



## Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dalam Penyelenggaraan Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo

Josi Puteri Nariswari<sup>\*1</sup>, Tukiman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

<sup>\*</sup>Corresponding author

E-mail addresses: [yosiputrinariswari@gmail.com](mailto:yosiputrinariswari@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received December 16, 2025

Revised December 30, 2025

Accepted February 04, 2026

Available online February 04, 2026

#### Kata Kunci:

Akuntabilitas; Mal Pelayanan Publik; Transparansi.

#### Keywords:

Accountability; Public Service Mall; Transparency.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.  
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan  
Sagita Akademia Maju..

### ABSTRAK

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan mendorong pemerintah melakukan reformasi birokrasi melalui penguatan prinsip good governance, khususnya akuntabilitas dan transparansi. Salah satu bentuk kebijakan yang diambil adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat layanan terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan diterapkan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo beserta hambatan dan faktor pendukungnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan transparansi di MPP Sidoarjo telah berjalan cukup baik melalui penyediaan informasi layanan, dan pemanfaatan media digital. Sementara itu, akuntabilitas diwujudkan melalui pelaporan kinerja, pengawasan internal, serta mekanisme penanganan pengaduan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan kewenangan petugas MPP dan ketidaksamaan kesiapan sistem informasi antar dinas teknis. Oleh karena itu, penguatan koordinasi lintas instansi dan penyempurnaan sistem informasi menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas penerapan akuntabilitas dan

transparansi dalam pelayanan publik.

### ABSTRACT

*The escalating public demand for prompt, transparent, and accountable services compels the government to pursue bureaucratic reform by strengthening the principles of good governance, particularly accountability and transparency. One policy initiative adopted is the establishment of the Public Service Mall (MPP) as an integrated service center. This study aims to determine the extent to which the principles of accountability and transparency are implemented in service delivery at the Sidoarjo Regency Public Service Mall, along with the contributing factors and constraints. Employing a descriptive qualitative methodology, the research findings indicate that the implementation of service transparency at Sidoarjo MPP is reasonably effective, primarily through the provision of accessible service information and the utilization of digital media. Conversely, accountability is realized through performance reporting, internal supervision, and structured mechanisms for handling public complaints. However, persistent challenges include the limited authority of MPP officers and the inconsistent readiness of information systems across technical agencies. Therefore, strengthening cross-institutional coordination and refining the integrated information system are deemed essential to enhance the effectiveness of accountability and transparency in public service provision.*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus melaksanakan ketentuan hukum yang berlaku (Herawati, 2024). Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan memberikan kemudahan dan efisiensi kepada masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administratif. Bentuk pelayanan publik diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan, baik berupa pelayanan umum maupun pelayanan administrasi, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau pihak penyedia layanan yang berwenang. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan pelaksanaan tugas aparatur negara dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai layanan yang disediakan (Wisarini et al., 2023).

Kualitas pelayanan publik sering digunakan sebagai tolok ukur kinerja pemerintah karena dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dasar sehari-hari, mulai dari pengurusan administrasi kependudukan, pelayanan perizinan, hingga layanan sosial lainnya. Ketika berjalan lambat, tidak jelas, atau berbelit-belit, dampaknya tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Didukung dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat kini semakin mudah memperoleh informasi mengenai prosedur, standar, serta kinerja pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Kondisi ini mendorong masyarakat menjadi lebih kritis dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Seiring dengan semakin besarnya peran pelayanan publik dalam kehidupan masyarakat, tuntutan terhadap kualitas layanan juga terus meningkat. Masyarakat tidak lagi hanya menilai pelayanan dari kecepatan penyelesaian, tetapi juga dari kejelasan prosedur, keterbukaan informasi, serta kepastian tanggung jawab dari penyelenggara layanan. Pelayanan yang transparan dan akuntabel menjadi harapan utama karena masyarakat ingin mengetahui secara jelas persyaratan, alur proses, waktu penyelesaian, dan pihak yang bertanggung jawab atas setiap layanan yang diberikan. Kondisi tersebut mendorong pemerintah melakukan reformasi birokrasi dengan menitikberatkan penerapan prinsip *good governance*, terutama dalam aspek akuntabilitas dan transparansi pelayanan (Silvyana et al., 2025).

Sebagai respons kebijakan terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat dan kebutuhan reformasi birokrasi, pemerintah menetapkan penguatan layanan terpadu melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP). Pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) menetapkan Peraturan Menteri Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai upaya menghadirkan sistem pelayanan terpadu dalam satu lokasi yang mencakup layanan barang, jasa, dan administrasi publik (Sari et al., 2025). MPP bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan mutu pelayanan publik serta mendukung terwujudnya reformasi birokrasi menuju *good governance*. Pelaksanaan MPP memberikan dampak positif berupa penyederhanaan birokrasi, penghematan waktu dan biaya,

serta peningkatan daya saing daerah (Ariyanti et al., 2024). MPP dirancang untuk memberikan layanan yang cepat, mudah diakses, aman, dan nyaman bagi masyarakat, serta diselenggarakan dengan berlandaskan prinsip keterpaduan, pemberdayaan, kerja sama, akuntabilitas, kemudahan akses, dan kenyamanan (Herawati, 2024).

Meskipun MPP dirancang dengan berbagai prinsip tersebut, penerapannya dalam praktik tidak selalu terlaksana secara optimal sesuai tujuan awal (Megawati et al., 2024). Penyelenggaraan layanan terpadu yang melibatkan banyak instansi memerlukan pengelolaan yang jelas, terutama dalam hal pembagian kewenangan, alur pelayanan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Tanpa penerapan akuntabilitas yang memadai, sulit untuk memastikan siapa pihak yang bertanggung jawab ketika terjadi keterlambatan, kesalahan prosedur, atau keluhan dari masyarakat. Selain itu, transparansi menjadi aspek penting agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan seragam mengenai persyaratan layanan, tahapan proses, serta waktu penyelesaian. Ketidakjelasan informasi atau perbedaan penjelasan antarinstansi berpotensi menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat, meskipun seluruh layanan telah ditempatkan di satu lokasi. Oleh sebab itu, akuntabilitas dan transparansi menjadi elemen kunci yang menentukan kualitas penyelenggaraan layanan di MPP, sekaligus menjadi dasar bagi terciptanya pelayanan publik yang tertib, dapat dipertanggungjawabkan, dan dipercaya oleh masyarakat.

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah yang telah membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bagian dari upaya reformasi pelayanan publik. Pembentukan MPP ini dilakukan untuk kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintah melalui satu lokasi terpadu, sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi banyak instansi secara terpisah. Penyelenggaraan MPP di Kabupaten Sidoarjo berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang kemudian ditindaklanjuti melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 serta Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2019 sebagai perubahan atas regulasi sebelumnya. Melalui kebijakan tersebut, MPP Kabupaten Sidoarjo mengintegrasikan berbagai layanan dari beberapa instansi, seperti layanan perizinan, administrasi kependudukan, pajak daerah, layanan kesehatan, layanan keimigrasian dan berbagai layanan publik lainnya. Kehadiran MPP diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi kerumitan birokrasi, menciptakan kenyamanan bagi masyarakat saat mengakses layanan administrasi (Kurniawan et al., 2024).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memperoleh pengakuan atas upaya peningkatan mutu layanan melalui sejumlah penghargaan kinerja pada evaluasi daerah dan nasional, yang menunjukkan perhatian pemerintah daerah terhadap penguatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah juga telah menyediakan fasilitas pelayanan serta mekanisme penyelenggaraan layanan yang dirancang untuk menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan (Erdi & Rohilie, 2023). Namun demikian, penghargaan dan penyediaan fasilitas belum sepenuhnya menjamin bahwa penyelenggaraan layanan berjalan optimal dalam praktik. Layanan yang terintegrasi dalam satu lokasi dengan melibatkan banyak instansi tetap

menuntut pengelolaan yang tertata dengan baik, terutama dalam hal kejelasan informasi, pembagian tanggung jawab, serta mekanisme pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Oleh karena itu, penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi aspek penting yang perlu terus dikaji dalam penyelenggaraan layanan di MPP Kabupaten Sidoarjo. Akuntabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan memiliki kejelasan tanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak yang berwenang, sementara transparansi diperlukan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan terbuka mengenai prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini difokuskan pada transparansi layanan, akuntabilitas layanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan kedua prinsip tersebut sebagai bagian dari upaya penguatan tata kelola pelayanan publik di tingkat daerah.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam mengenai penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali proses, mekanisme, serta dinamika penyelenggaraan layanan secara langsung berdasarkan pengalaman dan perspektif para pengelola layanan. Penelitian dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo karena memiliki regulasi pendukung yang lengkap serta tingkat aktivitas layanan yang tinggi. Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder, dengan data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam bersama pengelola MPP Kabupaten Sidoarjo yang memiliki peran langsung dalam penyelenggaraan dan pengelolaan layanan. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi, meliputi peraturan perundang-undangan, dokumen kebijakan daerah, serta informasi resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan MPP Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian diarahkan pada praktik penyelenggaraan layanan yang berkaitan dengan transparansi informasi dan mekanisme akuntabilitas, serta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan kedua prinsip tersebut.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Hasil***

#### **Transparansi Layanan di MPP Kabupaten Sidoarjo**

Transparansi adalah salah satu prinsip good governance yang memiliki peran penting dalam memperkuat pengawasan terhadap pengelolaan anggaran daerah. Melalui transparansi, masyarakat berhak memperoleh informasi yang terbuka dari pemerintah terkait pengelolaan sumber daya publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Auliyah & Praptoyo, 2024). Transparansi berperan untuk memastikan masyarakat mendapat informasi yang jelas mengenai prosedur persyaratan, serta jangka waktu layanan (Beama et al., 2022). Berdasarkan hasil penelitian, transparansi di MPP Kabupaten Sidoarjo telah

diterapkan melalui berbagai mekanisme, baik dalam bentuk penyediaan informasi langsung di lokasi pelayanan maupun melalui kanal digital yang dikelola oleh MPP.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Sidoarjo berupaya memastikan seluruh informasi layanan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Pengelola MPP menegaskan bahwa sistem pelayanan saat ini sudah mengedepankan prinsip keterbukaan, sebagaimana disampaikan oleh informan: *"Kalau transparansi berarti kita kan tidak meng-keep data. Kegiatan-kegiatan di MPP ini kita sebarluaskan melalui media sosial, salah satunya instagram"*. Pernyataan ini menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Sidoarjo secara aktif memanfaatkan media sosial dan kanal digital untuk menyebarkan informasi layanan secara cepat dan mudah diakses oleh publik.

Selain keterbukaan informasi, transparansi juga diwujudkan melalui penyediaan data mengenai persyaratan dan jangka waktu penyelesaian layanan. Data mengenai persyaratan permohonan bisa diakses melalui website resmi MPP Kabupaten Sidoarjo <https://mpp.sidoarjokab.go.id/> dan jangka waktu penyelesaian bisa dilihat jika pemohon melakukan pengajuan secara online melalui web <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>. Informan mengungkapkan bahwa persyaratan layanan kini dapat dilihat secara langsung melalui media digital maupun web MPP Kabupaten Sidoarjo, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang terlebih dahulu untuk bertanya: *"Persyaratan, jangka waktu itu sudah bisa diakses. Jadi orang-orang tahu. Dulu kan enggak tahu, orang ke sini dulu baru tanya"*. Hal ini menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Sidoarjo telah mengurangi ketidaksamaan informasi antara penyelenggara dengan pengguna layanan. Ketersediaan informasi tersebut merupakan indikator bahwa MPP Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan standar transparansi sesuai prinsip pelayanan publik yang mensyaratkan kejelasan waktu penyelesaian sebagai bagian dari Standar Pelayanan.



**Gambar 1.** Website Resmi MPP Kabupaten Sidoarjo.  
(Sumber: Dokumen Peneliti, 2025)



Namun, meskipun berbagai upaya transparansi telah dilakukan, penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas keterbukaan informasi belum sepenuhnya merata pada semua instansi yang tergabung di MPP Kabupaten Sidoarjo. Beberapa layanan yang berasal dari dinas teknis belum memiliki sistem informasi atau aplikasi yang mendukung keterbukaan secara optimal. Informan menjelaskan: *"Yang menjadi kendala itu ketika dari sistem, beberapa booth dinas itu ada yang belum bisa menerapkan. Jadi dinas belum bisa memutuskan apa yang menjadi kendala dan MPP tidak bisa mengambil kebijakan"*. Ketidaksamaan kesiapan teknologi antar dinas menyebabkan beberapa informasi layanan tidak selalu disampaikan secara konsisten.

Keterbatasan kewenangan petugas MPP Kabupaten Sidoarjo juga menjadi faktor penghambat transparansi. Sebagai front office, petugas hanya dapat memberikan informasi awal dan menerima permohonan, tetapi tidak dapat mengambil keputusan terkait substansi layanan. Hal ini berdampak pada proses penyampaian informasi kepada masyarakat, terutama ketika terjadi kendala pada layanan tertentu. Informan mengungkapkan: *"Petugas pelayanan itu bukan pengambil kebijakan. Jadi kalau ada kendala harus menunggu keputusan dari dinas teknis"*. Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi sangat bergantung pada sejauh mana instansi teknis menyediakan informasi yang lengkap dan mutakhir.

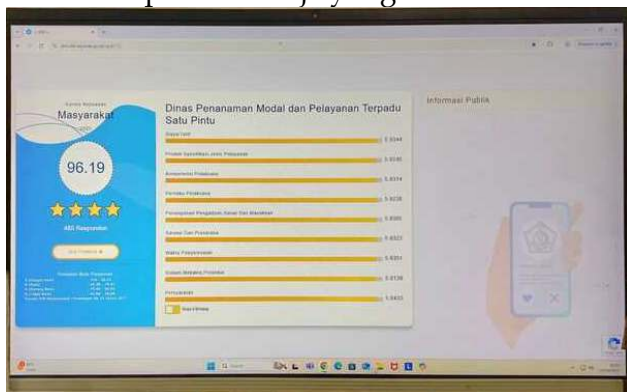
Secara keseluruhan, penerapan transparansi di MPP Kabupaten Sidoarjo dapat dikategorikan baik, terutama dalam hal penyediaan informasi layanan, pemanfaatan media sosial, dan kejelasan jangka waktu layanan. Akan tetapi, tantangan tetap muncul terkait ketidaksamaan sistem informasi antar dinas, keterbatasan kewenangan petugas MPP Kabupaten Sidoarjo, serta koordinasi yang belum sepenuhnya optimal. Temuan ini menegaskan bahwa transparansi tidak hanya bergantung pada kebijakan MPP sebagai pengelola pusat layanan, tetapi juga pada kesiapan masing-masing instansi teknis dalam menyediakan informasi dan memperbarui sistem pelayanan mereka.

### **Akuntabilitas Layanan di MPP Kabupaten Sidoarjo**

Akuntabilitas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak yang menerima mandat atau kewenangan untuk menjalankan pemerintahan agar mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan kewenangannya kepada pihak yang memberikan mandat tersebut (Nengsih et al., 2019). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada masyarakat maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan pada instansi pemerintah, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Auliyah & Praptoyo, 2024). Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola MPP Kabupaten Sidoarjo, akuntabilitas diwujudkan melalui beberapa mekanisme, seperti kepatuhan terhadap standar pelayanan, pelaporan kinerja, dan sistem penanganan pengaduan masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa indikator utama akuntabilitas di MPP Sidoarjo terdiri dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), jumlah pengaduan, dan kepatuhan pegawai terhadap jam kerja dan SOP layanan. Informan menjelaskan bahwa MPP bertanggung jawab langsung kepada Bupati Sidoarjo melalui laporan berkala mengenai tingkat kepuasan masyarakat dan jenis pengaduan yang diterima: *"Pertanggungjawaban ke Pak Bupati, terkait masalah kepuasan masyarakat terhadap*

*pelayanan di MPP. Jadi bentuk pertanggungjawaban pertama itu IKM, terus pengaduan masyarakat. Itu bentuk pertanggungjawaban kami melaporkan ke Pak Bupati". Pernyataan ini menegaskan bahwa MPP Kabupaten Sidoarjo menjalankan sistem akuntabilitas formal melalui laporan kinerja yang terstruktur.*



**Gambar 2.** *Dashboard Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM).*  
(Sumber: Dokumen Peneliti, 2025)

Selain pelaporan, MPP Kabupaten Sidoarjo juga menerapkan mekanisme kontrol internal terhadap disiplin pegawai melalui penggunaan aplikasi absensi berbasis digital melalui fingerprint. Informan menyampaikan: *"Makanya di sini kami membuat absensi finger itu bentuk pertanggungjawaban pegawai terhadap jam layanan yang sudah ditentukan"*. Dengan adanya kontrol kehadiran dan ketepatan jam layanan, MPP Kabupaten Sidoarjo menjaga agar setiap pegawai bekerja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati.

Akuntabilitas juga diwujudkan melalui sistem penanganan pengaduan yang menyediakan beberapa kanal pelaporan, baik secara langsung maupun melalui media digital. Informan menyebut bahwa masyarakat dapat menyampaikan aduan melalui hotline MPP Kabupaten Sidoarjo, Instagram, serta kanal eksternal seperti SP4N-LAPOR. Setiap aduan dicatat terlebih dahulu untuk kemudian ditangani sesuai tingkat kewenangannya. Informan menjelaskan alur tersebut: *"Jika ada keluhan itu langsung disampaikan. Pertama dicatat dulu identitas pelapor dan permasalahannya. Kalau bisa diselesaikan langsung, kami tangani. Kalau butuh kebijakan, kami teruskan ke dinas teknis"*. Sistem ini menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak hanya berhenti pada penerimaan aduan, tetapi juga pada proses tindak lanjut yang melibatkan koordinasi dengan instansi teknis.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa akuntabilitas di MPP Kabupaten Sidoarjo menghadapi kendala struktural. Hambatan utama terletak pada keterbatasan kewenangan pegawai MPP, yang hanya berperan sebagai front office dan tidak memiliki kapasitas untuk mengambil keputusan substantif. Kondisi ini membuat MPP Kabupaten Sidoarjo sering kali menjadi pihak yang menerima keluhan masyarakat meskipun akar permasalahan berada pada dinas teknis. Informan menyebut: *"Petugas pelayanan itu bukan pengambil kebijakan, jadi kalau ada kendala harus menunggu keputusan dari dinas. Kalau terjadi komplain, yang dikomplain itu MPP-nya, padahal keputusan ada di dinas teknis"*. Hal ini menunjukkan adanya beban

akuntabilitas yang tidak seimbang antara pengelola MPP dan instansi teknis yang sebenarnya memegang kewenangan penuh atas proses pelayanan.

Selain itu, koordinasi antara MPP Kabupaten Sidoarjo dengan dinas teknis masih belum optimal, terutama dalam menindaklanjuti perbaikan layanan dan menyelesaikan permohonan yang membutuhkan keputusan kebijakan. Informan menyebut bahwa proses pengajuan yang berhenti di dinas teknis sering membuat masyarakat kembali ke MPP untuk meminta klarifikasi, sehingga MPP menjadi pihak pertama yang dimintai pertanggungjawaban oleh publik: *"Koordinasi antar dinas ini masih belum maksimal. Kalau ada problem. Seharusnya problem itu berhenti di dinas teknis, tapi masyarakatnya marahnya ke MPP"*.

Secara keseluruhan, akuntabilitas layanan di MPP Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik, hal ini bisa dilihat melalui pelaporan kinerja, mekanisme pengaduan, dan pengawasan internal. Namun, efektivitas akuntabilitas masih dipengaruhi oleh keterbatasan kewenangan pegawai MPP dan ketergantungan pada dinas teknis dalam pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan akuntabilitas memerlukan penguatan koordinasi lintas instansi, penyesuaian SOP antar dinas teknis, serta peningkatan kapasitas sistem informasi untuk mempercepat proses tindak lanjut aduan dan permohonan layanan.

### **Faktor Pendukung Penerapan Akuntabilitas dan Transparansi di MPP Kabupaten Sidoarjo**

Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi di MPP Kabupaten Sidoarjo ditunjang oleh beberapa faktor penting yang ditemukan melalui hasil wawancara dengan pengelola MPP. Faktor pertama adalah kejelasan landasan regulasi. Pengelola menyampaikan bahwa seluruh operasional MPP berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik serta Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 dan Nomor 21 Tahun 2019. Regulasi tersebut memberikan arah yang jelas mengenai standar pelayanan, struktur kelembagaan, serta pembagian peran antara pengelola MPP dan dinas teknis. Kejelasan aturan ini memudahkan pengelola dalam memastikan bahwa proses pelayanan berjalan sesuai ketentuan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Faktor pendukung ke dua adalah ketersediaan fasilitas pelayanan yang cukup, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kenyamanan dan kelancaran pelayanan. Informan menjelaskan bahwa MPP Kabupaten Sidoarjo menyediakan fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, kursi, AC, dan televisi agar masyarakat tidak jenuh ketika menunggu pelayanan. Fasilitas fisik yang baik menjadi elemen penting karena mendukung suasana pelayanan yang lebih profesional dan membantu meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan publik.

Faktor ketiga adalah integrasi layanan dalam satu gedung, yang menjadi ciri utama MPP. Sebelum adanya MPP, masyarakat harus berpindah dari satu dinas ke dinas lain untuk mengurus berbagai keperluan. Dengan adanya MPP, seluruh layanan tersebut disatukan dalam satu tempat, sehingga alur pelayanan lebih mudah dipahami dan proses pengawasan menjadi lebih sederhana. Integrasi ini juga berperan dalam meningkatkan transparansi karena masyarakat dapat langsung melihat dan mengakses berbagai layanan tanpa hambatan lokasi.

Selain itu, koordinasi antarinstansi juga menjadi faktor pendukung meskipun belum sepenuhnya optimal. Informan menjelaskan bahwa koordinasi pada dasarnya



sudah berjalan, terutama dalam hal penyampaian informasi teknis dan alur penanganan permohonan. Koordinasi ini memungkinkan pengelola MPP untuk meneruskan pertanyaan atau masalah dari masyarakat kepada dinas teknis yang berwenang, sehingga proses pelayanan tetap dapat dipantau dan dipertanggungjawabkan.

Secara keseluruhan, faktor pendukung utama dalam penerapan transparansi dan akuntabilitas di MPP Kabupaten Sidoarjo meliputi adanya regulasi yang jelas, sarana pelayanan yang memadai, integrasi layanan dalam satu lokasi, dan koordinasi yang relatif sudah terbangun. Faktor-faktor ini menjadi fondasi penting bagi upaya MPP Kabupaten Sidoarjo dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang terbuka serta memiliki kejelasan pertanggungjawaban.

### ***Pembahasan***

Penerapan prinsip transparansi di MPP Kabupaten Sidoarjo telah berjalan secara efektif melalui penyediaan akses informasi yang terbuka dan pemanfaatan kanal digital yang masif. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses persyaratan layanan, alur proses, serta estimasi jangka waktu penyelesaian melalui situs web resmi dan media sosial seperti Instagram, sehingga meminimalisir ketidaksamaan informasi antara penyelenggara dan pengguna layanan. Upaya keterbukaan ini merupakan indikator penting dalam memenuhi standar pelayanan publik yang mengharuskan adanya kepastian bagi masyarakat. Namun, implementasi transparansi ini masih menghadapi hambatan teknis berupa ketidaksamaan kesiapan sistem informasi antar dinas teknis yang bergabung di MPP. Kondisi tersebut menyebabkan informasi layanan dari beberapa dinas tertentu tidak tersampaikan secara konsisten, sehingga transparansi sangat bergantung pada kesiapan masing-masing instansi dalam memperbarui data dan sistem mereka.

Prinsip akuntabilitas di MPP Kabupaten Sidoarjo diwujudkan melalui mekanisme pertanggungjawaban yang terstruktur, baik secara internal maupun kepada pimpinan daerah. Bentuk nyata dari akuntabilitas ini mencakup pelaporan berkala Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Bupati Sidoarjo, penggunaan aplikasi absensi berbasis *fingerprint* untuk menjaga disiplin jam layanan pegawai, serta penyediaan kanal pengaduan masyarakat seperti SP4N-LAPOR dan media sosial. Meskipun sistem formal telah berjalan baik, terdapat kendala struktural yang signifikan terkait keterbatasan kewenangan petugas MPP yang hanya berfungsi sebagai *front office* tanpa kapasitas mengambil keputusan substantif. Hal ini menimbulkan beban akuntabilitas yang tidak seimbang, di mana MPP sering kali menjadi sasaran keluhan masyarakat atas masalah yang sebenarnya berada pada ranah kewenangan dinas teknis.

Efektivitas penerapan kedua prinsip tersebut sangat didukung oleh landasan regulasi yang kuat, ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, serta integrasi layanan dalam satu lokasi. Keberadaan payung hukum seperti Peraturan Bupati Sidoarjo memberikan arah yang jelas bagi pengelola untuk memastikan seluruh proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar. Selain itu, penggabungan berbagai layanan instansi dalam satu gedung memudahkan masyarakat dalam memahami alur birokrasi dan menyederhanakan proses pengawasan. Untuk mengoptimalkan kualitas layanan di masa depan, penelitian ini menekankan

pentingnya penguatan koordinasi lintas instansi dan sinkronisasi standar prosedur operasional (SOP) agar tidak terjadi tumpang tindih tanggung jawab serta mempercepat penyelesaian masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

#### **4. SIMPULAN DAN SARAN**

##### ***Simpulan***

Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo secara umum telah berjalan dengan baik, didukung oleh landasan regulasi yang jelas, sarana dan prasarana yang memadai, serta integrasi layanan dalam satu lokasi. Transparansi layanan diwujudkan melalui penyediaan informasi yang terbuka dan mudah diakses, baik di lokasi pelayanan maupun melalui kanal digital, mencakup persyaratan dan estimasi jangka waktu penyelesaian. Sementara itu, akuntabilitas layanan diterapkan melalui sistem formal seperti pelaporan kinerja berkala kepada Bupati Sidoarjo berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan jumlah pengaduan, serta adanya mekanisme kontrol internal disiplin pegawai dan sistem penanganan pengaduan masyarakat yang terstruktur.

Meskipun demikian, keberhasilan kedua prinsip ini masih menghadapi berbagai tantangan. Transparansi terkendala oleh ketidaksamaan sistem informasi antar dinas teknis yang tergabung dalam MPP, dan akuntabilitas terhambat oleh keterbatasan kewenangan petugas MPP sebagai front office yang tidak dapat mengambil keputusan substantif. Keterbatasan ini menyebabkan MPP sering kali menanggung beban akuntabilitas dan komplain masyarakat yang seharusnya menjadi tanggung jawab dinas teknis, diperparah oleh koordinasi lintas instansi yang belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan di MPP Kabupaten Sidoarjo ke depan sangat memerlukan penguatan koordinasi lintas instansi, penyesuaian SOP antar dinas teknis, serta peningkatan kapasitas sistem informasi untuk menjamin proses pelayanan yang lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara merata.

##### ***Saran***

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terus memperkuat prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan di Mal Pelayanan Publik. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui penyamaan prosedur operasional standar antarinstansi yang memberikan layanan di MPP Kabupaten Sidoarjo agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat menjadi lebih seragam dan jelas. Selain itu, peningkatan koordinasi antara pengelola MPP dan instansi teknis perlu terus dioptimalkan guna mempercepat tindak lanjut pelayanan dan memperjelas alur pertanggungjawaban. Pemerintah daerah juga disarankan untuk meningkatkan penyediaan dan pemanfaatan media layanan informasi, baik secara langsung di lokasi MPP Kabupaten Sidoarjo maupun melalui platform digital, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan informasi secara terbuka dan mudah diakses. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Sidoarjo dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan dan semakin dipercaya oleh masyarakat.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 964-973.
- Auliyah, M. N., & Praptoyo, S. (2024). PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI PUBLIK TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 13(5).
- Beama, C. J. P., Polyando, P., Wasistiono, S., & ... (2022). Optimalisasi Tata Kelola Cerdas (Smart Governance) Dengan Pendekatan Pentahelix Di Kota Kupang. ... *Journal (MSEJ)*.
- Erdi, E., & Rohilie, HF (2023). Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Kerangka Good Governance Pada Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang. *JURNAL PEMERINTAHAN (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 9 (1), 36-52.
- Herawati, N. R. (2024). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2023. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(4), 49-65.
- Kurniawan, S., Rusmini, R., & Rahman, M. A. (2024). Implementasi Sistem Antrian Digital Di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(2), 769-773. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i2.75>
- Megawati, M., Ahmad, B., & Rusdi, M. (2024). Tipologi Inovasi dalam Layanan Publik: Implementasi dan Tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(2), 332-346.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1 (2), 112-124.
- Nurfaisal, M. D., Maulana, M. A., & Sari, I. (2025). Akuntabilitas Program Kemandirian Desa Berbasis Smart village: Studi Kasus Pengelolaan BUMDes Tirta Mandiri. *Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, 4(2), 97-108. <https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik/article/view/68>
- Sari, I., Nurfaisal, M. D., Maulana, M. A., Syukri, A., & Wahdaniyah, N. (2025). Transformasi layanan publik di Kabupaten Gowa: Penerapan Mal Pelayanan Publik untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. *Kybernology: Journal of Government Studies*, 5(1). <https://doi.org/10.26618/kjgs.v5i1.17661>
- Silvyana, A., Bintari, A., & Taryana, A. (2025). GOOD GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MALLUI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) GRHA TIYASA KOTA BOGOR TAHUN 2023. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 8 (2), 218-233.
- Wisarini, B. R., Zainal, V. R., & Hakim, A. (2023). Implementasi Good Governance Pada Mall Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 3(2), 127-135.