

Evaluasi Implementasi Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 472 Tahun 2021 di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta

Evaluation of the Implementation of Yogyakarta Mayor's Decision Number 472 of 2021 at the Yogyakarta City Public Service Mall

Arsyandhi Isnanda*¹, Dr. Drs. Argo Pambudi, M.Si.¹

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:
Diterima 28-10-24
Diperbaiki 29-10-24
Disetujui 31-10-24
Kata Kunci:
Kebijakan, Etika, Pelayanan
Publik, Walikota Yogyakarta

Keywords:
Policy, Ethics, Public
Service, Yogyakarta

ABSTRAK

Permasalahan pelayanan publik dan kebijakan kode etik pegawai di Pemerintah Kota Yogyakarta melatarbelakangi penelitian ini. Tujuan penelitian ini yakni mengkaji terkait dengan Implementasi kebijakan kode etik pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta dalam sudut pandang etika pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari temuan dalam penelitian ini yakni implementasi kode etik pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta telah berjalan dengan baik. Pada dimensi perencanaan terdapat dua temuan yaitu pengarahan oleh atasan dan penetapan jadwal pelayanan. Pada dimensi pelaksanaan terdapat tujuh indikator. Pertama adalah konsistensi. Ke-dua adalah keadilan, Ketiga adalah transparansi, Ke-empat adalah akuntabilitas, Ke-lima adalah partisipasi, MPP Kota Yogyakarta mengajak masyarakat agar menjadi kontrol atas pelayanan dan menyediakan berbagai fasilitas guna menampung aspirasi masyarakat. Ke-enam adalah efektivitas, pegawai MPP memberikan pelayanan yang kreatif dan responsif terhadap masyarakat. Ke-tujuh adalah efisiensi, MPP telah memberikan berbagai fasilitas dan kejelasan pelayanan. Pada dimensi monitoring terdapat dua temuan yakni monitoring oleh atasan dan monitoring oleh masyarakat. aspek yang diawasi pada dimensi monitoring meliputi standar pelayanan dan pelaksanaan kebijakan.

ABSTRACT

This research is based on the existing gap in public service issues related to the code of ethics for employees in the City Government of Yogyakarta. The purpose of this study is to examine the implementation of the code of ethics for employees of the City Government of Yogyakarta from the perspective of public service ethics. This study employs a descriptive method with a qualitative approach. The types of data used include primary and secondary data, with data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. To ensure the validity of the data, this research uses source triangulation. The data analysis technique involves four stages: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings of this study indicate that the implementation of the code of ethics for employees in the City Government of Yogyakarta is proceeding well. In the planning dimension, there are two findings: guidance from superiors and the establishment of service schedules. In the implementation dimension, there are seven indicators. The first is consistency, The second is fairness, The third is transparency, The fourth is accountability, The fifth is participation, The sixth is effectiveness, The seventh is efficiency. In the monitoring

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta atas nama pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

publik kerap dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, hal tersebut karena pelayanan public bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Ombudsman RI mengenai kepatuhan terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik di Indonesia tergolong buruk dimana permasalahan pelayanan publik banyak terjadi di kabupaten dan kota dengan permasalahan yang terjadi masih berulang yaitu kepatuhan standar layanan, transparansi informasi, responsivitas, dan inovasi layanan.

Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, berdasarkan Ombudsman DIY dari tahun 2020 sampai 2022, disebutkan bahwa permasalahan pelayanan pelayanan publik di Yogyakarta meliputi keperbihakan, diskriminasi, penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, tidak berkompeten, tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, tidak patuh, dan penyimpangan prosedur. Dugaan-dugaan dating karena adanya laporan dari berbagai pihak di berbagai sektor seperti kesehatan dan pendidikan.

Permasalahan publik juga masih terjadi pada tahun 2023 seperti pelaporan kurangnya pelayanan di mall publik. Selain itu adanya kasus korupsi yang dilakukan oleh Walikota Yogyakarta Haryadi Suyuti dan Kepala DPMPTSP Kota Yogyakarta Nurwidi Hartono mengenai izin IMB Apartemen Royal Kendhaton (Jogjapro.go.id: 2020) menambah riwayat permasalahan pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

Permasalahan pelayanan publik yang marak terjadi di Pemerintah Kota Yogyakarta mendorong perlunya dilakukan evaluasi atas proses pelaksanaan kebijakan kode etik pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta khususnya dalam aspek etika pelayanan publik. Perlu diketahui bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki peraturan yang mengatur kode etik pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Peraturan tersebut tertuang pada Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 472 Tahun 2021 tentang Penetapan Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta.

Evaluasi merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk membuktikan terhadap keberhasilan atau kegagalan dari pelaksanaan suatu kebijakan. (Darwin, 1994 : 34) menyebutkan “Tujuan dilakukannya evaluasi ini adalah agar dapat mengetahui secara pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan, dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan kebijakan dapat dinilai dan dipelajari untuk dilakukan perbaikan atas implementasi kebijakan di masa mendatang”. Selain itu fungsi mendasar dari evaluasi kebijakan adalah untuk memberikan informasi yang valid mengenai kinerja dari kebijakan, mencari solusi terhadap kritik atas nilai yang

mendasari tujuan, target, dan implementasi kebijakan. Sudjana (2006 : 48) menyebutkan bahwa “secara singkat evaluasi kebijakan bertujuan untuk mencari berbagai kekurangan dari kebijakan yang diimplementasikan dan menutup berbagai kekurangan tersebut.

Penelitian tentang evaluasi implementasi kebijakan telah banyak dilakukan. Berbagai penelitian tersebut adalah penelitian milik Elith Dalilah dan Vishnu Juwono (2022) dengan judul “Evaluasi Implementasi Kebijakan LHKPN”. Dalam penelitian tersebut berfokus untuk mengevaluasi implementasi kebijakan terutama pada pencapaian *output* dan *outcome*. Penelitian Rusliandy (2022) dengan judul Evaluasi Implementasi Kebijakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Daerah. Dalam penelitian tersebut berfokus pada bagaimana pelaksanaan kebijakan tersebut dan dilakukan evaluasi atas pelaksanaan.

Penelitian ini akan berfokus dalam pembahasan mengenai evaluasi implementasi Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 472 Tahun 2021 tentang Penetapan Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini akan digunakan konsep evaluasi proses yang akan menjawab beberapa pertanyaan seperti: apa saja yang telah dilakukan, apa yang perlu diperbaiki, dan bagaimana cara memperbaiki. Lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, lokasi tersebut dipilih karena Mall Pelayanan Publik merupakan fasilitas pelayanan publik yang menyeluruh dan menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat seperti DUKCAPIL, POLRES, BPJS, Pajak, dan Pemerintah Kota. Selain itu lokasi ini dipilih karena Mall Pelayanan Publik merupakan fasilitas pelayanan yang bersinggungan langsung kepada masyarakat sehingga diharapkan penelitian ini mendapatkan hasil yang lebih maksimal karena dapat mengetahui dari perspektif birokrat dan masyarakat.

Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana implementasi Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 472 Tahun 2021 agar dapat mengetahui secara pasti bagaimana pencapaian hasil, kemajuan, kendala, dan dampak yang dijumpai dalam pelaksanaan kebijakan tersebut sehingga dapat dinilai dan dipelajari untuk dilakukan perbaikan atas implementasi kebijakan di masa mendatang.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana implementasi kebijakan etika ASN dalam melakukan pelayanan publik dan akan dijelaskan secara deskriptif. Penelitian dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang beralamat di Komplek Balai Kota Pemerintahan Kota Yogyakarta, Jalan kenari No 56, Yogyakarta. Adapun waktu penelitian dalam penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 1 bulan di mulai pada tanggal 18 Maret 2024 sampai dengan 18 April tahun 2024. Waktu penelitian tersebut meliputi persiapan dan pelaksanaan penelitian.

Sumber data primer pada penelitian ini didapatkan melalui observasi dan wawancara narasumber dari pihak instansi ataupun masyarakat yang menjadi informan. Subjeknya mencakup perwakilan dari DPMPTSP Kota Yogyakarta dan masyarakat yang sedang mengakses layanan di MPP Kota Yogyakarta. Penelitian

ini menggunakan data sekunder dari Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 472 Tahun 2021 Tentang Penetapan Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pada penelitian ini digunakan teknik *Snowball Sampling*. Arikunto (2020) menyebutkan “*Snowball sampling* adalah teknik yang berkembang melalui rekomendasi dari partisipan pertama ke partisipan berikutnya.” Dengan metode tersebut peneliti dapat mengetahui siap saja responden yang hendak diwawancarai karena responden tergabung pada grup yang masih satu profesi dan saling berkaitan. Metode ini sesuai dengan fakta dilapangan dimana peneliti mewawancarai satu informan yang kemudian diarahkan untuk mewawancarai informan lain. Selain itu peneliti juga menggunakan metode *simple random sampling*. Sugiyono (2018) menyebutkan “*simple random sampling* adalah metode sederhana dalam pengambilan sample dimana setiap elemen populasi dipiih secara acan dan memiliki peluang yang sama untuk menjadi sample”.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data milik Miles dan Huberman. Dalam buku “Metode Penelitian Kebijakan” milik Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa teknik analisis data model Miles dan Huberman dibagi menjadi 4 (empat) bagian yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Metode penelitian menampilkan hal-hal yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Secara garis besar metode penelitian memaparkan penjelasan mengenai pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian apakah penelitian merupakan penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Bagian ini juga memuat informasi mengenai deskripsi objek dan sample yang digunakan (responden/ profil kasus), metode pengumpulan data, ukuran sampel, dan metode analisis

3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari implementasi pemerintahan yang baik, untuk memberikan pelayanan publik yang baik diperlukan Kerjasama antara lingkungan pemerintah dan masyarakat. Dalam prosesnya pelayanan public melibatkan seluruh unsur pemangku kepentingan yaitu pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar. Tujuan dari pelayanan public adalah untuk memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Disebutkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 bahwa “pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, akuntabilitas, keterbukaan, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.

Isu-isu seperti kurang optimalnya pelayanan publik, pungutan liar, prosedur yang berbelit, penundaan pelayanan dan etika yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan isu yang sering muncul. Berbagai isu negatif tersebut kerap kali muncul dalam proses implementasi pelayanan publik baik pada tingkat nasional maupun regional. Berdasarkan data dari DPMPTSP Kota Yogyakarta selama tahun 2020 hingga 2023 setidaknya terdapat 22 kasus

permasalahan pelayanan publik. Kasus tersebut berupa permasalahan prosedur pelayanan, fasilitas pelayanan, kinerja, dan etika birokrat.

Berbagai upaya penyelesaian permasalahan pelayanan publik telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu upaya penyelesaian permasalahan tersebut adalah diterbitkannya Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 472 tahun 2021 Tentang Penetapan Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Tujuan dari ditetapkannya keputusan tersebut adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih berhasil guna dan berdaya guna serta sebagai pedoman bagi pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Upaya lain yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan publik yang lebih optimal kepada masyarakat adalah didirikannya Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta dimulai dari adanya Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.

Mall pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu daerah, BUMN, BUMD, dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau satu Gedung. Tujuan penyelenggaraan MPP adalah meningkatkan komitmen, kerjasama, dan koordinasi antar penyelenggara pelayanan dan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Keputusan Walikota Nomor 472 Tahun 2021 tentang penetapan kode etik pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan kebijakan yang dibuat dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menciptakan pelayanan yang lebih berhasil guna dan berdaya guna serta sebagai pedoman berperilaku bagi pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Keputusan Walikota Nomor 472 Tahun 2021 bersifat menyeluruh, artinya seluruh pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta diwajibkan untuk mentaati dan melaksanakan kode etik pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Isi dari Keputusan Walikota Nomor 472 Tahun 2021 tentang penetapan kode etik pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta yaitu (1) Bertaqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa; (2) Setia dan Taat kepada Negara Kesatuan dan Pemerintah Republik Indonesia; (3) Menjaga nama baik Korps Pegawai Pemerintahan Kota Yogyakarta; (4) Mentaati jam kerja dan melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh dedikasi dan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat; (5) Tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenang, tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun yang berkaitan dan mempengaruhi tugas kedinasan untuk kepentingan pribadi, seseorang, dan golongan; (6) Saling menghormati, mampu bekerja sama, dan menciptakan hubungan kerja yang harmonis sesama pegawai; (7) Senantiasa berpikiran positif terhadap tugas pekerjaan, kreatif, responsif, dan selalu berusaha untuk mencapai hasil yang terbaik.

Dengan adanya kebijakan kode etik pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berdaya guna dan berhasil guna kepada masyarakat serta menjadi pedoman berperilaku bagi pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada publik. Oleh karena itu, peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator evaluasi milik Stufflebeam (1967) sebagai tolak ukur untuk melihat pelaksanaan kebijakan Keputusan Walikota Nomor 472 Tahun 2021 tentang Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta yaitu indikator perencanaan, pelaksanaan, dan monitoring.

Dalam proses implementasi kebijakan, perencanaan berkenaan dengan aspek persiapan sebelum dimulainya implementasi kebijakan. Hasil penelitian mengungkapkan, dalam proses perencanaan implementasi kebijakan tersebut terdapat 2 (dua) kegiatan yaitu pengarahan oleh atasan dan penetapan jadwal pelayanan. Proses pelaksanaan kebijakan adalah penerapan kebijakan melalui suatu aktivitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada sistem tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ramdhani (2017) menyebutkan “untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan diperlukan beberapa komponen untuk melakukan analisis, komponen tersebut adalah konsistensi, keadilan, transparansi, akuntabilitas, Partisipasi, efektivitas, dan efisiensi. Monitoring merupakan kegiatan pemantauan atas pelaksanaan kebijakan yang diimplementasikan. Monitoring kebijakan dilakukan secara berkelanjutan dan terus-menerus dengan maksud untuk mengetahui perkembangan dari pelaksanaan yang dilakukan. Tujuan dilakukannya monitoring adalah menghindari terjadinya kesalahan dan penyimpangan tujuan kebijakan, memastikan proses implementasi sesuai dengan tujuan awal, dan memastikan bahwa implementasi kebijakan selaras dengan arah yang dikehendaki.

1.1 Perencanaan

Pada indikator perencanaan yang dilakukan evaluasi mencakup pembuatan rencana dan strategi untuk implementasi dan penilaian terhadap kesesuaian rencana dengan tujuan yang telah ditentukan. Kegiatan yang dapat dilakukan dalam aspek perencanaan adalah pengarahan implementasi kebijakan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan dan pembuatan jadwal pelayanan.

Pengarahan implementasi kebijakan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahannya. Tujuan utama dilakukannya pengarahan adalah memberikan pengingat kepada bawahan agar melaksanakan kebijakan yang ada dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Terdapat beberapa pengaturan yang dilakukan oleh atasan kepada bawahannya dan pengarahan tersebut dilakukan dalam kegiatan apel pagi, rapat koordinasi harian, dan rapat koordinasi mingguan. Pengarahan tersebut telah dilakukan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.

Penetapan jadwal pelayanan dilakukan untuk memberikan kejelasan waktu kepada masyarakat guna mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Penetapan jadwal telah dilaksanakan dengan baik dengan bukti jadwal pelayanan yang tersedia, mudah dipahami, dan diakses. Akan tetapi terdapat temuan bahwa jadwal pelayanan pada loket dapat berubah sewaktu-waktu, perubahan jadwal tersebut terjadi karena faktor kekurangan SDM pada suatu instansi. Seperti contoh loket BPN (Badan Pertanahan Nasional) yang tidak

membuka loketnya di MPP Kota Yogyakarta karena instansi tersebut sedang menggelar acara dan karena kekurangan SDM maka loket di MPP Kota Yogyakarta terpaksa ditutup. Maka dari itu perlu pembenahan agar masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan informasi ketersediaan layanan.

1.2 Pelaksanaan

Aspek pelaksanaan terdiri atas konsistensi, transparansi, akuntabilitas, keadilan, partisipatif, efektifitas, dan efisiensi. Aspek konsistensi menunjukkan bagaimana pegawai mentaati segenap aturan yang berlaku. Dalam hal ini adalah mentaati keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 472 Tahun 2021 Tentang Penetapan Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta sudah tergolong konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari pegawai yang memulai pelayanan sesuai jam kerja, memberikan pelayanan sesuai norma yang berlaku, dan berpegang teguh pada berbagai prosedur pelayanan yang telah ditentukan.

Aspek Keadilan berkenaan dengan perwujudan pelayanan yang adil dan menyeluruh. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, aspek keadilan telah dilakukan dengan baik di MPP Kota Yogyakarta. Pelaksanaan aspek keadilan tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang tidak diskriminatif dan menyeluruh. Para Pegawai MPP Kota Yogyakarta juga senantiasa membantu berbagai kesulitan yang dialami masyarakat tanpa memandang jenis kelamin, usia, golongan, suku, ras, dan status sosial.

Aspek transparansi berkaitan dengan kebebasan akses informasi baik dari prosedur, waktu, dan biaya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, aspek transparansi telah dilakukan dengan baik oleh MPP Kota Yogyakarta. Berbagai bentuk informasi dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat melalui media sosial maupun diakses secara langsung. Aspek transparansi ini juga menjadi hal yang utama dalam proses pelayanan publik di MPP Kota Yogyakarta. Aspek transparansi di MPP Kota Yogyakarta dan berdasarkan penelitian yang dilakukan, aspek transparansi di MPP Kota Yogyakarta telah dilaksanakan dengan baik sehingga tidak diperlukan perbaikan dalam pelaksanaannya.

Aspek akuntabilitas berkenaan dengan tanggung jawab atas segala aktivitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan aspek akuntabilitas ini selalu ditekankan oleh Kepala Dinas DPMPTSP Kota Yogyakarta dan wajib hukumnya bagi para pegawai MPP Kota Yogyakarta untuk mentaati aspek akuntabilitas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, para pegawai melaporkan secara berkala berbagai aktivitas dan temuan yang muncul saat melakukan pelayanan kepada publik. Aspek ini telah dilakukan dengan baik di MPP Kota Yogyakarta sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan dalam pelaksanaannya.

Rohman (2016) menyebutkan “pelaksanaan kebijakan sebaiknya bersifat partisipatif, yaitu pelaksanaan kebijakan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, kepentingan, dan harapan masyarakat”. Pelaksanaan aspek partisipatif di MPP Kota Yogyakarta telah tergolong baik. Para Pegawai MPP melaksanakan kebijakan yang ada dan aspek partisipatif dalam kegiatan pelayanan yang diberikan. Aspek partisipatif juga diimplementasikan dalam berbagai proses pelayanan di MPP Kota

Yogyakarta. Para pegawai MPP berharap masyarakat dapat menjadi kontrol bagi mereka saat memberikan layanan. Selain itu MPP Kota Yogyakarta juga telah membuka berbagai sosial media, aplikasi JSS (Jogja Smart Service), dan UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan) untuk menampung segala aspirasi dan aduan dari masyarakat. Hal tersebut akan berguna sebagai pedoman untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Maka berdasarkan uraian diatas, aspek partisipatif telah dilakukan dengan baik di MPP Kota Yogyakarta sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan dalam pelaksanaannya.

Dunn (2003) menyebutkan “efektivitas berkaitan dengan pencapaian hasil yang telah ditetapkan atau pencapaian tujuan dari rasionalitas teknis”. Dalam pelaksanaan kebijakan publik efektivitas berkaitan dengan terlaksananya tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di MPP Kota Yogyakarta tergolong efektif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai MPP Kota Yogyakarta memiliki sifat yang ramah dan responsif,. Selain itu aspek efektivitas juga dapat dilihat dari tindakan kreatif yang diberikan pegawai saat memberikan pelayanan.

Efisiensi berkaitan dengan kejelasan dan ketepatan baik waktu pelayanan, kejelasan biaya, dan ketersediaan fasilitas yang mencukupi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, aspek efisiensi telah dilakukan dengan baik di MPP Kota Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari para pegawai yang memperhatikan waktu pelayanan, kejelasan biaya layanan, kejelasan prosedur pelayanan, dan ketersediaan fasilitas yang mencukupi. Pada aspek waktu pelayanan dapat dilihat dari pegawai yang datang di loket tepat waktu dan mengakhiri waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pada aspek kejelasan biaya dan prosedur layanan dapat dilihat dari tersedianya *standing banner* bertuliskan prosedur layanan yang dipasang oleh MPP Kota Yogyakarta di setiap sudut loket pelayanan. Hal tersebut menandakan layanan di MPP Kota Yogyakarta sudah mengutamakan efisiensi.

1.3 Monitoring

Monitoring merupakan kegiatan pemantauan yang melibatkan pengumpulan data secara terus menerus guna melacak kemajuan. Nugroho (2016) menyebutkan “monitoring tidak hanya mengawasi tetapi juga melakukan pengecekan dan pemeriksaan”. Tujuan dilakukannya monitoring adalah menghindari terjadinya kesalahan dan penyimpangan tujuan kebijakan, memastikan proses implementasi sesuai dengan tujuan awal, dan memastikan bahwa implementasi kebijakan selaras dengan arah yang dikehendaki. Kegiatan monitoring di MPP Kota Yogyakarta dilakukan dengan 2 kegiatan yaitu monitoring yang dilakukan oleh atasan dan monitoring yang dilakukan oleh masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, aspek monitoring telah dilaksanakan dengan baik di MPP Kota Yogyakarta. Hal tersebut terjadi karena monitoring yang dilakukan di MPP Kota Yogyakarta dilakukan secara terus menerus, melakukan pengecekan, dan melakukan pemeriksaan. Kegiatan Monitoring di MPP Kota Yogyakarta tidak hanya dilakukan oleh atasan saja, namun Masyarakat berhak melakukan monitoring terhadap proses pelayanan

yang berlangsung. Monitoring yang dilakukan oleh masyarakat justru menjadi pedoman untuk dilakukan perubahan terhadap suatu layanan karena tujuan MPP adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Monitoring yang dilakukan oleh masyarakat ini penting karena dapat memberikan data terhadap apa saja yang sebenarnya masyarakat butuhkan. Masyarakat dapat melakukan monitoring menggunakan aplikasi JSS, ataupun menggunakan web UPIK, selain itu MPP Kota Yogyakarta juga menyediakan kota aduan dan juga menerima aduan secara langsung pada bagian loket pelayanan. Berdasarkan hal tersebut maka aspek monitoring di MPP Kota Yogyakarta telah tergolong baik.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari evaluasi implementasi kebijakan Kode Etik Pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta, berdasarkan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 472 Tahun 2021, menunjukkan bahwa kebijakan ini telah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari perencanaan yang melibatkan pengarahan atasan dan penetapan jadwal pelayanan, pelaksanaan yang konsisten, adil, transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, dan efisien, serta monitoring yang dilakukan oleh atasan dan masyarakat.

Implementasi kebijakan ini berdampak positif bagi pegawai, yang mendapatkan kejelasan aturan dan perlindungan hukum, serta bagi masyarakat yang merasakan pelayanan yang lebih baik dan efisien. Namun, penulis memberikan beberapa saran untuk perbaikan lebih lanjut, seperti menjaga konsistensi layanan, mengaktifkan media sosial untuk memudahkan akses informasi, dan meningkatkan kualitas SDM di loket pelayanan dengan memberikan pelatihan dan panduan yang jelas tentang prosedur layanan.

Referensi

- [1] Abdal. (2015). *Memahami Konsep kebijakan Publik*. Bandung.
- [2] Arfita S, Dkk. (2021). Implementasi Etika ASN dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. 4(2). 162-169. Diakses melalui <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/view/1876/pdf>.
- [3] Arikunto S. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [4] Betti, S.C., & Winarni, F. (2019). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman. *Journal Of Public Policy And Administration Research*, 4(2). Diakses melalui <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar/article/view/19333>
- [5] Fajri H, Yuanjaya P, Community Engagement in a Social Movement: A Case of Geothermal Energy Development in Gunung Talang–Bukit Kili area, *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* 448, Volume 448, 2020, pp. 425 – 478.
- [6] Kasn.go.id. (2022). KASN Evaluasi Tingkat Kepatuhan Pelaksanaan Kode Etik ASN. diakses melalui <https://kasn.go.id/id/publikasi/kasn-evaluasi-tingkat-kepatuhan-pelaksanaan-kode-etik-asn>.
- [7] Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 472 Tahun 2021 Tentang Penetapan Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta
- [7] Ombudsman RI. (2021). Akibat Pelayanan Pemerintah Buruk, Kepercayaan Publik Merosot, Investasi di Indonesia Terancam. Diakses melalui

- <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--akibat-pelayanan-pemerintah-buruk-kepercayaan-publik-merosot-investasi-di-indonesia-terancam>
- [8] Ombudsman RI. (2022). Memahami Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memahami-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- [9] Ombudsman RI. (2023). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- [10] Peraturan Gubernur Daerah Istimewah Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pola Karier Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah, Daerah Istimewa Yogyakarta.
- [11] Peraturan Presiden Republik Indonesia (Perpres) Nomor 116 Tahun 2022 tentang Pengawasan dan Pengendalian Pelaksanaan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Manajemen Aparatur Sipil Negara
- [12] Rudiana P. A. (2019). Jumlah Pelapor Layanan Publik Ke Ombudsman 2019 Naik 3 Persen. Diakses melalui <https://jogja.idntimes.com/news/jogja/pito-agustin-rudiana/jumlah-pelapor-layanan-publik-ke-ombudsman-diy-2019-naik-3-persen>
- [13] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan*. Bandung: CV. Alfabeta
- [14] Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- [15] Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- [16] Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara