

Good Enough Governance dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Samarinda

Good Enough Governance in Public Services at the Public Service Mal (MPP) of Samarinda City

Ahmad Rayhan Albaani¹, H. Adam Idris², Jeni Rahmawati³

^{1,2} Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

³ Universitas Muhammadiyah Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. 14, No. 02

Page : 252-263

Published : 2026

KEYWORDS

Good Enough Governance, Public Service, Public Service Mall, Governance, Samarinda City

CORRESPONDENCE

Phone: +6285252748050

E-mail: rayhan.22104@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Good Enough Governance in public service delivery at the Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik/MPP) of Samarinda City. The research focuses on the implementation of the principles of pragmatism over perfection, prioritization over comprehensiveness, and contextual adaptation over uniformity, as well as the factors that hinder its implementation. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach through interviews, observations, and documentation.

The research results indicate that the implementation of Good Enough Governance at the Public Service Mall of Samarinda City has been carried out quite well through efforts to maintain service continuity, prioritize services based on public needs, and adapt service delivery by utilizing digital services and service innovations. However, its implementation still faces several internal and external constraints, including limited human resources and infrastructure, suboptimal inter-agency coordination, a sectoral work culture (silo mentality), and the public's limited understanding of digital services. This study concludes that public service delivery at the Public Service Mall of Samarinda City reflects the principles of Good Enough Governance, although strengthening institutional capacity and inter-agency coordination remains necessary to further improve service quality.

INTRODUCTION / Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat sekaligus membangun kepercayaan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi prinsip efisiensi, transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi (Renata, 2021; Dwiyanto, 2018; Ratnaningsih & Lestari, 2020). Namun, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan berupa orientasi birokrasi yang cenderung menitikberatkan kepatuhan terhadap prosedur dan kepentingan internal organisasi dibandingkan kebutuhan masyarakat (Yayuk, 2025; Putra & Suryono, 2020). Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pendekatan pelayanan yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak, bukan sekadar penerima layanan. Dalam perspektif New Public Service, Denhardt dan Denhardt (2003) menekankan bahwa pemerintah perlu melayani warga negara dengan mengutamakan kepentingan publik, demokrasi, dan tanggung jawab pelayanan. Meskipun demikian, penerapan

prinsip tata kelola yang ideal perlu mempertimbangkan kapasitas kelembagaan, ketersediaan sumber daya, dan karakteristik lingkungan pelayanan.

Dalam konteks tersebut, konsep Good Enough Governance (GEG) yang dikembangkan Grindle (2004) relevan untuk memahami penyelenggaraan pemerintahan yang dihadapkan pada keterbatasan kapasitas dan sumber daya. GEG menekankan pentingnya menentukan prioritas tata kelola yang paling dibutuhkan dan dapat diwujudkan sesuai konteks, daripada berupaya memenuhi seluruh standar tata kelola ideal secara bersamaan. Perspektif ini dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana pemerintah mempertahankan kualitas pelayanan di tengah kendala operasional, tanpa mengabaikan hak masyarakat atas pelayanan yang layak. Salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP), yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, dan pihak lain dalam satu lokasi. Penyelenggaraan MPP diatur melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 dan di Kota Samarinda diperkuat melalui Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2025. MPP Kota Samarinda menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji GEG karena integrasi layanan lintas instansi membutuhkan dukungan sumber daya manusia, infrastruktur, koordinasi kelembagaan, dan mekanisme pelayanan yang adaptif. Sejumlah kendala yang dilaporkan, seperti keterbatasan SDM, loket yang tidak selalu terisi, keterlambatan pembukaan layanan, gangguan jaringan internet, keterbatasan fasilitas, koordinasi antarinstansi, dan sosialisasi prosedur yang belum optimal (Riyadi & Ramadhan, 2023), mengindikasikan adanya tantangan dalam menyelaraskan standar pelayanan dengan kapasitas operasional. Oleh karena itu, penelitian ini perlu mengkaji apakah pengelola MPP telah menetapkan prioritas layanan, menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kondisi lokal, serta mengembangkan strategi untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Penelitian terdahulu mengenai MPP, seperti Sahidin dkk. (2025) di Kota Kendari, Silvyana dkk. (2025) di Kota Bogor, dan Ruranti W. dkk. (2023), telah membahas penerapan good governance, transparansi, akuntabilitas, serta berbagai kendala pelayanan. Namun, penelitian ini memosisikan GEG sebagai perspektif untuk menjelaskan bagaimana pilihan prioritas, kapasitas kelembagaan, dan adaptasi kontekstual memengaruhi penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip Good Enough Governance dalam pelayanan publik di MPP Kota Samarinda serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapannya. Kontribusi yang diharapkan adalah memperkaya kajian Ilmu Pemerintahan mengenai tata kelola pelayanan publik dengan menunjukkan bagaimana prinsip GEG dapat digunakan untuk mengevaluasi penyelenggaraan layanan dalam kondisi kapasitas kelembagaan yang terbatas.

THEORETICAL FRAMEWORK / kerangka teori

Good Governance

Konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan salah satu teori utama dalam perkembangan administrasi publik modern. Teori ini membahas bagaimana kekuasaan, kebijakan, serta sumber daya publik dikelola secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Keban (2014) menegaskan bahwa *good governance* adalah pondasi penting bagi terciptanya pemerintahan yang responsif dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut UNDP (2007), *good governance* adalah proses penyelenggaraan kekuasaan yang menjunjung nilai partisipasi masyarakat, penegakan hukum, keterbukaan, serta efektivitas lembaga publik. Prinsip-prinsip tersebut menjadi acuan global bagi negara-negara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada pelayanan publik. Sedarmayanti (2003) menambahkan bahwa tata kelola yang baik hanya dapat terwujud apabila pemerintah memiliki integritas dan kemauan untuk menegakkan nilai kejujuran dan keterbukaan.

Dengan demikian, *good governance* dapat dipahami sebagai sistem pemerintahan yang mengedepankan keterbukaan, partisipasi, dan tanggung jawab publik untuk mencapai kesejahteraan bersama. Namun dalam praktiknya, penerapan konsep ini di banyak negara berkembang sering menghadapi tantangan kapasitas, sumber daya, dan konteks sosial yang berbeda-beda. Karena itu, muncul pemikiran baru yang lebih realistis, yaitu konsep *Good Enough Governance* (GEG) sebuah pendekatan yang berusaha menyesuaikan prinsip tata kelola yang ideal dengan kondisi dan kemampuan nyata suatu negara atau institusi. (Grindle, 2004; 2007) menjelaskan bahwa GEG tidak menuntut kesempurnaan tata Kelola, tetapi menekankan prioritas dan perbaikan bertahap sesuai kapasitas dan konteks lokal. Krasner (2013) memaknai GEG sebagai bentuk tata kelola yang “cukup baik” untuk menjamin stabilitas politik, keamanan, dan pertumbuhan ekonomi, tanpa harus mencapai standar demokrasi penuh.

GEG menolak pandangan bahwa pemerintah yang baik harus mencapai kondisi sempurna karena negara berkembang sering menghadapi keterbatasan sumber daya, kapasitas birokrasi, dan stabilitas politik (Grindle, 2007). Pendekatan ini menekankan pemerintahan yang cukup baik dan fungsional, serta memandang tata Kelola sebagai proses bertahap dan realistis dengan menyesuaikan ambisi reformasi terhadap kemampuan aktual (Jayadiputera, et al. 2023). Secara umum, GEG memiliki tiga prinsip utama, yaitu *Pragmatism Over Perfection*, *Prioritization Over Comprehensiveness*, dan *Contextual Adaption Over Uniformity* (Grindle, 2007). Ketiga prinsip ini membantu menjelaskan bagaimana tata kelola pemerintahan dapat berjalan efektif meskipun dihadapkan pada keterbatasan.

Dengan demikian, GEG menilai kualitas tata kelola bukan berdasarkan kesempurnaan, tetapi berdasarkan kemampuan pemerintah menyediakan layanan yang fungsional, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat dalam kondisi nyata. Pendekatan ini menjadi dasar untuk melihat peningkatan pelayanan publik secara bertahap, realistis, dan adaptif di tengah keterbatasan sumber daya serta dinamika kebijakan.

Pelayanan

Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan atau tindakan melalui interaksi antara penyedia dan penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan sesuai standar yang ditetapkan (Lukman, 2004; Moenir dalam Ahmad, 2018; Hardiansyah, 2018). Pelayanan tidak hanya mencakup tindakan teknis, tetapi juga proses, pengalaman, dan kualitas interaksi yang dirasakan penerima layanan, sehingga sehingga pelaksanaannya membutuhkan sistem kerja yang terencana, prosedur yang jelas, kecepatan, ketepatan, kemudahan, serta kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna (Lovelock & Wirtz, 2011; Tjiptono, 2016; Sinambela, 2010). Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan yang mudah, bermanfaat, transparan, dan sesuai ketentuan yang berlaku (Thoha, 2018; Widodo, 2021). Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kompetensi dan profesionalitas aparatur, keramahan, kesigapan, kejelasan informasi, serta kemudahan prosedur. Oleh karena itu, pelayanan publik perlu berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan didukung oleh prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan, serta kedisiplinan, kesopanan, keramahan (Ahmad, 2018). Prinsip tersebut sejalan dengan Keputusan MenPAN Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 yang menekankan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga pada terciptanya layanan yang efektif, responsif, mudah diakses, dan mampu memberikan kepuasan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Mal Pelayanan Publik

Publik (MPP) merupakan Upaya pemerintah menghadirkan pelayanan publik yang lebih modern, terintegrasi, dan mudah diakses masyarakat. Berdasarkan PermenPAN RB) Nomor 23 Tahun 2017

tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, MPP merupakan tempat pelayanan barang, jasa, dan/atau administrasi yang mengintegrasikan layanan pemerintah pusat dan daerah, BUMN, BUMD, serta swasta sebagai perluasan fungsi pelayanan terpadu untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Konsep ini selaras dengan gagasan Ratminto bahwa penyederhanaan akses melalui penggabungan unit layanan dapat mempersingkat alur birokrasi dan mengurangi hambatan bagi masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2014). Dengan mekanisme tersebut, masyarakat tidak perlu lagi berpindah antar kantor karena berbagai urusan administrasi dapat diselesaikan dalam satu kunjungan, sehingga lebih efisien dari segi waktu dan biaya (Dwiyanto, 2018). Pembentukan MPP merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang saat ini sedang digalakkan. Hal ini diperlukan untuk mempercepat pencapaian tujuan reformasi birokrasi, yakni perbaikan kualitas pelayanan publik.

MPP diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi di bidang penanaman modal serta pelayanan terpadu satu pintu sebagai coordinator berbagai layanan perizinan dan nonperizinan. Penyelenggaraan tersebut diarahkan agar layanan berjalan teratur, efisien, dan sesuai standar pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan layanan pemerintah pusat dan daerah dalam satu Lokasi, MPP memudahkan Masyarakat mengakses berbagai kebutuhan administrative secara terpadu (Suwandi, 2021).

METHOD / Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan konsep *Good Enough Governance* dalam pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Samarinda. Menurut (Sugiyono, 2018) Penelitian kualitatif deskriptif menekankan pengumpulan data dalam kondisi alamiah, dimana metode ini menganalisis serta menafsirkan data dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk narasi tertulis maupun lisan. Fokus penelitian meliputi penerapan tiga prinsip GEG, yaitu *Pragmatism Over Perfection*, *Prioritization Over Comprehensiveness*, dan *Contextual Adaptation Over Uniformity*, serta faktor penghambat yang terdiri atas faktor internal berupa sumber daya manusia, koordinasi antarlembaga, sarana dan prasarana, dan faktor eksternal berupa kebutuhan masyarakat, dukungan kebijakan, serta pemanfaatan teknologi.

Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, laporan resmi pemerintah, dokumen kebijakan, dan peraturan perundang-undangan. Informan dipilih menggunakan *purposive sampling* berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan pelayanan publik di MPP. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta penelitian kepustakaan melalui berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan literatur relevan, kemudian direduksi dengan memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan informasi sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif atau tabel untuk memudahkan peneliti melihat hubungan antarkomponen data dan merumuskan kesimpulan mengenai penerapan *Good Enough Governance* (GEG) dalam pelayanan publik di MPP Kota Samarinda.

RESULT AND DISCUSSION / Hasil dan Pembahasan

Penerapan Good Enough Governance dalam Pelayanan Publik di MPP Kota Samarinda

Pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Samarinda merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan yang terintegrasi, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Integrasi berbagai jenis layanan dalam satu lokasi diharapkan dapat

menyederhanakan prosedur, mengurangi beban administratif masyarakat, dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan. Penyelenggaraan MPP Kota Samarinda perlu dianalisis dengan mempertimbangkan kerangka regulasi yang berlaku, kapasitas kelembagaan, serta kondisi operasional pelayanan. Dalam perspektif Good Enough Governance (GEG) yang dikemukakan Grindle (2004), keberhasilan tata kelola tidak hanya ditentukan oleh pencapaian standar ideal, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah menentukan prioritas dan mengembangkan strategi yang realistis sesuai dengan kapasitas serta konteks yang dihadapi. Berdasarkan temuan penelitian, pelayanan MPP Kota Samarinda masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, dan kendala teknis. Kondisi tersebut menjadi dasar untuk menilai bagaimana pengelola MPP menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan dengan keterbatasan yang ada, tanpa mengabaikan kualitas, kepastian prosedur, dan hak masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penerapan GEG dalam penelitian ini dianalisis melalui tiga dimensi, yaitu pragmatisme dibanding kesempurnaan, prioritas dibanding kelengkapan, dan adaptasi kontekstual dibanding keseragaman. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk memahami pilihan strategi pengelolaan pelayanan, penentuan kebutuhan yang didahulukan, serta penyesuaian mekanisme pelayanan terhadap karakteristik pengguna dan kondisi operasional. Analisis tidak hanya diarahkan untuk mengidentifikasi bentuk penyesuaian yang dilakukan pemerintah, tetapi juga untuk menilai hasil, keterbatasan, dan konsekuensi dari penyesuaian tersebut. Dengan demikian, penerapan GEG tidak dipahami sebagai pembenaran atas kekurangan pelayanan, melainkan sebagai pendekatan untuk mengevaluasi bagaimana pemerintah mengelola keterbatasan secara realistis sekaligus mengupayakan perbaikan kualitas pelayanan secara bertahap.

Pragmatisme dibanding Kesempurnaan

Penerapan prinsip pragmatisme dibanding kesempurnaan dalam pelayanan publik di MPP Kota Samarinda dapat dilihat dari upaya mempertahankan keberlangsungan pelayanan di tengah keterbatasan integrasi prosedur dan sumber daya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP pelayanan belum sepenuhnya terintegrasi antar-tenant, sementara keterbatasan petugas dapat memengaruhi kelancaran pelayanan pada kondisi tertentu. Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebutuhan koordinasi dalam sistem pelayanan terpadu dan kapasitas operasional yang tersedia. Dalam perspektif GEG, kondisi tersebut menjadi relevan untuk menilai kemampuan pengelola MPP dalam menentukan langkah yang dapat dilaksanakan untuk menjaga fungsi pelayanan, meskipun seluruh aspek tata kelola belum berjalan secara optimal. Namun, keterbatasan tersebut tidak dapat langsung dipandang sebagai bukti keberhasilan penerapan prinsip pragmatisme. Penilaiannya perlu didasarkan pada strategi konkret yang diambil pengelola, pertimbangan dalam menentukan langkah tersebut, serta dampaknya terhadap keberlangsungan dan kualitas pelayanan.

Salah satu bentuk penyesuaian yang disebutkan dalam penelitian adalah pemanfaatan aplikasi SI-PELATARAN untuk mendukung akses pelayanan secara digital. Keberadaan layanan berbasis aplikasi berpotensi mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka dan mempermudah masyarakat memperoleh informasi atau mengakses layanan sesuai dengan fitur yang tersedia. Dari perspektif GEG, penggunaan teknologi dapat dipahami sebagai pilihan praktis untuk mengatasi hambatan pelayanan apabila sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kapasitas penyelenggara. Meskipun demikian, manfaat tersebut perlu dibuktikan melalui temuan mengenai penggunaan aplikasi, jenis layanan yang dapat diakses, serta pengalaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Persepsi positif masyarakat terhadap kemudahan pelayanan juga perlu disajikan melalui kutipan wawancara atau bukti empiris lainnya. Dengan demikian, analisis prinsip pragmatisme perlu menekankan bahwa efektivitas pelayanan bukan sekadar kemampuan mempertahankan operasional, tetapi juga

kemampuan memilih solusi yang realistis, memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, dan tetap memenuhi standar pelayanan minimum yang berlaku. Penguatan integrasi SOP, pemenuhan kebutuhan SDM, dan evaluasi pemanfaatan aplikasi menjadi langkah penting agar pendekatan pragmatis tidak berhenti pada penyesuaian sementara.

Prioritas dibanding Kelengkapan

Penerapan prinsip prioritas dibanding kelengkapan dalam pelayanan publik di MPP Kota Samarinda dapat dianalisis melalui penempatan kebutuhan kelompok rentan dan layanan yang banyak dibutuhkan masyarakat sebagai perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan prioritas bagi lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu menyusui, dan masyarakat yang sedang sakit menunjukkan upaya untuk menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kondisi pengguna. Penyediaan fasilitas khusus dan akses pelayanan tanpa antrian panjang, apabila tersedia dan diterapkan secara konsisten, dapat mengurangi hambatan yang dihadapi kelompok tersebut. Dalam perspektif GEG, penentuan prioritas semacam ini mencerminkan upaya mengalokasikan perhatian dan sumber daya pada kebutuhan yang memiliki urgensi lebih tinggi. Namun, keberadaan fasilitas atau kebijakan prioritas belum cukup untuk menyimpulkan bahwa pelayanan telah inklusif. Analisis perlu memperhatikan implementasinya, kemudahan akses terhadap fasilitas, konsistensi penerapan prosedur, dan pengalaman kelompok rentan ketika menggunakan layanan.

Selain kelompok rentan, prioritas pelayanan juga dapat ditinjau dari jenis layanan yang banyak digunakan masyarakat, seperti administrasi kependudukan, perizinan usaha, dan layanan investasi. Pemusatan perhatian pada layanan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan administratif, aktivitas ekonomi, dan akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dapat menjadi strategi untuk meningkatkan manfaat pelayanan terpadu. Akan tetapi, klaim bahwa layanan tersebut merupakan layanan dengan tingkat penggunaan tertinggi perlu didukung data kunjungan, volume permohonan, atau statistik pelayanan yang relevan. Tanpa data tersebut, penentuan layanan prioritas berisiko hanya didasarkan pada asumsi penyelenggara. Dari perspektif GEG, prioritas yang efektif harus didasarkan pada kebutuhan nyata, urgensi pelayanan, dan manfaat yang diterima masyarakat, bukan semata-mata kemudahan pelaksanaan oleh organisasi. Oleh karena itu, pengelola MPP perlu mengevaluasi kebutuhan pengguna secara berkala, menyediakan informasi yang jelas mengenai mekanisme pelayanan prioritas, serta memastikan bahwa penentuan prioritas tidak mengurangi hak masyarakat lain untuk memperoleh pelayanan yang adil. Langkah tersebut dapat memperkuat orientasi pelayanan yang responsif sekaligus menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional, inklusivitas, dan pemerataan akses.

Adaptasi Kontekstual dibanding Keseragaman

Adaptasi kontekstual dalam pelayanan publik di MPP Kota Samarinda dapat ditinjau melalui penyesuaian prosedur, percepatan waktu pelayanan, dan pemanfaatan teknologi digital sesuai dengan kebutuhan pengguna serta kondisi operasional. Hasil penelitian menyebutkan adanya revisi SOP dan penggunaan aplikasi SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) sebagai bagian dari penyesuaian mekanisme pelayanan. Penyesuaian tersebut berpotensi meningkatkan fleksibilitas pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada proses administratif secara langsung. Dalam perspektif GEG, adaptasi kontekstual menekankan pentingnya menyesuaikan mekanisme tata kelola dengan persoalan dan kapasitas yang dihadapi, alih-alih menerapkan prosedur yang seragam tanpa mempertimbangkan situasi aktual. Meskipun demikian, perubahan SOP dan penggunaan aplikasi digital perlu dianalisis berdasarkan tujuan, ruang lingkup, serta hasil penerapannya. Penulis perlu menunjukkan apakah penyesuaian tersebut benar-benar mengurangi hambatan pelayanan, mempercepat proses penyelesaian permohonan, atau meningkatkan akses masyarakat.

Pengalaman pengguna menjadi aspek penting untuk menilai apakah adaptasi pelayanan telah menghasilkan perbaikan yang nyata. Apabila hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna SI-PELATARAN merasakan kemudahan dalam mengakses layanan, temuan tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan manfaat adaptasi digital dari perspektif masyarakat. Namun, pengalaman tersebut perlu disajikan secara spesifik dan tidak digeneralisasi sebagai gambaran seluruh pengguna MPP. Selain itu, analisis perlu mempertimbangkan kemungkinan hambatan, seperti keterbatasan literasi digital, akses internet, dan kebutuhan bantuan bagi pengguna yang kesulitan menggunakan aplikasi. Aspek ini penting agar digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi bagi kelompok yang memiliki akses teknologi, tetapi juga tetap menjamin aksesibilitas pelayanan bagi kelompok lainnya. Dengan demikian, adaptasi kontekstual di MPP Kota Samarinda perlu dipahami sebagai proses penyesuaian yang berkelanjutan, dengan tetap menjaga kepastian prosedur, standar pelayanan, dan kesetaraan akses. Evaluasi berkala terhadap perubahan SOP, kinerja aplikasi, serta pengalaman pengguna dapat menjadi dasar untuk menentukan penyesuaian lanjutan yang lebih tepat sasaran.

Faktor-Faktor yang menghambat penerapan *Good Enough Governance* di MPP Kota Samarinda

Faktor Internal

Pelayanan publik di MPP Kota Samarinda masih menghadapi hambatan internal yang memengaruhi efektivitas dan stabilitas pelayanan, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia, regulasi, serta kesiapan sistem dan infrastruktur pelayanan. Moenir (2010) menjelaskan bahwa hambatan pelayanan publik dapat bersumber dari keterbatasan SDM di MPP Kota Samarinda terlihat dari loket yang tidak selalu beroperasi pada jam pelayanan, keterlambatan pembukaan layanan, serta penggunaan tenaga magang sebagai solusi sementara. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kesiapan, profesionalisme, dan konsistensi aparatur dalam menjalankan tugas (Sinambela, 2010). Temuan tersebut diperkuat oleh pemberitaan Samarinda Pos (2024) mengenai loket kosong dan keterlambatan pembukaan layanan.

Hambatan lainnya berkaitan dengan perbedaan regulasi dan mekanisme kerja antar-tenant yang menyebabkan integrasi pelayanan belum sepenuhnya optimal. Meskipun berbagai layanan telah ditempatkan dalam satu lokasi, perbedaan ketentuan dan prosedur masing-masing instansi masih memerlukan koordinasi serta penyelarasan agar pelayanan dapat berjalan lebih terpadu. Selain itu, gangguan jaringan internet, *maintenance* sistem, dan kendala perangkat menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur digital turut memengaruhi kecewaan pelayanan dan berpotensi meningkatkan antrean masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi pelayanan tidak cukup hanya melalui penyatuan lokasi dan pemanfaatan teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan SDM, keselarasan regulasi, stabilitas infrastruktur, dan koordinasi antarinstansi.

Dalam perspektif *Good Enough Governance* (GEG) berbagai keterbatasan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan berlangsung melalui penyesuaian yang realistis terhadap kapasitas kelembagaan yang tersedia. Penggunaan tenaga magang, penyesuaian prosedur, dan upaya mempertahankan pelayanan ketika menghadapi kendala sistem mencerminkan prinsip pragmatisme dibanding kesempurnaan, yaitu mengutamakan keberlangsungan pelayanan daripada menunggu kondisi ideal. Hasil penelitian ini memberikan penekanan lebih spesifik pada bagaimana keterbatasan tersebut direspons secara pragmatis sesuai konteks dan kapasitas MPP Kota Samarinda.

Dengan demikian, hambatan internal di MPP Kota Samarinda menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh kapasitas birokrasi dan kesiapan sistem pelayanan. Keterbatasan SDM, perbedaan regulasi antar-tenant, serta kendala infrastruktur digital menjadi faktor yang perlu diperkuat agar integrasi pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Penerapan GEG memungkinkan pelayanan tetap berlangsung di tengah keterbatasan tersebut, tetapi keberlanjutannya tetap

membutuhkan peningkatan kapasitas aparatur, penyelarasan regulasi, penguatan infrastruktur, dan integrasi kerja antarinstansi secara bertahap.

Faktor Eksternal

Hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di MPP Kota Samarinda tidak hanya berasal dari kapasitas internal organisasi, tetapi juga dipengaruhi faktor eksternal yang berkaitan dengan masyarakat dan hubungan antarinstansi. Moenir (2010), menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh komunikasi pelayanan, karakteristik pengguna layanan, serta hubungan antarorganisasi. Salah satu hambatan eksternal yang ditemukan adalah belum optimalnya penyebaran informasi mengenai prosedur, regulasi, dan standar pelayanan. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan memahami persyaratan, alur, dan mekanisme layanan yang tersedia. Dengan demikian, keberhasilan inovasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami masyarakat.

Hambatan lainnya berkaitan dengan perbedaan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital, seperti SIPO dan SI-PELATARAN. Meskipun digitalisasi ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses, perbedaan tingkat literasi digital menyebabkan sebagian pengguna, khususnya kelompok lanjut usia, masih membutuhkan pendampingan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik perlu disertai pendekatan yang inklusif agar inovasi tidak menciptakan kesenjangan akses. Selain itu, integrasi layanan masih menghadapi silo mentality antar-tenant, yaitu kecenderungan instansi untuk tetap berorientasi pada kewenangan, SOP, dan target internal masing-masing. Kondisi tersebut terlihat ketika petugas hanya menguasai layanan sesuai bidangnya sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan lain masih diarahkan ke instansi asal. Lencioni (2006), menjelaskan bahwa silo mentality terjadi ketika unit organisasi lebih berorientasi pada kepentingan internal dibandingkan membangun kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, integrasi pelayanan tidak cukup diwujudkan melalui penyatuan lokasi, tetapi memerlukan koordinasi dan sinergi lintas instansi.

Dalam perspektif *Good Enough Governance* (GEG) menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perlu disesuaikan dengan konteks sosial dan kapasitas kelembagaan yang tersedia. Pemahaman masyarakat, literasi digital, dan pola hubungan antar instansi menjadi faktor yang memengaruhi kemampuan MPP dalam mewujudkan pelayanan terpadu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di MPP Kota Samarinda perlu dilakukan melalui penguatan sosialisasi dan komunikasi pelayanan, pendampingan bagi masyarakat yang belum mampu menggunakan layanan digital, serta peningkatan koordinasi dan kolaborasi antar-tenant. Pendekatan tersebut mencerminkan prinsip adaptasi kontekstual, yaitu menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat tanpa mengabaikan tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik.

KESIMPULAN

1. Penerapan Prinsip Pragmatisme dibanding Kesempurnaan

Penerapan prinsip Pragmatisme dibanding Kesempurnaan (*Pragmatism Over Perfection*) di MPP Kota Samarinda tercermin dari upaya pengelola menjaga keberlangsungan pelayanan di tengah berbagai keterbatasan yang dihadapi. Kendala terkait sumber daya manusia, regulasi, maupun aspek teknis direspons melalui penyesuaian yang realistis sesuai kapasitas organisasi yang tersedia, termasuk pemanfaatan tenaga magang untuk membantu pelayanan serta penyederhanaan prosedur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa MPP Kota Samarinda lebih mengutamakan

keberlangsungan pelayanan kepada masyarakat dibanding menunggu terpenuhinya seluruh kondisi yang ideal.

2. Penerapan Prinsip Prioritas dibanding Kelengkapan

Prioritas pelayanan yang tercermin melalui penerapan prinsip Prioritas dibanding Kelengkapan (*Prioritization Over Comprehensiveness*) terlihat dari kemampuan MPP Kota Samarinda dalam menentukan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan kapasitas yang dimiliki. Prioritas pelayanan diberikan kepada kelompok rentan serta layanan yang memiliki tingkat kebutuhan tinggi di masyarakat sehingga sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara lebih efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh banyaknya layanan yang disediakan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi menetapkan prioritas pelayanan yang memberikan manfaat terbesar bagi masyarakat.

3. Penerapan Adaptasi Kontekstual dibanding Keseragaman

Prinsip Adaptasi kontekstual dibanding Keseragaman (*Contextual Adaptation Over Uniformity*) diwujudkan melalui berbagai penyesuaian pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Kota Samarinda, seperti percepatan dan penyederhanaan prosedur pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat, pemanfaatan aplikasi SIPO sebagai sarana pelayanan berbasis digital, serta pengembangan berbagai inovasi pelayanan yang mendukung kemudahan akses masyarakat. Berbagai penyesuaian tersebut menunjukkan kemampuan MPP Kota Samarinda dalam menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

4. Faktor Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di MPP Kota Samarinda

a) Faktor Internal

Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten khususnya pada bagian *front office*, serta kendala sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti gangguan jaringan internet dan pemeliharaan sistem pelayanan digital. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya dan kesiapan infrastruktur yang dimiliki dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

b) Faktor Eksternal

Koordinasi antarinstansi yang belum optimal, budaya kerja sektoral (*silo mentality*), belum maksimalnya sosialisasi terkait SOP, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan layanan digital, serta keluhan terhadap beberapa prosedur pelayanan. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh dinamika lingkungan eksternal yang memerlukan penyesuaian dan penguatan kolaborasi secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian ditujukan kepada pihak DPMPTSP selaku pengelola sekaligus penyelenggara MPP di Kota Samarinda maupun kepada penelitian selanjutnya mengenai konsep *Good Enough Governance* peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Samarinda perlu mendorong komitmen instansi yang memiliki lebih dari satu bidang layanan agar menugaskan petugas yang mampu memberikan layanan lintas-bidang atau menyediakan staf pendukung di MPP. Upaya ini guna mengatasi faktor internal berupa keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten terutama dalam memberikan layanan lintas-bidang.
2. DPMPTSP Kota Samarinda bersama instansi yang tergabung di dalamnya perlu meningkatkan koordinasi antar instansi melalui mekanisme formal, untuk meminimalkan budaya kerja sektoral

- (silo mentality) dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu. Upaya tersebut penting agar setiap instansi dapat bekerja secara lebih terintegrasi dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang sama.
3. DPMPTSP Kota Samarinda perlu meningkatkan intensitas sosialisasi dan koordinasi terkait SOP terintegrasi serta peraturan daerah kepada instansi yang tergabung dalam MPP Kota Samarinda. Langkah ini penting untuk mengatasi faktor eksternal berupa belum optimalnya pemahaman dan penerapan mekanisme pelayanan terintegrasi antarinstansi.
 4. DPMPTSP Kota Samarinda bersama instansi terkait perlu melakukan peninjauan terhadap prosedur pelayanan yang masih menimbulkan keluhan masyarakat, khususnya dalam pengambilan formulir pendaftaran pada layanan perpanjangan SIM. Upaya tersebut penting untuk menciptakan proses pelayanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai *Good Enough Governance* pada sektor pelayanan publik lainnya atau menggunakan perspektif yang berbeda sehingga dapat memperkaya kajian mengenai tata kelola pelayanan publik.

REFERENSI

Books:

- Ahmad, B. (2018). *Pelayanan publik: Teori dan praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Jakarta
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2014). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2003). *Good governance (kepemerintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah: Upaya membangun organisasi efektif dan efisiensi melalui restrukturisasi dan pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi* (Cetakan ke-2). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanda, D., Supriatna, L. W., S., & T. (2021). *Mal pelayanan publik: Percepatan peningkatan kualitas inovasi layanan masyarakat*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Thoha, M. (2018). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2016). *Service quality & satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset
- UNDP. (2007). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: United Nations Development Programme.
- Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Serial/journal article (online database, such as Ebsco):

- Riyadi, S., & Ramadhan, H. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda dalam meningkatkan kualitas layanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman*, 11(2), 155–166. <https://ejournals2.unmul.ac.id/index.php/jip/article/view/1672>.
- Sahidin, L. O., Haeruddin, & Nashar, A. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik dalam perspektif Good governance pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, <https://www.jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh/article/view/1554>

Serial/journal article (online with DOI):

- Grindle, M. S. (2004). Tata kelola yang cukup baik: Pengentasan kemiskinan dan reformasi di negara berkembang. *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 17(4), 525–548. <https://doi.org/10.1111/j.0952-1895.2004.00256.x>
- Grindle, M. S. (2007). Good Enough Governance Revisited. *Development Policy Review*, 25(5), 533–574. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7679.2007.00385.x>.
- Ratnaningsih, D. J., & Lestari, L. (2020). Kapabilitas proses kinerja layanan Mal Pelayanan Publik Kota Bogor. *Jurnal Matematika, Sains dan Teknologi*, 21(2) <https://doi.org/10.33830/jmst.v21i2.878.2020>
- Silvyana, A., Bintari, A., & Taryana, A. (2025). Good Governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor Tahun 2023. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 8(2). <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i2.6330>.
- Wisarini, B. R., Zainal, V. R., & Hakim, A. (2023). Implementasi good governance pada Mall Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Progress Administrasi Publik (JPAP)*, 3(2), 127–135. <https://doi.org/10.54957/jpap.v3i2.395>

Internet – organization/corporate author:

- Krasner, S. (2013). Seeking “Good-Enough-Governance” Not Democracy. Belfer Center / RReuters <https://www.belfercenter.org/publication/seekinggoodenough-governance-not-democracy>
- Samarinda Pos. (2024, November 5). Beberapa petugas tidak di tempat, pelayanan MPP terbatas oleh SDM yang menjaga konter. Samarinda Pos. Retrieved Mei 18,2026, From <https://www.sapos.co.id/metropolis/amp/2455278828/beberapa-petugas-tidak-di-tempat-pelayanan-mpp-keterbatasan-sdm-yang-menjaga-konter>.
- Lencioni, P. (2006). *Silos, politics and turf wars: A leadership fable about destroying the barriers that turn colleagues into competitors*. Jossey-Bass.

Thesis (online):

- Renata, M. S. (2021). *Implementasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru* (Unpublished bachelor's thesis). Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia. <https://repository.uir.ac.id/6942/>.
- Lestari, Y. P. (2025). Efektivitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan [Tesis, Universitas Mulawarman]. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Retrieved from <https://library.fisip-unmul.ac.id>

