

## IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 6 TAHUN 2021 TENTANG MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muhammad Rifa'i<sup>1</sup>, Agus Surya Dharma<sup>2</sup>, Reno Affrian<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [rifaiezora@gmail.com](mailto:rifaiezora@gmail.com)

### ABSTRAK

Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi. Fenomena masalah ini yaitu Terdapatnya loket pelayanan yang tidak ada penjaganya hanya beberapa yang hadir mengisi loket, terdapat pelayanan yang masih kurang yang tidak ada di Mall Pelayanan Publik seperti BANK KALSEL (Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan) dan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup berjalan baik. Hal ini dapat dilihat pada beberapa indikator seperti: Kemampuan Teknis, Koodinasi, Media, Tepat Waktu, Opini/pendapat Sedangkan indikator yang berjalan baik yaitu: Akurat, Dukungan Aparatur Pemerintah, Sikap Pegawai, SOP (Standar Oprasional Prusedur), Pembagian Tugas Pokok dan Fungsi, Tanggung Jawab. Saran Kepada PJ. Bupati Hulu Sungai Utara agar membuat peraturan untuk para SKPD dan BUMN/BUMND yang ada di Hulu Sungai Utara dapat bergabung pada Mall Pelayanan Publik.

**Kata Kunci:** Implementasi kebijakan

### ABSTRACT

*The North Hulu Sungai Regency Public Service Mall is a place where activities or activities for providing public services for goods, services or administrative services take place. The phenomenon of this problem is that there are service counters where there are no guards, only a few people are present to fill the counters, there are services that are still lacking which are not available in Public Service Malls such as BANK KALSEL (South Kalimantan Regional Development Bank) and PDAM (Regional Drinking Water Company). This research aims to determine the implementation of Regent's Regulation Number 6 of 2021 concerning Public Service Malls of North Hulu Sungai Regency and the factors that influence the Implementation of Regent's Regulation Number 6 of 2021 concerning Public Service Malls of North Hulu Sungai Regency. Implementation of Regent's Regulation Number 6 of 2021 concerning the North Hulu Sungai Regency Public Service Mall is going quite well. This can be seen in several indicators such as: Technical Capability, Coordination, Media, Timely, Opinion/Opinions. Meanwhile, indicators that are working well are: Accuracy, Support from Government Apparatus, Employee Attitude, SOP (Standard Operational Procedures), Division of Main Duties and Functions, Responsibility. Suggestion To PJ. The Regent of North Hulu Sungai should make regulations for SKPD and BUMN/BUMND in North Hulu Sungai to join the Public Service Mall.*

**Keywords:** Policy Implementation

### PENDAHULUAN

Pada dasarnya sistem pemerintahan Indonesia menempatkan pelayanan sebagai landasan untuk meningkatkan hubungan birokrasi antara negara dan masyarakat, yang ditempatkan dalam sistem pemerintahan pelayanan sebagai wujud pencapaian tujuan bersama yang tentunya perlu mendapat perhatian khusus dalam rangka mencapai cita-cita bangsa. Dengan pemikiran seperti ini, masyarakat dan pemerintah diharapkan dapat menjalin kerjasama yang saling menguntungkan untuk mewujudkan kesejahteraan bersama.

Pemerintah wajib memberikan pelayanan publik dalam rangka memenuhi hak-hak warga negara. Di suatu negara, layanan publik disediakan dalam berbagai cara, termasuk layanan barang publik, jasa publik dan layanan administrasi seperti pekerjaan dan bisnis, komunikasi dan informasi, perumahan, lingkungan, pengajaran, pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, perbankan, transportasi, energi, sumber daya, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya agar warga negara bisa mendapatkan haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menjalankan good governance.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam bagian usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Untuk itu lembaga pemerintah maupun swasta, harus bersungguh-sungguh melaksanakan pelayanan publik yang baik karena menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan, dan tidak merugikan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Pelayanan publik diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Namun berbagai pelayanan publik yang disediakan pemerintah menimbulkan banyak permasalahan. Pelayanan yang diberikan masih memiliki banyak kelemahan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini seharusnya tidak akan pernah terjadi mengingat orientasi pelayanan publik bukanlah mencari keuntungan melainkan mencari kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat.

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik.

Mall Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa 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.

Menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Adapun penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik tersebut:

1. Mall Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Organisasi perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Ruang lingkup Mall Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta.
3. Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementrian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah /Swasta Berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepahaman.

Menurut Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik: Mall Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktifitas 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 dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

## METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian. Atau suatu mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriptif data, atau kalimat, yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari, menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. dengan cara memberikan uraian atau gambaran tentang fenomena yang ditemukan dilapangan sehubungan “Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Ibrahim (2018:52).

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif, dimana penulis ingin mencoba menggambarkan atau menuliskan sesuai dengan dengan kenyataan keadaan objek yang diteliti pada saat penelitian sesuai dengan kenyataan keadaan objek yang diteliti pada saat penelitian dilakukan, berdasarkan pada fakta-fakta yang diteliti pada saat penelitian dilakukan, berdasarkan pada fakta-fakta yang ada dilapangan. Secara konkrit penulisan dalam penelitian ini akan mendistribusikan fenomena yang berkaitan dengan “Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Dengan melalui proses berupa data Kualitatif analisis dan penelitian data tersebut dengna merujuk pada konsep atau teori yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini sesuai dengan teknik pemakaian sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan teknik penarikan sumber data yaitu *purposive sampling* sebanyak 12 Orang.

## PEMBAHASAN

### A. Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara

Implementasi adalah suatu proses peletakan dalam praktik tentang suatu ide, program atau aktivitas baru bagi orang lain dalam mencapai atau mengharapkan suatu perubahan. Implmentasi menurut Muhammad joko Susila bahwa implmentasi merupakan suatu penerapan ide-konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga mendapatkan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap.

#### 1. Kemampuan Organisasi

Kemampuan organisasi dalam implementasi kebijakan diartikan sebagai kemampuan suatu kelompok dalam menjalankan tugas-tugas yang ditetapkan atau dibebankan oleh sebuah organisasi. Dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Suangai Utara.

##### a. Kemampuan Teknis

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator kemampuan teknis pada Mall Pelayanan Publik sudah sudah baik, karena para pegawai sudah mahir dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat tidak ada yang tidak paham mengenai pelayanan

yang diberikan oleh pegawai serta para pegawainya sudah menguasai tugasnya masing-masing.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator kemampuan teknis masih dikatakan belum baik, karena masih ada beberapa pegawai yang masih gagap teknologi dalam mengoperasikan komputer.

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi peraturan bupati nomor 6 tahun 2021 tentang mall pelayanan publik kabupaten hulu sungai utara mengenai indikator kemampuan teknis belum baik, karena ada beberapa pegawai yang mengoperasikan komputer tidak bisa atau bisa disebut dengan gagap teknologi sehingga menyulitkan dalam proses pelayanan.

b. Koordinasi

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator koordinasi sudah dikatakan baik, karena setiap satu bulan sekali akan mengadakan rapat dan para SKPD juga saling berkoordinasi satu sama lain serta kalau tidak terkoordinasi maka pelayanan tidak akan berjalan dan memanggil para SKPD dengan memberikan surat, untuk bergabung pada mall pelayanan publik tetapi tidak bisa bergabung karena kurang SDM yang ada di instansi tersebut dan untuk BANK belum kami berikan surat akan tetapi akan kami buat secepatnya agar mall pelayanan publik bisa menjadi mall pelayanan publik seperti di kota-kota yang lain.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator koordinasi masih belum baik, karena ada beberapa BUMN/BUMD yang tidak bergabung dalam mall pelayanan publik seperti PDAM dan BANK KALSEL.

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara mengenai indikator koordinasi dapat dikatakan belum baik, karena masih ada beberapa BUMN/BUMD yang belum bergabung seharusnya keterlibatan mereka dapat mempermudah pelayanan tanpa harus datang ke kantor BUMN/BUMD tersebut.

c. Stndar Oprasional Prusedure (SOP)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator SOP (Standar Oprasional Prusedur) sudah berjalan dengan baik, karena sudah sesuai dengan yang dilaksanakan dan berdasarkan dinas masing-masing serta sesuai dengan aturan kementerian.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator SOP (Standar Oprasional Prusedur) pada mall pelayanan publik sendiri sudah berjalan baik, karena SOP mall pelayanan publik belum ada yang terkhusus tetapi untuk SOPnya tersendiri mengacu pada dinas masing-masing.

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu

Sungai utara. mengenai indikator SOP (Standar Oprasional Prusedur) sudah berjalan baik, karena SOP mengacu pada dinas masing-masing jadi sudah sesuai dengan alurnya.

## 2. Informasi

Informasi adalah sebuah hal yang wajib disampaikan penyelenggara kebijakan kepada pelaksana kebijakan agar implementasi berjalan dengan baik.

### a. Media

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Media dikatakan sudah baik. karena mall pelayanan publik mempunyai aplikasi yang memudahkan para pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Media belum dikatakan baik, karena masyarakat masih kurang mengetahui dengan informasi yang diberikan dan aplikasi yang digunakan kadang-kadang bisa eror dan ada perbaikan sehingga memperlambat proses pelayanan.

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara. mengenai indikator Media masih belum baik, karena aplikasi yang memudahkan para pegawai untuk memberikan pelayanan ke masyarakat kadang-kadang bisa eror sehingga memperlambat proses pelayanan dan masyarakat masih ada ketingagalan informasi mengenai persyaratan-persyaratan yang ada pada mall pelayanan publik sebab tidak ada pemberitahuan secara online.

### b. Tepat Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Tepat waktu sudah berjalan dengan baik karena para pegawai menaati SPP dan SOP yang diberikan sehingga para pegawai harus memberikan pelayanan sesuai SPP dan SOP yang sudah disepekati dan berlaku serta tidak mulur dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Tepat waktu belum dikatakan baik, karena para pegawai terlambat datang ke kantor dan membuat para masyarakat harus menunggu dan terkadang masyarakat harus pulang karna menunggu terlalu lama.

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara. mengenai indikator Tepat waktu, belum dikatakan baik, karena para pegawai setelah waktu istirahat cukup lama datang ke kantor sehingga mengakibatkan para masyarakat harus menunggu para pegawai mall pelayanan publik.

### c. Akurat

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Akurat sudah berjalan baik, karena pegawai dalam memberikan pelayanan harus mengacu pada SOP yang berlaku dari masing-masing SKPD dan sudah memberikan pelayanan secara optimal serta selalu konsisten.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Akurat berjalan baik, karena para pegawai lebih mengutamakan kepuasan masyarakat dan sudah mengacu pada SOP yang berlaku.

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara. mengenai indikator Akurat berjalan baik, karena pegawai memberikan pelayanan dengan sesuai target tidak pernah luput dari hasilnya.

### 3. Dukungan

Dukungan dalam implementasi kebijakan diartikan sebagai proses yang digunakan para profesional untuk menjalankan program atau fungsi inti yang menghasilkan pendapatan.

#### a. Dukungan Aparatur Pemerintah

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Dukungan aparatur pemerintah sudah baik, karena dengan adanya mall pelayanan publik memudahkan para masyarakat dalam melakukan pelayanan dan pemerintah juga melakukan perbaikan dan renovasi pada gedung mall pelayanan publik serta memberikan fasilitas yang memadai sebab pemerintah ingin mall pelayanan publik lebih berkembang.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Dukungan aparatur pemerintah sudah baik, karena sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah adalah sebuah dukungan untuk mall pelayanan publik.

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara. mengenai indikator Dukungan aparatur pemerintah sudah baik, karena pemerintah sudah memenuhi sarana dan prasarana serta melengkapi berbagai fasilitas yang berhubungan dengan kebutuhan mall pelayanan publik demi kenyamanan para pengunjung.

#### b. Sikap Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Sikap pegawai sudah baik, karena para pegawai memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, dan baik kepada pelanggan serta mengikuti SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Sikap pegawai sudah baik, karena dalam memberikan pelayanan para pegawai ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak jera dalam melakukan pelayanan pada mall pelayanan publik

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara. mengenai indikator Sikap pegawai sudah baik, karena para pegawai mall

pelayanan publik mengutamakan kenyamanan para pengunjung serta ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung serta tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan.

c. Opini

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Opini/Pendapat sudah dikatakan baik, karena semua SKPD berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dikontrol oleh ombudsmen dan inspektorat serta efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Opini/Pendapat belum dikatakan baik karena ada beberapa loket-loket yang kosong yang tidak ada penjaganya itu sudah memang ada instansi yang mendudukinya tetapi penjaga loketnya tidak ada makanya mall pelayanan publik terbilang masih belum dikatakan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara. mengenai indikator Opini/Pendapat belum baik, karena ada beberapa loket SKPD yang kosong tidak ada penjaganya dan membuat masyarakat harus pergi ke instansi yang di tuju.

4. Pembagian Potensi

Pembagian potensi adalah suatu kemampuan dasar yang terpendam dan dapat dirasakan hasilnya setelah kemampuan itu di kembangkan.

a. Pembagian Tupoksi

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Pembagian tupoksi sudah baik, karena semua SKPD memiliki SOP tersendiri dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Pembagian tupoksi sudah baik, karena para SKPD menjalankan tugas pokok dan fungsi sesuai SOP.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara. mengenai indikator Pembagian tupoksi sudah baik, karena semua SKPD mempunyai tugas masing-masing dan mengacu pada SPP dengan SOP.

b. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Tanggung Jawab sudah baik, karena dari pemerintah sudah ada membuat aplikasi tentang keluhan pada mall pelayanan publik dan mall pelayanan publik sudah menyediakan kotak saran dan buku pengaduan.

Berdasarkan hasil observasi dari penulis dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai indikator Tanggung Jawab sudah baik, karena mall pelayanan

publik merespon tentang keluhan yang di berikan oleh masyarakat dengan cepat dan sudah menyediakan buku pengaduan.

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara. mengenai indikator Tanggung Jawab sudah baik, karena mall pelayanan publik sudah menyediakan buku pengaduan dan dari pemerintah sudah di buat aplikasi untuk pengaduan apabila ada masalah maka bisa melakukan keluhan lewat online.

## **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik**

### **1. Faktor Pendukung**

#### **a. Sarana dan Prasarana**

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara. mengenai Faktor pendukung pada implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara adalah sarana dan prasarana yang memadai sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat.

### **2. Faktor Penghambat**

#### **a. Jaringan Internet**

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara mengenai Faktor penghambat pada implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara adalah karena jaringan internetnya yang lemut sehingga pelayanan akan menjadi lebih lama pada waktu selesainya.

#### **b. SDM (Sumber Daya Manusia)**

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara mengenai Faktor penghambat pada implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara adalah karena SDM nya kurang dan harus perlu penambahan pada mall pelayanan publik.

#### **c. Banjir**

Bedasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara mengenai Faktor penghambat pada implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara adalah karena banjir yang membuat jalan menuju mall pelayanan publik tidak bisa ditempuh sehingga pelayanan tidak bisa dibuka.

## **SIMPULAN**

Bedasarkan pembahasan dari bab sebelumnya maka hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup berjalan baik. Hal ini dapat dilihat pada beberapa indikator seperti: 1. Kemampuan Teknis, pegawai masih ada yang gagap teknologi seperti menggunakan komputer. 2. Koordinasi, ada beberapa BUMN/BUMD yang belum bergabung 3. Media, karena aplikasi yang digunakan kadang-kadang bisa eror atau terkena gangguan. 4. Tepat

waktu, masih ada pegawai yang datang tidak tepat waktu. 5. Opini/pendapat, ada beberapa loket-loket yang kosong. Sedangkan indikator yang berjalan baik yaitu: 1. Akurat, pegawai memberikan pelayanan sesuai SOP. 2. Dukungan Aparatur Pemerintah, memberikan sarana dan prasarana yang memadai. 3. Sikap Pegawai, ramah dan sopan terhadap para pengunjung. 4. SOP (Standar Oprasional Prusedur), karena sudah sesuai dengan yang dilaksanakan. 5. Pembagian Tugas Pokok dan Fungsi, karena mengacu pada SOP dan SPP berlaku. 6. Tanggung Jawab, mall pelayanan publik sudah menyediakan buku pengaduan dan dari pemerintah sudah di buat aplikasi untuk pengaduan.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu: 1. Faktor Pendukung adalah sarana dan prasarana yang memadai sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. 2. Faktor Penghambat adalah karena jaringan internetnya yang lemut sehingga pelayanan akan menjadi lebih lama pada waktu selesainya, kurangnya SDM yang menjadi IT pada mall pelayanan publik juga berpengaruh dalam pelayanan dan banjir yang mengakibatkan para pengunjung sulit ke mall pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim. *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Mall Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara.*

Affrian,Reno, and S.Sos. *Model-Model Formulasi Kebijakan, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan.* CV. Bintang Semesta Media, 2023

Abdul, M. (2014) *Implementasi Kurikulum 2013 Kajian Teoritis dan Praktis.* Bandung: Media Inters.

Duadji, N. (2021) *Implementasi Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Suluh Media.

Hayat (2018) *Kebijakan Publik.* Malang. Intrans Publishing.

Ibrahim (2018) *Metodelogi Penelitin Kualitatif.* Bandung: ALFABETA, CV.

Leo, A. (2020) *Dasar-Dasar Kebijakan Publik.* Bandung: ALFABETA, CV.

Mulyadi (2015) *Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik.* Bandung.

Penyusun, T. (2023) *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai.* amuntai

Subarsono (2020) *Analisis Kebijakan Konsep Teoria dan Aplikasi.* Bandung: Pustaka Belajar.

Subiato, D.A. (2020) *Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi.*

Surabaya: PT insan cemerlang.

Sugiyono (2014) *Metodelogi Penelitian Administrasi.* Bandung: ALFABETA, CV.

Suharno (2013) *Dasar-Dasar Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Ombak.