

## **WHOLE OF GOVERNMENT DALAM PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU**

**Khairani Ritonga<sup>1</sup>, Hasim As'ari<sup>2</sup>, Nur Laila Meilani<sup>3</sup>**

*Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Indonesia*<sup>1,2,3</sup>

E-mail: khairani.ritonga7362@grad.unri.ac.id

### **ABSTRAK**

*Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru secara konsisten mendapatkan penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan publik terbaik pada tahun 2017, 2018, dan 2019 sehingga menjadikannya sebagai role model untuk percontohan daerah lain. Tesis ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru berdasarkan pendekatan whole of government dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi berupa data sekunder yang berhubungan dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah terselenggara dengan baik berdasarkan pertimbangan dari nilai-nilai dasar whole of government yaitu koordinasi yang terjalin antara pimpinan dengan atasan masing-masing instansi, maupun dari atasan kepada bawahannya masing-masing. Kemudian untuk pelayanan publik yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru sudah terintegrasi dengan baik sehingga data dan informasi yang berhubungan dengan masyarakat dapat menjadi lebih sinkron dan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru dapat mencapai tahap simplifikasi yaitu penyederhanaan layanan publik baik itu dari segi waktu, prosedur, alur, maupun biaya.*

**Kata Kunci:** *Mal Pelayanan Publik, Integrasi Pelayanan, Whole of Government*

### **ABSTRACT**

*The Public Service Mall in Pekanbaru City has consistently received awards as the best public service provider in 2017, 2018, and 2019 so that it becomes a role model for other areas. This thesis aims to analyze how the implementation of the Public Service Mall in Pekanbaru is based on a whole of government approach using a qualitative descriptive method. Data collection techniques in this study were based on the results of interviews, observations, and documentation in the form of secondary data related to this research. The results of this study indicate that the Pekanbaru City Public Service Mall is well organized based on the consideration of the basic values of the whole of government, namely the coordination that exists between the leadership and the superiors of each agency, as well as from the superiors of their respective subordinates. Then for public services incorporated in the Public Service Mall in Pekanbaru City, it is well*

*integrated so that data and information related to the community can be more synchronized and the Public Service Mall in Pekanbaru City can reach the stage of simplifying public services both in terms of time, procedures, flow, as well as costs.*

**Keywords:** *Public Service Mall, Service Integration, Whole of Government*

## **PENDAHULUAN**

Di era modern saat ini, ilmu pengetahuan dan juga teknologi berkembang pesat yang mana hal ini memberikan dampak yang luar biasa terhadap perkembangan masyarakat. Salah satu dampak yang paling terasa yakni masyarakat menjadi lebih berkualitas dikarenakan akses yang dilalui terhadap pendidikan itu semakin meningkat. Terkait dengan hal tersebut, masyarakat semakin menuntut pihak pemerintah untuk kemudian dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang nantinya masyarakat memperoleh kepuasan dalam hal pemberian layanan. Tuntutan yang ada tersebut bukan semata-mata tentang kebutuhan masyarakat, melainkan karena adanya kesadaran dari masyarakat itu sendiri untuk mendapatkan hak-hak yang sudah seharusnya di dapatkan.

Dengan adanya peningkatan kebutuhan masyarakat akan kepuasan pelayanan, maka menuntut pemerintah untuk dapat secara terus-menerus berinovasi dan dituntut untuk mampu berkembang dalam proses penyelenggaraan pelayanan di sektor publik. Adanya prosedur yang dianggap berbelit-belit ketika melakukan pelayanan yang dirasakan

masyarakat merupakan suatu fenomena yang seringkali dihadapi masyarakat ketika melakukan pelayanan di lembaga sektor publik. Selain prosedur yang berbelit-belit, masyarakat juga membutuhkan waktu yang tidak sedikit untuk melakukan berbagai jenis pelayanan yang acapkali menjadi keluhan yang sering dilalui oleh masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang gesit dengan berbagai prosedur yang mudah diakses adalah impian masyarakat untuk kedepannya menjadi harapan yang harus diwujudkan oleh pihak pemerintah sehingga nantinya masyarakat akan memperoleh kepuasan terhadap kinerja aparatur dalam mengayomi dan melayani masyarakat.

Pemerintah beserta dengan jajarannya harus mampu untuk kemudian menjadi contoh dalam menimbulkan gagasan-gagasan baru. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan zaman yang semakin canggih menuntut pemerintah untuk mampu berinovasi dan mengoptimalkan pelayanan agar lebih baik dalam hal penyelenggaraan pemerintahannya. Untuk itu peran pemerintah dalam hal ini sangatlah penting. Dimana dalam hal ini efisiensi dan efektivitas adalah salah satu

daripada prinsip manajemen yang wajib untuk dipegang teguh dalam penyelenggaraan pembangunan nasional dikarenakan adanya keterbatasan dari pihak pemerintah dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang ahli di bidangnya, dana yang cukup, sarana maupun prasarana yang memadai, dan keterbatasan waktu. (Sinambela, dkk. 2006:66)

Adanya reformasi dalam tatakelola pelayanan publik dipandang sebagai suatu cara yang mumpuni dalam menciptakan pelayanan yang unggul dan juga berkualitas. Dimana dalam hal ini pelayanan di sektor publik dibuat sebagai suatu sistem utama yang menggerakkan reformasi sebagai usaha dalam mewujudkan nilai-nilai good governance. Keadaan ini memberikan dorongan terhadap harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang prima. Penyelenggaraan pelayanan yang efektif, gesit, dan juga memiliki tujuan yang tepat wajib menjadi fokus utama pemerintah di dalam pemberian layanan publik di era modern sekarang ini.

Perpres Nomor 5 Tahun 2010 menjelaskan bahwasanya reformasi birokrasi seharusnya bukan hanya dimaksudkan untuk reformasi mental bagi para aparatur pemerintahan saja, tetapi juga untuk mereformasi sistem layanan kepada warga agar penyelenggaraan pelayanan publik kedepannya dapat berjalan secara efisien, efektif, juga terhindar dari

adanya sikap lebih mengutamakan kepentingan masing-masing yang lebih sering dikenal dengan istilah ego sektoral dalam suatu instansi.

Seiring perkembangan zaman, masyarakat semakin mengharapkan pemberian layanan yang gesit, nyaman, dan aman. Karenanya, suatu perubahan dalam administrasi sektor publik yang berdasarkan kepada pendekatan *whole of government* sudah dijalankan di setiap negara dalam pemberian layanan kepada masyarakat yang jika diberlakukan di Indonesia sangat tepat untuk diterapkan menggunakan dua prinsip yaitu prinsip satu tujuan dan prinsip kerjasama sehingga background dalam memberikan pelayanan tersebut berbasis kepada efisiensi dan efektivitas.

*Whole of government* ialah suatu pendekatan di dalam proses penyelenggaraan pemerintah yang mempersatukan usaha-usaha kerjasama pemerintah terhadap berbagai sektor dalam cakupan sistem yang lebih besar dalam mewujudkan target pelayanan publik, pembangunan kebijakan, dan manajemen program. Karenanya, *whole of government* identik sebagai pendekatan integracy, yakni suatu pendekatan yang menyertakan beberapa instansi terkait dengan kegiatan-kegiatan yang berlaku. (Suwarno dan Sejati, 2017:16)

Salah satu bentuk konkrit dari *whole of government* yang diterapkan pemerintah pusat dan daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik

ialah dengan menciptakan suatu sistem yang disebut dengan Mal Pelayanan Publik untuk mengintegrasikan pelayanan sektor publik jalur kedaulatan yang mulanya sulit untuk di jalankan.

Upaya percepatan untuk kemudian mengintegrasikan pelayanan kepada masyarakat dimana fungsi layanannya semakin ditingkatkan dengan berbagai kemudahan yang tersedia merupakan definisi daripada Mal Pelayanan Publik. Hingga juni 2021, ada sebanyak 43 Mal Pelayanan Publik yang telah terlaksana di Indonesia dan sepuluh di antaranya yang diresmikan pada tahun 2021. Lebih lanjut, KemenPAN-RB sudah menandatangani Memorandum of Understanding (MoU) Mal Pelayanan Publik pada tahun 2021 bersama dengan 38 pemerintah daerah sebagaimana hal ini tercatat dalam Keputusan KemenPAN-RB No. 128/2021.

Mal Pelayanan Publik dipandang lebih progresif dalam menggabungkan layanan yang diberikan oleh pemerintah pusat, daerah, dan juga swasta serta pelayanan BUMN/BUMD yang kemudian dimaknai untuk mewujudkan bagian pelayanan untuk kedepannya menjadi lebih gesit, nyaman, mudah, dan terjangkau yang berfokus di satu gedung atau bangunan. Ada beberapa perbedaan cara pelayanan dengan Pelayanan Satu Atap, Pelayanan Satu Pintu, dan Mal Pelayanan Publik yaitu dibagian jenis

dan macam produk atau barang yang disediakan lebih bervariasi. Untuk Mal Pelayanan Publik total pelayanan dan badan atau instansi yang terintegrasi memiliki jumlah yang lebih besar daripada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kemunculan Mal Pelayann Publik meningkatkan gaya baru untuk Riwayat atau silsilah reformasi administrasi layanan publik di Indonesia. Mulanya, dari segi bentuk dan tata cara pada birokrasi. Diselenggarakannya Mal Pelayanan Publik, tata cara birokrasi yang selama ini dipandang bertele-tele atau berbelit-belit sekarang bisa lebih sederhana sebab sudah diberlakukannya standar pelayanan waktu. Adanya integrasi data dan sistem informasi yang sistematis diperlukan dalam menciptakan efisiensi pelayanan terhadap penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Langkah-langkah untuk kemudian dilakukan dengan menyesuaikan standar layanan, menyesuaikan SOP, memanfaatkan data tunggal, dan menguatkan pelayanan berbasis TIK.

Dibentuknya Mal Pelayanan Publik Pekanbaru adalah suatu tindakan untuk melanjutkan PermenPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017. Mal Pelayanan Publik Pekanbaru diselenggarakan oleh DPMPTSP kota Pekanbaru.

Pada saat ini ada banyak MPP di Indonesia telah di resmikan pemerintah. Adapun MPP Kota

Pekanbaru merupakan yang ketiga dibangun di pulau Sumatera yakni setelah Kota Batam dan Kota Padang. Namun dari ketiga Mal Pelayanan Publik tersebut, Kota Pekanbaru merupakan yang terbaik diantaranya dengan mendapatkan berbagai penghargaan sejak beberapa tahun belakangan ini. Pada tahun 2017-2018, Mal Pelayanan Publik Pekanbaru mendapatkan apresiasi sebagai *role model* penyelenggaraan pelayanan publik dengan predikat sangat baik dari MENPAN-RB, dan kemudian pada tahun 2019 juga mendapatkan beberapa penghargaan sekaligus yang salah satunya adalah sebagai *role model* penyelenggaraan layanan sektor publik kategori pelayanan prima.

### Gambar. 1 Penghargaan MPP Kota Pekanbaru 2019



Sumber: Buku Profil Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru (2020)

Gambar yang telah peneliti sajikan diatas merupakan salah satu dari beberapa penghargaan yang diterima MPP Kota Pekanbaru sebagai MPP terbaik yang diberikan oleh MenPAN-RB pada tahun 2019.

### Gambar 2. Kunjungan DPMPTSP Se Jawa Tengah



Sumber: Buku Profil Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru (2020)

Gambar yang telah peneliti sajikan diatas menunjukkan kegiatan kunjungan kerja dari daerah lain ke MPP Kota Pekanbaru. Dengan berbagai prestasi yang diperoleh MPP Kota Pekanbaru, membawa DPMPTSP se Jawa Tengah dan daerah lain datang berkunjung ke kota Pekanbaru untuk belajar dan berbagi ilmu terkait penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang baik sehingga menjadikan MPP Kota Pekanbaru sebagai percontohan untuk daerah lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti bermaksud memilih MPP Kota Pekanbaru sebagai lokus dari penelitian ini dengan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru dengan pendekatan *whole of government* dan apa faktor pendukung dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru. Sedangkan

tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru berdasarkan pendekatan *Whole Of Government* dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru berdasarkan pendekatan *Whole of government*.

### **KAJIAN PUSTAKA**

Menurut Basuki (2013:96), membangun suatu kepercayaan rakyat yang berlandaskan layanan publik adalah hal yang harus dijalankan oleh pemerintah bersamaan dengan arahan serta harapan dari seluruh masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah melalui birokrasinya berkewajiban untuk memberikan pelayanan prima secara professional dan tidak melakukan tindakan diskriminatif.

Saat ini tuntutan transformasi devolusi struktural, disagregasi, dan adanya organisasi tunggal agar lebih terintegrasi dalam meningkatkan pelayanan publik berlangsung cukup cepat. Hal ini sejalan dengan adanya isu percepatan terbentuknya pemerintahan terbuka (*Open Government Plan*) yang lebih terbuka, meningkatkan partisipasi publik dan memperkuat demokrasi bangsa. (NARA, 2014:6)

*Whole of government* merupakan pendekatan dalam menyelenggarakan pemerintahan dan mengedepankan cara

kerjasama dalam ruang lingkup koordinasi dari kelesuruhan bagian yang bertujuan untuk mencapai pembangunan bersama dan pemerintahan yang terintegrasi dalam pemecahan sebuah isu yang muncul. Konsep *whole of government* pada dasarnya menjadi suatu solusi dari permasalahan klasik yang ada pada biokrasi pemerintahan yaitu koordinasi serta komunikasi antar Lembaga. Dalam praktiknya, *whole of government* biasanya diartikan sebagai cara pandang yang baru dalam menerapkan dan memahami koordinasi antar sektor (Ramadhan, 2019:5).

Menurut pendapat Tamtanus (2019:31), Implementasi dari *whole of government* di berbagai lembaga/institusi, yaitu perlunya penyatuan seluruh sektor yang berkaitan dengan pelayanan publik. Penyatuan ini berdasarkan nilai-nilai dasar, yaitu sebagai berikut:

1. Koordinasi,
2. Integrasi,
3. Sinkronisasi,
4. Simplifikasi.

### **METODE**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan eksplanatif yang bertujuan untuk menjelaskan informasi yang peneliti temukan dilapangan dan berusaha mencari penyebab serta alasan, sehingga dapat memberikan bukti untuk mendukung atau menyangkal penjelasan atau prediksi yang ada

sebelumnya. Lokasi penelitian ini adalah Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang merupakan Mal Pelayanan Publik terbaik di Indonesia yang mendapatkan berbagai penghargaan pada tahun 2017, 2018, dan 2019 sehingga menjadikannya sebagai role model untuk daerah lain. Jenis sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik pengambilan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Miles dan Huberman (2014:15), yaitu reduksi data dengan cara memilih hal-hal pokok dari semua data yang ditemukan. Kemudian setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yang peneliti lakukan adalah mendisplaykan data. Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data antara hasil wawancara, observasi maupun konfirmasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru:**

### **1. Koordinasi**

Koordinasi pada penyelenggaraan MPP Kota Pekanbaru telah terjalin dengan semestinya sesuai yang diharapkan. Seperti yang kita ketahui bahwa koordinasi adalah bentuk pengaturan dan penataan berbagai elemen ke ruang lingkup suatu pengoperasian yang lebih terpadu

dan harmonis, maka koordinasi yang diberikan oleh atasan dengan berbagai cara seperti rapat umum setiap 3 bulan sekali, diskusi di grup via *WhatsApp* dan menunjuk seorang konsultan pelayanan yang berhubungan langsung dengan para petugas layanan dilapangan setiap hari dan tamu yang datang untuk kunjungan dan lain sebagainya, menurut peneliti hal tersebut sangat penting karena dengan adanya kompleksitas di suatu lembaga/institusi yang pada penelitian ini adalah MPP di Kota Pekanbaru, maka koordinasi yang efektif dan juga efisien sangat dibutuhkan.

### **2. Integrasi**

Mal pelayanan Publik di Kota Pekanbaru mengintegrasikan semua pelayanan yang tergabung dalam satu tempat bukan hanya secara fisik tetapi juga secara online dengan satu server pribadi yang telah dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sehingga mampu menjamin keamanan dan kelancaran aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Kesimpulan ini peneliti ambil berdasarkan pertimbangan bahwa integrasi pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk menyatukan beberapa layanan publik kedalam suatu wadah seperti yang terjadi pada MPP di Kota Pekanbaru yang saling bekerjasama tanpa adanya pertentangan dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang berhubungan dengan peristiwa-

peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat. Dengan kata lain, integrasi adalah suatu cara untuk melakukan kerja sama yang tidak saling bertentangan demi mencapai suatu tujuan.

### **3. Sinkronisasi**

Penyelenggaraan MPP di Kota Pekanbaru telah melakukan sinkronisasi data dan informasi masyarakat dengan baik. Dapat kita ketahui bersama berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama konsultan pelayanan publik seperti yang sudah peneliti paparkan diatas, bahwa MPP di Kota Pekanbaru sudah tersistem dengan baik yang apabila ada ketidaksesuaian data dan informasi maka akan ditolak secara otomatis oleh sistem untuk dilakukan sinkronisasi terlebih dahulu. Dengan begitu Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru telah mencapai tujuan dan harapan utama dari sinkronisasi yaitu untuk menghindari terjadinya inkonsistensi antar data karena pengaksesan dilakukan oleh beberapa proses yang berbeda dan juga untuk mengatur urutan jalannya proses-proses sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.

### **4. Simpifikasi**

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah mencapai tahap simplifikasi atau penyederhanaan layanan publik kepada masyarakat baik itu dari segi waktu, biaya, prosedur, maupun tenaga sehingga memperoleh tingkat kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah

diberikan oleh petugas dengan sangat baik. Simplifikasi adalah penyederhanaan atau pemangkasan prosedur administrasi tertentu dalam proses pelaksanaan layanan publik yang dianggap memperpanjang birokrasi. Konsep simplifikasi itu sudah dapat dilaksanakan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang menggabungkan beberapa instansi dalam satu pintu sehingga dapat memangkas prosedur layanan publik yang selama ini lebih panjang dan berbelit-belit. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama konsultan pelayanan publik seperti yang sudah peneliti paparkan diatas, yang kemudian di konfirmasi oleh masyarakat umum sebagai penerima layanan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah memberikan pelayanan prima yang diiringi dengan bukti nyata yaitu mendapatkan penghargaan tiga tahun berturut-turut dari Menpan-RB sebagai Mal Pelayanan Publik terbaik di Indonesia pada tahun 2017, 2018, dan 2019.

### **Faktor Pendukung Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru adalah:**

#### **1. Inovasi**

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah memberikan inovasi layanan publik kepada masyarakat melalui pelayanan yang terintegrasi dan pelayanan yang serba online dengan meluncurkan berbagai aplikasi yang dapat diunduh oleh masyarakat melalui

*smart phone* mereka masing-masing. Dengan adanya pelayanan *online* yang telah disediakan oleh pihak MPP Kota Pekanbaru, maka kita dapat menghindari adanya kerumunan masyarakat untuk mendapatkan nomor antrian yang akan membuat masyarakat gaduh dan kecewa apabila sudah menunggu lama tetapi tidak mendapatkan nomor antrian dikarenakan kuota sudah habis.

## **2. Tempat dan Fasilitas**

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah memberikan fasilitas maupun tempat yang sangat nyaman kepada masyarakat, menyediakan semua kebutuhan masyarakat dalam satu wadah yaitu Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dengan begitu masyarakat tidak perlu repot-repot lagi untuk bolak balik seperti sebelumnya. Dengan adanya tempat dan fasilitas yang sangat memadai yang sudah disediakan dan dilengkapi oleh pihak Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, bisa memberi kenyamanan bagi masyarakat dalam menunggu antrian nya. Dilain sisi, tempat dan fasilitas yang lengkap seperti yang telah tersedia ini menjadi salah satu poin penilaian saat MPP di Kota Pekanbaru meraih penghargaan sebagai pelayanan publik terbaik di indonesia dengan kategori pelayanan prima dalam kurun waktu tiga tahun dan terjadi secara berturut-turut yakni pada tahun 2017, 2018, dan 2019.

## **3. Lebih Banyak Tenant**

Mal Pelayanan Publik terbesar di indonesia dengan menyediakan lebih banyak tenant atau pelayanan dari pada Mal Pelayanan Publik di daerah lain yaitu 42 tenant sementara daerah lain hanya menyediakan belasan saja. Dengan adanya lebih banyak tenant yang telah dilengkapi oleh pihak Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka akan dapat menghasilkan pelayanan yang lebih banyak dan juga cepat kepada masyarakat. Dilain sisi, dengan adanya lebih banyak tenant yang tergabung ini dapat menjadi salah satu poin penilaian saat Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru meraih penghargaan sebagai suatu pelayanan publik terbaik di indonesia dengan kategori pelayanan prima dalam tiga tahun yang terjadi secara berturut-turut yaitu pada tahun 2017, 2018, dan 2019. Sehingga Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah menjadi percontohan bagi Mal Pelayanan Publik di daerah lain yang membuat daerah lain datang ke pekanbaru untuk belajar tentang Mal Pelayanan Publik.

## **4. Kerjasama Yang Baik**

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah melakukan kerjasama yang baik antar semua aktor yang terlibat untuk menyelenggarakan MPP di Kota Pekanbaru agar dapat mewujudkan dan melaksanakan pelayanan publik yang prima kepada seluruh masyarakat melalui terintegrasi pelayanan. Tidak jauh berbeda dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama informan penelitian ini,

peneliti melihat secara langsung saat peneliti melakukan observasi bahwa petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik memang cepat tanggap dan ramah dalam membantu ibu-ibu yang terlihat kebingungan. Petugas tersebut terlihat datang menghampiri ibu tersebut, menanyakan, membantu, dan menunjukkan arah yang benar kepada ibu tersebut. Dengan terjalinnya kerjasama yang baik antar semua pihak penyelenggara layanan publik, maka pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat pun sudah tentu berjalan dengan lancar dan baik pula. Dengan begitu masyarakat tentu akan merasa lebih puas atas pelayanan yang diberikan sehingga Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru akan terus menghasilkan out put yang baik pula yaitu pelayanan prima.

### **5. Server Pribadi**

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah mempersiapkan segala fasilitas pendukung dengan sangat baik untuk menyelenggarakan Mal Pelayanan publik sehingga dapat memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat tanpa adanya kendala yang dapat menghambat proses layanan publik. Dengan adanya server pribadi yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sudah tentu berjalan efisien dengan sangat baik tanpa adanya kendala yang disebabkan oleh jaringan internet yang dapat mengganggu jalannya aktivitas

pelayanan umum di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Dengan begitu masyarakat diharapkan akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang telah diberikan sehingga Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru akan terus menghasilkan out put yang baik pula yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yang ditinjau berdasarkan pendekatan *Whole Of Government*, sudah terselenggara dengan sangat baik. Meskipun ada petugas pelayanan yang tidak merasakan secara langsung bagaimana koordinasi dari MPP, peneliti menyimpulkan hal tersebut terjadi karena koordinasi yang terjalin di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru adalah koordinasi vertikal. Begitu pula dengan integrasi pelayanan yang terjadi dengan baik tanpa adanya pertentangan dari setiap instansi atau unit layanan yang tergabung dalam MPP Kota Pekanbaru sehingga dapat menghasilkan sinkronisasi data dan informasi yang sudah tersistem dengan baik sehingga jika terdapat ketidaksesuaian antara data fisik dengan data yang tersimpan di sistem, maka secara otomatis sistem akan menolak akses tersebut. Dengan begitu, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dapat mencapai tahap simplifikasi atau penyederhanaan layanan publik baik itu

dari segi proses, waktu, biaya, maupun tenaga.

Adapun yang menjadi faktor-faktor pendukung keberhasilan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru adalah pemimpin dalam hal ini adalah walikota pekanbaru yang sangat menginginkan adanya inovasi layanan publik untuk mempermudah masyarakat maupun kinerja aparat. Dengan dukungan dari APBD, sehingga Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dapat mewujudkan inovasi, menyediakan tempat dan fasilitas yang sangat baik, menyediakan lebih banyak tenant yang saling bekerjasama dengan baik, dan memiliki server pribadi yang dapat menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat tanpa adanya kendala jaringan internet.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Basuki, Johanes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartomo Media Pustaka.
- Daryanto & Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- DPMPTSP. 2020. *Buku Profil Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. Pekanbaru
- Lembaga Administrasi Negara. 2014. *Koordinasi dan Kolaborasi*. Jakarta: Pusdikmin Lemdiklat
- Miles, Matthew B. Dan Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press)
- NARA. 2014. *Open Government Plan National Archives and Records Administration*. United States: National Archives
- Moleong, L. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdarya.
- Muslim Dan Hadi, Larbiel. 2017. *Pelayanan Publik, Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.
- Ramadhan, R. Prakoso. 2019. *Bahan Ajar Whole Of Government*. Latsar CPNS Golongan III Tahun 2019. Jawa Timur: BPSDM Provinsi Jawa Timur
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo & Suryanto, Adi.(2009). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Suwarno, Yogi dan Sejati. T.A. 2017. *Modul Pelatihan Dasar CPNS. Whole Of Government*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- United Nations. 2012. *United Nation E-government Survey 2012: E-government for the People*. United Nations, New York
- Zauhar, Soesilo. 2012. *Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

**Jurnal**

- Abdi, Pringadi. 2021. *Analisis Penerapan Whole of Government di Indonesia*.  
<https://catatanpringadi.com/analisis-penerapan-whole-of-government-di-indonesia/>
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2006). *The whole-of-government approach regulation, performance, and public-sector reform*.
- Diavano, Adam. 2020. *Konsep whole of government (WoG) Sebagai Solusi Permasalahan Pencemaran Aliran Sungai Dalam Bingkai Politik Hijau (Studi Di Sungai Citarum)*  
<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/plpb/article/view/23205/12424>
- Gafar, F. A. 2018. *Analisis Implementasi Whole Of Government (WoG) Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Di Badan Pendidikan Dan Pelatihan Jawa Timur*
- Kurniawan, Hadi. 2020. *Learning Journal Whole Of Government*  
<http://hadikurniawanapt.blogspot.com/2020/10/learning-journal-whole-of-government.html>
- Mardiansyah. 2020. *Penerapan Whole Of Government (WoG) Dalam Mewujudkan Pelayanan Terintegrasi*
- Nailufar, Faza, Dhora dan Yunas, Novy Setia. 2019. *Implementasi Konsep "Whole Of Government" Dalam Kebijakan Kampung KB Di Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur*  
<http://ejournal.undar.ac.id/index.php/trisula/article/download/72/59/258>
- Ojo, A. (2012). *The Whole of Government Approach: Models and Tools for EGOV. Strategy & Alignment*. Macao: United Nations University.  
<https://www.w3.org/egov/IG/slides/2012-03-20/Ojo-slides-v4.pdf>
- Parsaoran, Jimmy Arief Saud .2018. *Prakom Pertama BKPSDMD. Whole Of Government*.  
<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/whole-government>
- Pratiwi, L. Bakti, dkk. 2020. *Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda Di Dermaga Cabang, Kawasan Sadewa, Lampung Tengah*. Lampung: ITERA
- Puryatama, A. F, dan Haryani, T. N. 2020. *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*
- Suryana, Ohan. 2018. *Mal Pelayanan Publik Dalam Bingkai Whole Of Government (WOG) Dan Implementasi E-Government Di Indonesia: BPSDM Hukum dan HAM RI*
- Tamtanus, A. Sediadi. 2019. *Arsip Dinamis Dalam Rangka Whole Of Government Di Perguruan Tinggi*. Pusat Pendidikan Dan Pelatihan, Kementerian Riset,

**Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan**

Volume 9, Nomor 1, Februari 2023

Website: <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>

Submitted 8 November 2022, Reviewed 20 Februari 2023, Publish 28 Februari 2023 (81-93)

ISSN: 2442-3777 (cetak)

ISSN: 2622-691X (online)

Teknologi, dan Pendidikan  
Tinggi.

6, P. (2004). Joined-Up Government in  
the Western World in  
Comparative Perspective: A

Preliminary Literature Review  
and Exploration. Journal of  
Public Administration Research  
and Theory: J-PART, 103–138.