2024) karena sama-sama menggunakan teori Pengawasan dan Pengendalian menurut Riant Nugroho (2021). Namun demikian, terdapat perbedaan dari sisi metodologi, di mana penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang membedakannya dari penelitian Sandi Emma (2019) dan Hasyim Sartibi Bin dan Syamsidar Erni (2018), yang menggunakan pendekatan berbeda. Keunikan utama dari penelitian ini terletak pada konteks spesifik Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kubu Raya, yang berhasil menunjukkan bahwa pengawasan dan pengendalian telah dilakukan cukup baik, namun masih perlu perbaikan dalam mekanisme pengaduan dan penerapan sanksi. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor pendukung peningkatan kualitas layanan seperti lokasi strategis, fasilitas lengkap dan nyaman, keberagaman layanan, serta kerja sama lintas instansi—yang belum banyak dibahas secara mendalam dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

IV. KESIMPULAN

Pengawasan dan pengendalian kebijakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kubu Raya mencakup monitoring, evaluasi, dan penganggaran. Layanan telah berjalan cukup baik berkat pengawasan oleh MPP, Inspektorat, dan Ombudsman, meskipun mekanisme pengaduan masih kurang dipahami masyarakat dan sanksi belum diterapkan secara formal. Evaluasi menunjukkan peningkatan layanan dari segi kecepatan, kenyamanan, dan integritas, sementara penghargaan bagi petugas terbaik telah diterapkan. Faktor pendukung keberhasilan mencakup lokasi strategis, fasilitas yang nyaman dan lengkap, pemanfaatan teknologi, layanan yang beragam dan berkelanjutan, serta sinergi dengan berbagai instansi, yang secara keseluruhan mendukung pelayanan publik yang efektif dan terintegrasi.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih dan apresiasi mendalam kepada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan akses dalam pengumpulan data penelitian. Penghargaan juga disampaikan kepada semua pihak yang berkontribusi dan mendukung kelancaran serta keberhasilan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, E. A. (2016). Penggunaan Software ATLAS.ti sebagai Alat Bantu Proses Analisis Data Kualitatif. *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, 5(2), 53–63. <https://doi.org/10.31980/mosharafa.v5i2.357>
- Antono, L. (2022). Implementasi kebijakan odol dalam upaya meningkatkan sistem pengawasan dan pengendalian muatan angkutan barang. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(11), 1720-1729.
- Djadjuli, D. (2018). Pelaksanaan pengawasan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 565–573. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/879>
- Elfrianto. (2017). *SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN MUTU PERGURUAN TINGGI* Elfrianto *. 6(1), 28–39.
- Fikri, A. T. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Prosiding Simposium Nasional*, 548–568. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510>
- Herdiana, D. (2020). Pengawasan kolaboratif dalam pelaksanaan kebijakan bantuan sosial terdampak covid-19. *Jdp (jurnal dinamika pemerintahan)*, 3(2), 85-99.
- Hizan, M. S. (2024). *PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN KENDARAAN DENGAN DIMENSI DAN MUATAN YANG BERLEBIH (OVER DIMENSION OVER LOAD) DI KABUPATEN SIAK PROVINSI RIAU* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Kartini, M. (2024). *PENGAWASAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGENDALIAN KERUSAKAN LINGKUNGAN DI KABUPATEN INDRAMAYU*. *ASPIRASI*, 14(2), 118-123.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif* (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Yogyakarta Press*.
- Muazzinah, Malia, N. ., & Mahmuddin. (2021). Public Service Mall Innovation in Banda Aceh City. *Journal of Governance and Integrity*, 5(1), 170-184. <https://doi.org/10.15282/jgi.5.1.2021.7014>
- Nugroho, R. (2009). *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan* (p. 912).
- Nurdin. I & Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Pengawasan pelayanan publik*. Ombudsman Republik Indonesia. Diakses pada 15 November 2024, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengawasan-pelayanan-publik>
- Putra Dwi Arifandi, Agus Sholahuddin, & Dodot Supto Adi. (2024). Implementation of a Public Service Mall in Malang City, Indonesia. *International Journal of Research in Social Science and Humanities (IJRSS)* ISSN:2582-6220, DOI: 10.47505/IJRSS, 5(3), 34–43. <https://doi.org/10.47505/IJRSS.2024.3.3>
- Ridwan, R., & Tungka, N. F. (2024). *Metode penelitian* (L. O. A. Dani, Ed.). Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.
- Rohayati, Y., & Kartini, E. (2019). Implementasi kebijakan tentang perlindungan anak

di unit pelaksana teknis pusat pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak kota bandung. *Jurnal Sosial Dan Humanis Sains*, 4(01), 13-29.

Rusli, B. ., & Muharam, R. S. . (2025). Green Building Implementation Model in Tasikmalaya City Public Service Mall: An Environment-Based Approach. *Journal of Ecohumanism*, 4(1), 2107 –. <https://doi.org/10.62754/joe.v4i1.6034>

Sandi, E. (2019). Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Terhadap Perbankan Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Nasabah Atas Penjualan Data Nasabah Bank. *Jurnal Idea Hukum*, 5(2).

Sembiring, M., Rulinawaty, & Madya, F. (2024). *Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik surat keterangan impor (SKI) pangan olahan: Studi kasus Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan BPOM*. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(4). e-ISSN: 2597-5234.

Setiady, R. (2019). Pengembangan Aplikasi E-Audit Sebagai Perangkat Pendukung Pengawasan Dan Pengendalian Pada Sektor Pemerintahan. *Jurnal TEDC*, 10(1), 52-60.

Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoretik-Legalistik-Empirik-Inovatif. Cetakan Ke. Bandung: *Alfabeta*.

Simorangkir, D. S., & Firmansyah, A. (2017). Evaluasi implementasi peranan pengendalian internal: pelaksanaan impor sementara di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya X. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 2(1), 81-â.

Syamsidar, E., & Hasyim, S. B. (2018). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sub Unit Rumah Perlindungan Sosial Asuhan Anak (RPSAA) Cisarupan-Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 9(1), 12-20.

