Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman

Wasis Wasis
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta
E-mail: **wasis.goses@gmail.com**

Article History:
Received: 05 Desember 2024
Revised: 12 Januari 2025
Accepted: 15 Januari 2025

Keywords: *Service Quality, Public Service Mall, Employment BPJS*

Abstract: *The purpose of this research is to analyze the quality of BPJS Ketenagakerjaan services at the Public Service Mall in Sleman Regency. The research method used is descriptive qualitative, the authors describe the situation regarding the implementation of BPJS Ketenagakerjaan services at the Sleman Public Service Mall as a form of excellent service implementation in administrative reform. From the results of the analysis, it is known that the quality of service at the BPJS Ketenagakerjaan Public Service Mall in Sleman Regency is still not optimal with several problems related to employee commitment and relatively narrow service spaces.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi topik yang menarik untuk dikaji oleh para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik, sebab pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengacu pada hal tersebut, jika dianalisis lebih spesifik, bahwa pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara sesuai yang diatur oleh perundang-undangan.

Secara umum tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Ini merupakan suatu hal yang penting karena selalu berhubungan dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Sebagai pelayan publik pemerintah harus memenuhi tugas-tugas pelayanan tersebut baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dan harus memuaskan seluruh masyarakat serta memberikan kenyamanan dan keamanan. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah

sebagai penyedia layanan yaitu kualitas pelayanan kepada masyarakat, apalagi dalam era yang semakin maju, pemerintah harus mampu merespon dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas menjadi semakin bergema. Beberapa keluhan masyarakat terkait banyak problem penting yang masih terjadi dalam proses penyelenggaran pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian (uncertainty) waktu dan biaya, maladministrasi yang dilakukan oleh sebagian oknum penyelenggara negara dalam bentuk Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN), kualitas pelayanan publik yang rendah, hingga lemahnya fungsi dari lembaga pengawasan, yang mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri. Hal ini tentunya menuntut pemerintah untuk menciptakan inovasi baru sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Banyaknya problema yang terjadi dalam pelayanan publik tersebut, maka sudah menjadi keharusan untuk dilakukannya suatu perubahan atau reformasi. Dengan kata lain reformasi administrasi di Indonesia harus segera dijadikan pilihan pemerintah baik pusat maupun daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah yang bersih, sehat dan berwibawa (Saggaf, Said, dkk, 2018). Ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu instrumen yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang sekarang mulai berkurang. Bidang layanan publik yang menjadi sasaran utama penyelenggaraan reformasi birokrasi harus bisa menghasilkan progresivitas, baik kualitas maupun kuantitas sehingga dapat menumbuhkan kepuasan, kepercayaan serta dapat meningkatkan kebahagiaan publik.

Reformasi administrasi pelayanan publik dianggap sebagai jalan terbaik untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik dipilih untuk menjadi mesin utama penggerak reformasi administrasi sebagai upaya dalam rangka mewujudkan nilai-nilai pemerintah yang baik. Kondisi tersebut mendorong pergeseran keinginan publik yang mengharapkan adanya perubahan standar pelayanan publik.(Haryani & Puryatama, 2020) Sistem pelayanan yang cepat, efektif serta tepat sasaran harus menjadi patokan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik saat ini. Salah satu inovasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk menyatukan pelayanan di publik lintas kewenangan yang sebelumnya tidak mudah untuk dilakukan.

Kabupaten Sleman menjadi salah satu kabupaten yang membangun Mal Pelayanan publik (MPP) sebagai bentuk reformasi birokrasi demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Berdirinya infrastruktur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman berbasis pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik menurut Permenpan RB Nomor 23 tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan/aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta BUMN/BUMD dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Menerapkan peraturan tersebut maka Pemerintah kabupaten Sleman menerbitkan Peraturan Bupati Sleman Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, sehingga pada tanggal 15 Mei 2019 launching MPP Sleman oleh Bupati Sleman terlaksana. MPP Sleman diselenggarakan oleh DPMPTSP dengan tugas mengkoordinasikan kelancaran pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan masing-masing instansi. Ruang Lingkup Pelayanan Publik meliputi; Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan. Serta ada 20 jenis

pelayanan yang terbagi dalam masing-masing loket yang tersedia di MPP Sleman, diantaranya.

Tabel 1. Daftar Jenis Loket Pelayanan Publik

Loket	Instansi
1.	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu pintu
2.	Polres Sleman
3.	Dinas Lingkungan Hidup Sleman
4.	DPUPKP Sleman
5.	Dinas Dukcapil Sleman
6.	BPJS Kesehatan Cabang Sleman
7.	BPJS Ketenagakerjaan Cabang DIY
8.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman
9.	PDAM Sleman
10.	Samsat Sleman
11.	Dinas Kesehatan Sleman
12.	Gerai UMKM
13.	Bank BPD DIY Cabang Sleman
14.	Bank BRI Cabang Sleman
15.	Balai Besar POM
16.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta
17.	Pengadilan Negeri
18.	Badan Narkotika Nasional
19.	Pengadilan Agaman
20.	Kejaksaan Negeri

Sumber: Arsip Mall Pelayanan Publik Sleman 2024

Pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman salah satunya adalah pelayanan BPJS ketenagakerjaan. BPJS ketenagakerjaan adalah program jaminan bagi tenaga kerja terhadap segala macam risiko yang dihadapi dalam pekerjaannya baik risiko ekonomi maupun sosial. Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman, loket BPJS ketenagakerjaan

melayani informasi program BPJS Ketenagakerjaan, pencetakan sertifikat/kartu peserta, pendaftaran peserta baru non usaha dan perorangan, dan pendaftaran peserta badan usaha.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman, kami tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Sleman khususnya pada loket pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan alasan yang sudah dijelaskan diatas, peneliti tertarik mengambil sebuah judul penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Publik BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman". Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Sleman dilihat dari Gerakan Mutu yang terkenal dengan "Total Quality Manajemen TQM" bertitik tolak pada norma-norma :

1. Fokus kepada pelanggan, mengenal pelanggan, mengetahui kebutuhannya, pengembangan proses, pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Melibatkan semua orang, mutu pelayanan adalah tanggungjawab semua warga organisasi.
3. Memenuhi standar, menyusun standar pelayanan, mengukur penyimpangan, memperbaiki kekurangan.
4. Perbaikan berkesinambungan, mempercepat siklus pekerjaan, menerima umpan balik, dan mengantisipasi perkembangan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah yang akan diteliti yaitu, bagaimana kualitas pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) di MalI Pelayanan Publik Kabupaten Sleman.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan metode penelitan yang berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Mukhtar, 2013). Data dikumpulkan dengan studi pustaka dan wawancara. Pustaka yang menjadi sumber utama penulisan berasal dari beberapa buku dan artikel jurnal ilmiah yang telah ada sebelumnya dalam topik dan kata kunci yan relevan dengan kajian ini, serta dari sumber berita online yang dapat dipertanggungjawabkan. Metode analisis dilakukan dengan mengkaitkan sumber bacaan yang relevan dengan kajian pustaka. Sehingga pembahasan dan kesimpulan sebagai bagian dari penulisan artikel ini bisa konsisten dan runtut sesuai rumusan masalah yang telah diajukan.

Lokasi penelitian ini adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan insidental sampling untuk menentukan subjek peneltian. Sumber data penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan Mal Pelayanan Publik dan BPJS ketenagakerjaan. Data sekunder diperoleh melalui literatur, jurnal, artikel, serta website resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman yang kaitannya dengan objek yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kualitas Pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman

Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2011:35) memberikan defenisi tentang kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Mengacu pada pengertian tersebut, kualitas pelayanan publik yang diharapakan direpresentasikan sebagai pelayanan prima. Mengutip modul pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tingkat IV Operasionalisasi Pelayanan Prima yang diterbitkan oleh Lembaga Administrasi Negara 2008 disebutkan kata prima memiliki arti

harfiah "yang terbaik". Pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang terbaik, yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan dapat memuaskan harapanannya.

Berdasarkan pengertian pelayanan prima yang telah dijelaskan diatas, pemerintah dalam hal ini merupakan pemerintah Kabupaten Sleman sebagai pemberi layanan kepada masyarakat harus mampu beradaptasi dengan kekompleksitasan kebutuhan masyarakat akan layanan. Oleh karena itu perlu dilakukan transformasi gerakan untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Gerakan yang paling relevan pada hari ini dalam mewujudkan cita-cita pelayanan prima di Kabupaten Sleman dikenal dengan nama gerakan mutu atau gerakan Total Quality Manajemen (TQM) Gerakan ini bertitik tolak pada beberapa norma:

a) Fokus kepada pelanggan, mengenal pelanggan, mengetahui kebutuhannya, pengembangan proses, pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Kepercayaan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk dapat mewujudkan kepuasan terhadap Pelanggan. Pelanggan yang merasa percaya maka akan senantiasa puas. Dalam rangka upaya untuk mempertahankan hubungan jangka Panjang antara instansi dan pelanggan diperlukan beberapa factor penting yaitu kepercayaan yang digunakan untuk mengatasi segala persoalan. Oleh sebab itulah maka kepercayaan pelanggan akan mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan terutama dalam mengklaim program-program. Sebagai lembaga pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk memastikan bahwa pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kabupaten Sleman sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka perlu untuk melakukan beberapa langkah berikut:

1) Menghubungi Pusat Layanan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan: menghubungi pusat layanan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan untuk mengajukan pertanyaan atau memberikan umpan balik mengenai pelayanan yang di terima. Mereka akan memberikan informasi yang lebih spesifik mengenai pelayanan di wilayah pelanggan.
2) Mengunjungi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan: mengunjungi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan yang terletak di Kabupaten Sleman untuk berdiskusi langsung dengan petugas atau staf.
3) Memanfaatkan Media Sosial dan Situs Web: BPJS Ketenagakerjaan biasanya memiliki akun media sosial dan situs web resmi.

Selain itu, penting juga untuk memberikan umpan balik kepada BPJS Ketenagakerjaan tentang pengalaman pelanggan. Hal ini dapat membantu mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik di masa depan.

b) Melibatkan semua orang, mutu pelayanan adalah tanggungjawab semua warga organisasi.

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, dan bentuka pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintahan Kabupaten Seleman dalam menjawab kebutuhan masyarakat yakni.

1) Keterlibatan masyarakat saat ini menjadi bagian yang perlu dioptimalkan. Dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana

pelayanan publik dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya. Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat tersebut, dibutuhkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seperti apa peran masyarakat di dalam pelayanan publik, termasuk seperti apa hak dan kewajiban masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan publik, melainkan juga sebagai pengawas eksternal. Masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Namun bentuk pengawasan tersebut harus berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku.

2) Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Kepuasan pelanggan yang menjadi tantangan bagi penyedia jasa, mengaharuskan mereka memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Kepuasan merupakan indikator utama untuk melihat kualitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pelayanan BPJS ketenagakerjaan di MPP Sleman mewujudkan hal tersebut melalui Perbub Sleman Nomor 45.4 Tahun 2021 Tentang kode etik pelayanan terpadu satu pintu pasal yang ke-6.

c) Memenuhi standar, menyusun standar pelayanan, mengukur penyimpangan, memperbaiki kekurangan.

Pemerintah Kabupaten Sleman dituntut mampu melahirkan inovasi-inovasi terutama dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolok ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini berfungsi sebagai acuan bagi pelaksana pelayanan publik dan para pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya. Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah serta mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan. Penilaian itulah yang kemudian bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.

Pemerintah Kabupaten Sleman lewat Mal pelayanan Publik (MPP) menjawab permasalahan standar pelayanan yang selama ini belum didapatkan oleh masyarakat. Lewat MPP Sleman, masyarakat lebih dimudahkan karena pelayanan publik yang sudah terintegrasi sehingga memangkas tali birokrasi yang selama ini menjerat dan mempersulit masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan adanya MPP, sekarang masyarakat cukup datang ke satu lokasi untuk mengurus itu semua. Ini adalah sebuah lompatan dalam pelayanan publik, dari yang sebelumnya berpisah dan menyebar sekarang berkumpul dalam satu lokasi yang sama.



Gambar 1. Gedung MPP Kabupaten Sleman

Sumber: Arsip Mall Pelayanan Publik

Selain itu, pemenuhan standar pelayanan yang dilakukan MPP sleman Tercermin melalu sarana dan prasana bangunan gedungnya. Setiap loket yang ada didalam MPP tersebut sudah memenuhi standar termasuk loket BPJS Ketenaga kerjaan, hal ini terbukti lewat piagam penghargaan predikat kepatuahan standar pelayanan publik yang didapatkan oleh MPP Sleman pada tahun 2022.



Gambar 2. Loket pelayanan BPJS Ketenagakerjaan
Sumber: Arsip Mall Pelayanan Publik

Dan yang terakhir sebagai dasar hukum untuk menjamin masyarakat menerima haknya dalam hal pelayanan publik, pemerintah kabupaten Sleman lewat Peraturan Bupati Sleman Nomor 45.4 Tahun 2021 Tentang kode etik pelayanan terpadu satu pintu pada pasal yang ke-7.

d) Perbaikan berkesinambungan, mempercepat siklus pekerjaan, menerima umpan balik, dan mengantisipasi perkembangan kebutuhan pelanggan

Permasalahan utama yang sering dikeluhkan masyarakat adalah birokrasi yang terlalu berbelit-belit, memakan waktu lama, dan sulit untuk dipahami. Hampir disegala lini pelayanan publik memiliki permasalahan yang sama, termasuk pelayanan BPJS

ketenagakerjaan. Lewat inovasi Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat menjawab segala problem pelayanan dan keluhan masyarakat. Masuknya Pelayanan BPJS ketenagakerjaan sebagai bagian dari MPP Sleman demi terciptanya pelayanan yang terintegrasi menjadi bukti yang diberikan oleh dinas terkait untuk mempercepat siklus pekerjaan. Meskipun pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang ada di MPP sleman hanya cabang dari BPJS Ketenagakerjaan DIY, namun hal ini sudah sangat membantu masyarakat khususnya masyarakat kabupaten Sleman dalam masalah efisiensi waktu.

2. Aspek Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman

a) Aspek Pendukung

1) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan BPJS ketenagakerjaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman sudah sangat baik, dengan adanya komputer sebagai penunjang layanan memudahkan pegawai memberikan layanan dengan baik kepada masyarakat yang datang. Selain itu ruang tunggu yang nyaman dan bersih serta sofa yang empuk menjadi aspek pendukung yang dimiliki oleh pelayanan BPJS ketenagakerjaan di MPP Sleman. Sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena jika tidak adanya sarana dan prasarana atau sarana dan prasarana kurang lengkap akan menghambat jalannya proses pelayanan, dan akan menyebabkan kualitas pelayanan yang kurang baiK.

2) Fitur Pelayanan

Loket pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di MPP Sleman merupakan cabang dari BPJS ketenagakerjaan Daerah Istimewa Yogyakarta. namun meskipun hanya sebagai cabang, fitur pelayanan yang tersedia sudah cukup lengkap. Tercatat dari hasil observasi kami, ada 4 fitur pelayanan yang mereka sediakan yaitu; ***pertama,*** pencetakan sertifikat/kartu peserta ***kedua,*** pendaftaran peserta baru non usaha dan perorangan ***ketiga,*** endaftaran peserta badan usaha ***keempat,*** SDM 1

b) Aspek Penghambat

1) Komitmen Pegawai

(Wahyudi Rendi Salam, 2020) dalam bukunya yang berjudul ”Komitmen Organisasi, Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia” menyebutkan bahwa komitmen adalah suatu sikap dan perilaku kerja yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi. Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman, Pegawai pelayanan BPJS ketenagakerjaan belum memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan tugasnya. Terbukti pada saat observasi yang kami lakukan, loket pelayanan terlihat kosong di jam kerja. Dari hasil wawancara yang kami lakukan dengan petugas loket lainnya, informasi yang kami dapat, pegawainya sebenarnya hadir namun sedang mengikuti acara diruangan yang berbeda pada saat kerja.

2) Ruang Pelayanan Kurang Luas

Gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman memiliki 20 loket yang tergabung dalam satu ruangan yang tidak terlalu luas untuk menampung 20 loket pelayanan. Hal ini mengakibatkan ruangan terasa sempit dan kekurangan ruang kosong. Selain itu, suasana cukup berisik karena proses pelayanan disetiap loket tidak memiliki jarak.

KESIMPULAN

Mal pelayanan publik ini sebagai fasilitas pelayanan kepada masyarakat dalam mempermudah pelayanan. Inovasi pelayanan selalu dilakukan oleh pemerintah daerah terutama di kabupaten Sleman, pemerintah melakukan inovasi dengan membentuk mal pelayanan publik guna tercapainya pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik BPJS ketenagakerjaan menjadi salahsatu pelayanan yang terintegrasi dalam MPP Kabupaten Sleman, sebagai wujud memangkas tali birokrasi yang sering mempersulit masyarakat dalam menerima layanan. Meskipun pelayanan BPJS ketenagakerjaan di MPP Sleman belum baik atau belum maksimal, namun secara umum pelayanan yang diberikan melalui MPP sudah menjadi solusi atas masalah utama masyarakat dalam mendapatkan layanan yang berkualitas.

DAFTAR REFERENSI

Arnita Febriana Puryatama dan Tiyas Nur Haryani, 2020, "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia", Jurnal Studi Kepemerintahan, vol. 3, No. 1.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, *3*(1), 40–54. https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580

Mukhtar. 2013. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi (GP Press Group)

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, *11*(2), 101–112. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/2898-Article Text-11413-2-10-20210323.pdf

Saggaf, said & haedar akib. 2018. Reformasi pelayanan publik di Negara berkembang. Makassar: cv sah media

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Sleman Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Sleman Nomor 45.4 Tahun 2021 Tentang kode etik pelayanan terpadu satu pintu.