

DESENTRALISASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK: STUDI LITERATUR TERHADAP PROGRAM TERAS MADUKARA DI KABUPATEN PURWAKARTA

Didan Fauzan Rahmatan¹, Dede Sri Kartini²

¹ Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

² Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Padjadjaran,
Bandung

Abstract

This study aims to analyze how decentralization policies can enhance the efficiency of public service delivery through a case study of the Teras Madukara program in Purwakarta Regency. The main focus of this study is to evaluate the extent to which the program realizes the principles of responsive, equitable, and satisfactory public services, based on the public choice theory framework proposed by Dennis A. Rondinelli. Three key indicators are used in the analysis: (1) responsiveness of public institutions; (2) the ability to meet public commodity demands; and (3) the provision of satisfactory public services. This research employs a descriptive qualitative approach through a literature study method, drawing on secondary data from scientific journals, books, policy documents, and official government reports. The findings indicate that the Teras Madukara program effectively addresses the geographical challenges of Purwakarta Regency by delivering 407 types of public services to five sub-districts, including remote areas with limited access. The program has been shown to improve service efficiency and received positive responses from the public, as reflected in a satisfaction index of 87.69% and the recognition of the Bale Madukara Public Service Mall with the Prima predicate by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (KemenPAN-RB). Compared to similar programs such as Dokkar Salman in Wonosobo Regency and Cedak Mas in Tuban Regency, Teras Madukara demonstrates advantages in terms of service integration and its mini public service mall (MPP) model at the sub-district level. These findings affirm that decentralization, when implemented adaptively and based on local needs, can strengthen democratic, efficient, and inclusive public service governance.

Keywords: *Decentralization, Public Service, Efficiency, Teras Madukara, Public Choice*

Pendahuluan

Ruang publik dan barang publik mempunyai keterkaitan, ruang publik merupakan suatu ruang yang mewadahi kepentingan publik dan merupakan ruang terbuka yang dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat. Masyarakat mempunyai hak yang setara dalam menyuarakan pendapat, berkumpul, berinteraksi serta kepentingannya secara bebas tanpa

adanya tekanan atau diskriminasi. Seperti halnya ruang publik yang didefinisikan oleh Kusumawijaya dalam (Hendrastuti, 2017) yang menyatakan bahwa ruang publik sebagai ruang atau lahan umum, tempat masyarakat dapat melakukan kegiatan publik fungsional maupun kegiatan sampingan lainnya yang dapat mengikat suatu komunitas baik melalui kegiatan sehari-hari atau kegiatan berkala (Hendrastuti, 2017:31).

Habermas dalam Supriadi (2017) menyatakan bahwa ada tiga kriteria ruang publik pada masyarakat. Pertama, mereka mengesampingkan status sosial dan memunculkan prinsip-prinsip kebersamaan dan kesetaraan sebagai semangat setiap pertemuan-pertemuan diantara mereka; Kedua ruang publik membuka wacana-wacana yang belum pernah dipersoalkan, seperti monopoli negara dan gereja atas interpretasi kebenaran dalam teks; Ketiga pertemuan individu di dalam ruang publik sastra telah mengubah kebudayaan menjadi komoditas. Kebudayaan yang dimaksud Habermas adalah budaya tulis (jurnal maupun pamflet), budaya musik dan teater.

Jadi dapat dikatakan bahwa dari dua perspektif tersebut dapat dikatakan bahwa ruang publik merupakan sebuah ruang terbuka yang menjamin hak setiap instrumen yang ada pada masyarakat secara merata tanpa memandang status sosial Keberadaan ruang publik mempunyai kedudukan yang cukup penting dalam sistem demokrasi, terutama dalam mencerminkan kualitas partisipasi masyarakat dan keterbukaan negara terhadap aspirasi publik.

Sementara itu, barang publik dapat diartikan sebagai suatu layanan yang disediakan untuk kepentingan masyarakat secara luas dan penyelenggaraan barang publik ini dilaksanakan oleh pemerintah. Dapat diartikan bahwa barang publik merupakan barang yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat tanpa adanya biaya tambahan. Berbanding terbalik dengan barang publik, barang pribadi merupakan barang yang hanya bisa dinikmati oleh masyarakat tertentu, jadi pada hakikatnya barang pribadi tidak bisa dinikmati oleh seluruh kalangan masyarakat. Prasetya dalam Mardiyanti (2024) menyatakan bahwa

barang publik dapat dinikmati oleh banyak orang secara bersamaan, sementara barang pribadi hanya dapat dinikmati oleh satu individu pada satu waktu tertentu. Oleh karena itu, pemerintah harus mengambil peran untuk memproduksi barang publik, dikarenakan barang publik sangat diperlukan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan masyarakat mempunyai kondisi atau keadaan yang berbeda maka dari itu pengadaan barang publik sangat diperlukan oleh masyarakat. Maka dari itu pemerintah harus berperan dalam penyediaan barang publik (Mardiyanti dkk., 2024:41). Prasetya dalam Mardiyanti (2024) menyatakan bahwa barang publik mempunyai dua karakteristik utama yang menjadi ciri khas. Diantaranya ada barang publik yang bersifat Non-Rival, dapat diartikan bahwa konsumsi barang publik dapat dibagikan oleh banyak konsumen tanpa mengurangi jumlah konsumsi yang tersedia bagi konsumen lainnya; Barang publik bersifat Non-Eksklusif, artinya tidak ada individu yang bisa dikecualikan dari menikmati manfaat barang publik tersebut. Meskipun ada individu yang mungkin tidak ingin orang lain menikmati barang publik, mereka tidak bisa mencegahnya (Mardiyanti dkk., 2024:42).

Dengan demikian maka dapat dilihat keterkaitannya bahwa ruang publik dan barang publik terletak pada fungsi sosial keduanya dalam menopang kehidupan demokratis dan menjamin akses yang adil bagi seluruh aspek masyarakat. Dalam konteks inilah pelayanan publik muncul sebagai manifestasi dari barang publik yang diselenggarakan melalui ruang publik, .

Sejalan dengan hal tersebut semenjak diberlakukannya Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, membawa dampak yang cukup besar dalam penyelenggaraan

pemerintahan. Dengan adanya pelaksanaan kebijakan desentralisasi dapat mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang lebih efektif dan efisien, serta memberikan kewenangan lebih besar kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahan, termasuk dalam penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik wilayahnya masing-masing. Artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis dan juga daerah memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta Prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat (Amin, 2024:1). Desentralisasi dapat dikatakan sebagai sebuah alat yang digunakan untuk mencapai tujuan bernegara, terutama dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan akan menciptakan pengambilan keputusan yang demokratis (Mega Christia & Ispriyarso, 2019).

Dalam perspektif demokrasi liberal, demokrasi liberal memberikan dukungan bagi desentralisasi karena mampu mendukung demokrasi pada dua tingkatan. Pertama, memberikan kontribusi positif bagi perkembangan demokrasi karena pemerintahan lokal mampu menjadi sarana untuk menciptakan demokrasi yang baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Hoessein dalam Muluk (2009) yang menyatakan bahwa dalam konsep otonomi terkandung kebebasan untuk berprakarsa untuk mengambil keputusan atas dasar aspirasi masyarakat yang memiliki status demikian tanpa kontrol langsung oleh Pemerintah Pusat. Kedua, pemerintahan lokal mampu memberikan kebermanfaatan bagi masyarakat, sebagaimana yang dikatakan oleh

Hoessein dalam Muluk (2009) yang menyatakan bahwa pemerintahan lokal dan otonomi lokal tidak diartikan sebagai daerah atau pemerintah tapi merupakan masyarakat setempat. Manfaat dari pemerintahan lokal disebutkan pula oleh Antoft & Novack dalam Muluk (2009) yang menyebutkan bahwa manfaat dari pemerintahan lokal terdapat dapat beberapa hal yakni: *accountability, accessibility, responsiveness, opportunity for experimentation, public choice, spread of power, dan democratic values* (Muluk, 2009: 4-9)

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk dipenuhi hak dan didengar aspirasinya maka peningkatan kualitas dalam pembentukan ruang publik dituntut untuk terus berkembang, salah satu indikator pemerintah daerah berhasil memberikan ruang publik kepada masyarakat dengan baik adalah dengan melihat bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, cepat, dan akses yang didapat dapat terjangkau dengan baik yang pada akhirnya mencapai kepuasan publik yang dikehendaki. Pada era modern ini ekspektasi terhadap ruang publik yang mampu memenuhi hak-hak publik semakin tinggi, sehingga menuntut birokrasi untuk bersifat adaptif, inovatif dan responsif terutama dalam pelayanan publik (Solong & Muliadi, 2020). Maka dari itu hubungan antara ruang publik, barang publik, dan pelayanan publik bersifat saling menopang. Hal ini dikarenakan ketika pemerintah berhasil membuat ruang publik terbuka dan partisipatif dan penyediaan barang publik yang diberikan berkualitas maka akan tercipta pelayanan publik yang efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Target dari pelayanan publik sendiri adalah untuk memenuhi dan

memuaskan tuntutan dan aspirasi masyarakat secara keseluruhan. Agar target yang diharapkan tercapai maka harus memberikan pelayanan yang optimal dan selaras dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini selaras dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa alur atau tata cara pelayanan publik haruslah tidak rumit, mudah dimengerti dan dapat diakses secara mudah oleh semua kalangan masyarakat serta kenyamanan akses yang harus memikirkan mulai dari posisi, luasan, hingga fasilitas layanan yang harus mudah diakses oleh semua penduduk (Choirunnisa dkk., 2023:76).

Kabupaten Purwakarta memiliki kontur wilayah yang variatif, dengan banyaknya daerah perbukitan dan terpencil, dan juga Kabupaten Purwakarta memiliki 17 kecamatan, 9 kelurahan dan 183 desa, hal ini menjadi tantangan utama dalam pemerataan akses layanan publik. Terutama dengan adanya desentralisasi maka pemerintah daerah harus mampu memberikan inovasi yang mampu memberikan pelayanan dengan akses yang dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat terutama pada daerah-daerah terpencil.



Gambar 1 Peta Kabupaten Purwakarta

(Permata & Indra Komala, 2020)

Salah satu bentuk konkret dari produk kebijakan desentralisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Purwakarta adalah dengan munculnya program Teras Madukara di Kabupaten Purwakarta. Program ini merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang mengedepankan pendekatan partisipatif dan kedekatan langsung dengan masyarakat. Teras Madukara merupakan salah satu program unggulan dari MPP Bale Madukara Kabupaten Purwakarta yang diresmikan pada 05 October 2021, yang hadir disetiap kecamatan, yang sampai pada saat ini sudah ada pada lima kecamatan diantaranya kecamatan Plered, Wanayasa, Campaka, Jatiluhur dan Maniis (Purwakartakab, 2024), tujuannya untuk memberikan pelayanan maksimal dengan mendekatkan berbagai pelayanan kepada masyarakat, Teras Madukara sudah menjangkau daerah-daerah di seluruh wilayah Kabupaten Purwakarta hingga ke pelosok (Purwakartakab, 2021).

Terdapat banyak penelitian yang sudah membahas terkait pengaruh desentralisasi terhadap pelayanan publik. Salah satunya (Melinda.,dkk.,2020) menyoroti pentingnya inovasi pelayanan publik, dikarenakan dengan adanya desentralisasi maka inovasi pelayanan harus dilakukan oleh pemerintah daerah otonom karena akan memiliki banyak keuntungan yang dirasakan mulai dari efektif dan efisiennya penggunaan sumber daya dan sesuainya inovasi dengan kebutuhan masyarakat. (Dema., dkk, 2021) peran desentralisasi dalam menciptakan tata kelola yang baik dan inovatif sangat diperlukan, karena dengan adanya desentralisasi maka dalam penyelenggaraanya pemerintah

daerah dapat menyesuaikan potensi daerah dan kebutuhan masyarakatnya secara tepat sasaran. (Anjani & Malawat, 2023) menyoroti E-Government sebagai bentuk inovasi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik, dikarenakan itu merupakan pengimplementasian dari desentralisasi. Desentralisasi mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan juga daerahnya. Maka dari itu pemerintah daerah pada saat ini, dalam memberikan pelayanan tidak bisa hanya dilakukan secara fisik (offline) saja namun perlu juga non fisik (online) karena untuk menjangkau seluruh aspek masyarakat. Selanjutnya penelitian yang terbaru (Edi & Tjenreng B.Z, 2025) yang menyoroti bahwa desentralisasi berperan sangat penting meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan memperkuat desentralisasi diharapkan dapat memperbaiki efisiensi, transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan daerah. akan tetapi keberhasilan dari desentralisasi bergantung pada kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia dan tata kelola yang efektif dari pemerintah daerah.

Berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa dengan adanya desentralisasi mendorong pelayanan publik menjadi lebih berkualitas, (Haning dkk., 2016) menyoroti bahwasanya desentralisasi kewenangan dalam pelayanan publik, khususnya tingkat kecamatan di kabupaten pangkep belum dapat berjalan dengan baik disebabkan oleh faktor tingginya ego-sektoral masing-masing SKPD dan adanya tanggapan sebagian pejabat dari berbagai SKPD, yang menyatakan bahwa kecamatan sebagai SKPD yang diberikan kewenangan untuk

melaksanakan urusan yang didelegasikan belum didukung secara penuh oleh SDM aparatur yang berkualitas dan juga adanya keterbatasan biaya dan infrastruktur yang dapat mendukung pelaksanaan kewenangan yang didelegasikan. (Surya dkk., 2021) menyatakan bahwa desentralisasi nyatanya belum mampu untuk memaksimalkan kontrol dalam pelayanan publik, untuk mencapai pemerataan pelayanan keseluruhan penjuru negeri, serta kesejahteraan masyarakat yang demokratis terutama dalam hal pelayanan.

Maka dari untuk mengetahui lebih jauh tentang sejauhmana efektifitas desentralisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta, salah satu pendekatan teoritis yang berpengaruh untuk memahami desentralisasi adalah dengan menggunakan teori Dennis A. Rondinelli dengan perspektif pilihan publik, terdapat tiga indikator, daya tanggap instansi publik, kemampuan memenuhi permintaan komoditas publik dan terakhir penyediaan komoditas publik yang memuaskan (Muluk, 2009). Dengan menggunakan teori perspektif publik dari Dennis A. Rondinelli ini akan menjawab sejauhmana kebijakan desentralisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur. Data dikumpulkan dari berbagai sumber sekunder seperti jurnal ilmiah, buku, dokumen pemerintah, artikel berita, dan publikasi akademik yang relevan. Moleong menyatakan bahwa Metode deskriptif merupakan sebuah data yang

dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. (Moleong, 2017:11). Maka dari itu penelitian ini akan lebih memfokuskan kepada data sekunder dikarenakan pengumpulan data dilakukan dengan penelahaan melalui buku, jurnal, artikel, ataupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dan berhubungan dengan judul yang telah diambil.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan kebijakan desentralisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah pada hakikatnya bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama yang berada pada wilayah terpencil. Kabupaten Purwakarta memiliki wilayah yang cukup sulit dijangkau meskipun Purwakarta merupakan kabupaten kecil namun karakteristik geografisnya terdapat perbukitan dan daerah pelosok. Hal ini menjadi tantangan yang nyata dalam memberikan pemerataan akses layanan publik. Untuk menjawab permasalahan tersebut pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta membuat program Teras Madukara sebagai sebuah jawaban dan inovasi yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta untuk mengedepankan prinsip keterjangkauan dan efisiensi pelayanan agar dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat.

Teras Madukara merupakan sebuah layanan yang hadir langsung pada kecamatan-kecamatan terpencil di Kabupaten Purwakarta. Program ini ditujukan untuk memperluas jangkauan dari Mall Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara. Program ini menawarkan kemudahan akses, dan menjawab

kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, sederhana, dan administrasi yang tidak berbelit.

Daya Tanggap Instansi Publik

Daya tanggap instansi publik mencerminkan kemampuan pemerintah untuk secara cepat dan tepat dalam menanggapi kebutuhan serta merangkul aspirasi masyarakat (Muluk, 2009). Program Teras Madukara dibentuk pemerintah daerah untuk mengatasi hambatan geografis seperti daerah perbukitan dan terpencil dengan mengadakan layanan yang menjangkau masyarakat terutama pada daerah terpencil. Program Teras Madukara merupakan sebuah bentuk konkret yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik. Dikarenakan sebelum adanya program ini masyarakat terutama pada daerah terpencil kesulitan untuk mendapatkan akses layanan dikarenakan Mall Pelayanan Publik Bale Madukara berada di pusat kota, hal inilah yang mengakitbatkan masyarakat menjadi kesulitan dalam mengakses layanan dikarenakan jarak tempuh menuju pusat kota dapat dikatakan cukup jauh (Rizal, 2023).

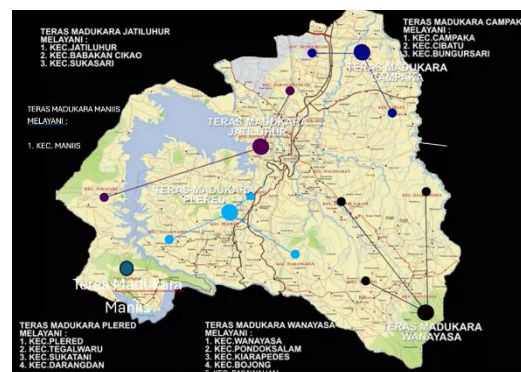
Sebagai perbandingan program serupa juga diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Wonosobo dengan berkolaborasi dengan PT Pos Indonesia Cabang Wonosobo, membuat layanan antar dokumen untuk masyarakat, inovasi layanan tersebut bernama Dokkar Salman singkatan dari dokumen kependudukan kami antar sampai alamat dengan aman. Sama halnya dengan Teras Madukara program ini muncul dikarenakan adanya keinginan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilatarbelakangi dengan pengambilan

berkas sebelum adanya Dokkar Salman ini pengambilanya masih dilakukan secara langsung, hal ini membuat kesulitan untuk masyarakat terutama pada daerah terpencil. Maka dari itu program ini muncul dengan harapan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengantaran dokumen yang dimohonkannya baik itu KK, Akta Kelahiran, KTP dan lain sebagainya. Dengan adanya Dokkar Salman ini membuat setiap pembuatan jenis dokumen semakin mudah, yang dimana masyarakat cukup mendaftar secara online, menunggu proses pembuatan dan dokumen yang sudah jadi akan diantar langsung sampai alamat tujuan. Setiap pengantaran dokumen per alamat berapapun jumlah berkasnya, akan di patok harga sebesar Rp. 10.000 saja. Pada setiap kecamatan di Wonosobo sudah tersedia 3-4 orang pegawai kantor pos (Diki, 2023).

Maka dari itu, program Teras Madukara dapat dikatakan sejalan dengan pendekatan rondinelli dalam responsivitas dari pemerintah daerah, hal ini pun dapat disandingkan dengan pemerintah daerah lainnya yaitu Kabupaten Wonosobo yang juga mengembangkan inovasi layanan publik yang bernama Dokkar Salman, program ini sama halnya dengan Teras Madukara mempunyai tujuan dan target yang sama yaitu untuk mempermudah aksesibilitas masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, baik yang diperkotaan maupun pada daerah terpencil. Dan pada akhirnya dari program ini akan menghasilkan pemerataan layanan bagi seluruh masyarakat, dan juga semua aspek masyarakat dapat menikmati akses layanan yang dibuat oleh pemerintah daerah.

Kemampuan Memenuhi Permintaan Komoditas Publik

Kemampuan suatu instansi untuk memenuhi permintaan komoditas publik, mencerminkan efisiensi dan efektifitas dalam mengelola sumber dayanya agar menyediakan layanan yang tepat sasaran untuk kebutuhan masyarakat. Indikator dari instansi yang baik dapat dilihat dari mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, direncanakan secara partisipatif dan juga pelayanan harus didistribusikan secara adil kepada seluruh kalangan masyarakat (Muluk, 2009). Teras Madukara sudah mengimplementasikan prinsip tersebut, hal ini dapat dilihat dari program Teras Madukara yang pada saat ini sudah ada pada lima kecamatan di Kabupaten Purwakarta diantaranya Plered, Wanayasa, Campaka, Jatiluhur dan Maniis yang dimana kecamatan tersebut merupakan daerah yang memiliki keterbatasan geografis terutama Maniis.



Gambar 2 Lima Teras Madukara di Kabupaten Purwakarta

(Investasi Purwakarta, 2023)

Selain itu Teras Madukara juga menyediakan 407 layanan termasuk pembuatan passport, apabila dirincikan terdapat 342 layanan perizinan berusaha, 48 layanan perizinan non berusaha, 4 layanan informasi, 3 layanan persidangan online pengadilan negeri, 2 layanan pengadilan agama, 2 layanan imigrasi dan 6 layanan taspen

(Firmansyah, 2023). Upaya yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta ini merupakan suatu pemanfaatan sumber daya untuk menjawab tantangan aksesibilitas serta sebagai jawaban atas aspirasi dari masyarakat terutama pada daerah pelosok. Jadi dapat dikatakan bahwa pemerintah daerah tidak hanya menyediakan layanan saja, namun juga mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat dipenuhi secara optimal dan mudah terjangkau. Terutama pada saat ini MPP Bale Madukara membuka layanan pada akhir pekan pada hari Sabtu dan Minggu dimulai dari pukul 08.00-12.00 WIB. Hal ini dilatarbelakangi dengan meningkatnya kebutuhan dari masyarakat Kabupaten Purwakarta terkait pelayanan publik. Dan pelayanan akhir pekan ini tidak hanya berlaku pada MPP Bale Madukara saja namun berlaku pula untuk Teras Madukara yang berada di kecamatan (Purwakartakab, 2025). Hal ini merupakan bukti bahwa pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta menggunakan kebijakan desentralisasi sebagai usaha untuk terus memenuhi kebutuhan masyarakatnya terutama terkait pelayanan.

Sejalan dengan program Teras Madukara adapun program serupa sebagai pembanding, yang dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten lain, yaitu program Cedak Mas merupakan singkatan dari Cepat, Dekat Masyarakat, yang dilaksanakan pemerintah daerah Kabupaten Tuban oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil. Program Cedak Mas

merupakan program pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Tuban, yang mempunyai tujuan untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mulai dari pembuatan sampai pencetakan dokumen kependudukan cukup dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu kecamatan saja (Widyaningtyas & Noviyanti, 2023:151). Jadi masyarakat tidak harus datang secara langsung ke kantor Disdukcapil ataupun Mall Pelayanan Publik. Dikarenakan sebelum adanya program ini masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan apabila persyaratan tidak terpenuhi, sama halnya dengan Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Tuban juga mempunyai perbedaan kondisi geografis. Maka dari itu pemerintah daerah Kabupaten Tuban mengembangkan inovasi baru yaitu Cedak Mas, dengan adanya program ini pelayanan mulai dari pembuatan dokumen baik itu Akta Kelahiran/Kematian, Kartu Keluarga, KTP-el, KIA dan dokumen kependudukan yang lain bisa dilaksanakan di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan, masyarakat tidak harus datang ke kantor Disdukcapil ataupun Mall Pelayanan Publik yang berada di pusat kota (Widyaningtyas & Noviyanti, 2023:155).

Kehadiran Teras Madukara dan Cedak Mas merupakan sebuah bentuk konkret yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui kebijakan desentralisasi, yang dimana pemerintah daerah dapat memenuhi permintaan komoditas publik secara efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan keduanya sama-sama berpegang pada prinsip keadilan akses,

pengefisiensian sumber daya serta beradaptasi pada kondisi geografis masing-masing. Teras Madukara dapat dikatakan lebih unggul dibandingkan Cedak Mas, karena Teras Madukara mempunyai lebih banyak jenis layanan karena menggunakan skema mini MPP pada tingkat kecamatan. Sedangkan Cedak Mas lebih terlihat menonjol pada penyederhanaan birokrasi layanan kependudukan dan terstruktur melalui UPT kecamatan.

Penyediaan Komoditas Publik Yang Memuaskan

Kualitas dari suatu pelayanan publik tidak bisa diukur hanya dengan jumlah layanan yang sudah diberikan saja, akan tetapi dilihat dari tingkat kepuasan masyarakatnya pula terhadap layanan yang sudah disediakan tersebut (Muluk, 2009:8). Teras madukara dapat dikatakan sudah cukup mampu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan dan akses yang diberikan, terutama untuk masyarakat berada jauh dari pusat kota. Hal ini dapat diukur dari program Teras Madukara yang semula hanya tiga yaitu dari kecamatan plered, wanayasa dan campaka menjadi lima dengan tambahan yaitu kecamatan jatiluhur dan maniis (Purwakartakab, 2024). Penambahan Teras Madukara bukan hanya sekedar penambahan lokasi saja, akan tetapi Teras Madukara mendapatkan respon yang positif dari masyarakat, dikarenakan masyarakat merasa terbantu dengan adanya program ini, karena tidak perlu lagi menempuh jarak yang cukup jauh ke Mall Pelayanan Publik yang berada di pusat kota. Hal ini dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:



Gambar 3 Indeks Kepuasan Teras Madukara

(Sumber: Investasi Purwakarta, 2023)

Apabila dilihat dari indeks tersebut kepuasan masyarakat sebesar 87,69% terhadap pelayanan yang diberikan oleh Teras Madukara, jadi dapat dikatakan bahwa program ini mendapat tanggapan baik dari masyarakat selaku pengguna layanan. Capaian indeks tersebut tidak sekedar mencerminkan pelayanan secara fisik, namun menunjukkan pula bahwa masyarakat merasa dilayani secara layak dan adil. Selain dari capaian indeks tersebut MPP Bale Madukara juga mendapatkan penilaian tertinggi dari Ombudsman RI pada tahun 2022 dengan skor 95,76 (Purwakartakab, 2025) . Selain itu MPP Bale Madukara mendapatkan penghargaan sebagai Predikat Mall Pelayanan Publik Prima. Penghargaan ini diberikan berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia terkait Hasil Evaluasi Penyelenggaraan MPP tahun 2024, dari total 20 MPP yang berhasil mendapatkan predikat prima, MPP Bale Madukara merupakan salah satu yang terpilih, dan mendapatkan predikat tersebut (MPP Bale Madukara, 2025) . Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh MPP Bale Madukara terutama ditambah dengan program Teras Madukara yang membantu pelayanan pada daerah terpencil, merupakan sebuah komitmen yang baik dalam merealisasikan layanan yang cepat, efisien dan berkualitas untuk masyarakat.

Kesimpulan

Program Teras Madukara dapat dikatakan sebagai sebuah terobosan baru dari implementasi kebijakan desentralisasi yang dilaksanakan oleh

pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta, dengan adanya program ini berupaya untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terutama dengan latar belakang keadaan wilayah Kabupaten Purwakarta yang memiliki tantangan geografis dikarenakan adanya perbukitan dan daerah pelosok. Program Teras Madukara merupakan program yang berhasil menjawab aspirasi dari masyarakat perihal pelayanan yang lebih cepat dan mudah dijangkau.

Perbandinganya dengan program lain yang merupakan inovasi layanan juga dari daerah lain seperti halnya Dokkar Salman dari Kabupaten Wonosobo dan Cedak Mas dari Kabupaten Tuban, memperlihatkan bahwa program Teras Madukara memiliki nilai yang lebih tinggi di bandingkan kedua program tersebut. Hal ini dikarenakan cakupan layanan Teras Madukara sendiri merupakan model pelayanan mini dari MPP Bale Madukara yang berbasis pada kecamatan. Hal ini membuat Teras Madukara sebagai salah satu inovasi pelayanan yang dapat dijadikan sebagai contoh dalam mengimplementasikan kebijakan desentralisasi pada sektor lokal. Namun meskipun begitu tidak menutup kemungkinan masih adanya kekurangan, seperti masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dikarenakan meskipun program ini sudah masuk ke daerah terpencil, tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui layanan tersebut. Sama halnya dengan Teras Madukara, program di daerah lain pun seperti Dokkar Salman dan Cedak Mas mempunyai kekurangan yang sama yaitu masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan yang diberikan. Jadi dapat dikatakan bahwa

dalam pelaksanaan kebijakan desentralisasi oleh setiap pemerintah daerah terutama dalam mendekatkan akses pelayanan, tentunya tidak menutup kemungkinan masih ada beberapa masyarakat yang belum tau akan program pelayanan yang diberikan tersebut, hal ini dikarenakan masing-masing daerah baik itu Kabupaten Purwakarta, Wonosobo dan Tuban mempunyai tantangan yang sama yaitu memiliki wilayah geografis baik itu perbukitan dan daerah terpencil.

Referensi

- Amin, M. (2024). *ANALISIS PELAYANAN BERBASIS NEW PUBLIC SERVICE DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SOPPENG= ANALYSIS OF SERVICES BASED ON NEW PUBLIC SERVICE IN THE DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT, ONE-DOOR INTEGRATED SERVICE FOR MANPOWER AND TRANSMIGRATION, SOPPENG DISTRICT*. Universitas Hasanudin.
- Anjani, & Malawat, S. H. (2023). E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk. In *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* (Vol. 6, Issue 2). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ridlo, A. A., Rohmah, E. I., Sunan, U., & Surabaya, A. (2023). Sosio Yustisia : Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN

- AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Mei*, 3(1).
- Dema, H., Alamsah, N. D., Mulyaman, R., & Rahmatunnisa, M. (2021). INOVASI TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH DI KABUPATEN BANTAENG. *Praja*.
- Diki, D. (2023). *Layanan “Dokkar Salman” Mempermudah Pengambilan Dokumen*. <https://disdukcapil.wonosobokab.go.id/page/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-wonosobomelaunching-layanan-dokkar-salman-bersama-pt-pos-indonesia-cabang-wonosobo>
- Edi, A. G. P. , & Tjenreng B.Z. (2025). DAMPAK KEBIJAKAN DESENTRALISASI PADA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH DI ERA MASYARAKAT CERDAS 5.0. *Jurnal Inovasi Global*, 654–663.
- Firmansyah, D. (2023). *Teras Madukara, Layanan Pemkab Purwakarta Sentuh Daerah Terluar*. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6913199/teras-madukara-layanan-pemkab-purwakarta-sentuh-daerah-terluar>
- Haning, M. T., Tamba, L., Yunus, M., & Nara, N. (2016). *Desentralisasi Kewenangan Pelayanan Publik pada Kecamatan di Kabupaten Pangkep*.
- Hendrastuti, R. (2017). Variasi penggunaan bahasa pada ruang publik di kota surakarta. *Kandai*, 11(1), 29–43. *Kandai*, 29–43.
- Investasi Purwakarta. (2023a). *Data Teras Madukara di Kabupaten Purwakarta*. <https://investasi.purwakartakab.go.id/innovation/teras-madukara>
- Investasi Purwakarta. (2023b). *Inovasi Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta : Teras Madukara* [Video recording]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=POu8KmeTp-Y>
- Mardiyanti, E., Pangestoeti, W., & Sari, F. K. (2024). Barang dan Jasa Publik. *Joses: Journal of Sharia Economics Scholar*, 39(1), 39–47. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11291364>
- Mega Christia, A., & Ispriyarso, B. (2019). *DESENTRALISASI FISKAL DAN OTONOMI DAERAH DI INDONESIA*.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, & Ichsan Kabullah, M. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Innovation of Online Population Administrative Services (Paduko) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 128–144.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. *PT. Remaja Rosdakarya*.
- MPP Bale Madukara. (2025). *MPP Bale Madukara Purwakarta Raih Predikat Mal Pelayanan Publik Prima*. <https://mpp.purwakartakab.go.id/news/mpp-bale-madukara-purwakarta-raih-predikat-mal-pelayanan-publik-prima>
- Muluk, K. (2009). *Peta Konsep Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. ITS Press.
- Permata, D., & Indra Komala, N. (2020). *Virtual Reality: Strategies for Introducing Tourism in Indonesia*. <http://purwakarta-tourism.com/>

- Purwakartakab. (2021). *Teras Madukara, Permudah Pelayanan Publik di Pelosok Purwakarta*.
<https://purwakartakab.go.id/read/1508>
- Purwakartakab. (2024). *4 Tahun MPP Madukara, Menegaskan Komitmen Pemkab Purwakarta dalam Pelayanan Publik*.
<https://www.purwakartakab.go.id/read/2894>
- Purwakartakab. (2025). *MPP Madukara Resmi Buka Layanan Akhir Pekan: Langkah Nyata Om Zein Tingkatkan Pelayanan Publik*.
<https://www.purwakartakab.go.id/read/2967>
- Rizal, M. (2023). *Teras Madukara Dekatkan Akses Layanan untuk Masyarakat di Purwakarta*.
<https://www.sinarjabar.com/daerah/29110031460/teras-madukara-dekatkan-akses-layanan-untuk-masyarakat-di-purwakarta?page=1>
- Solong, A., & Muliadi. (2020). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK*.
<http://stisipm-sinjai.ac.id/stisippublishing/index.php/JAQ>
- Surya, I., Budiman, B., Syarifuddin, T. I., & Nurmiyati, N. (2021). DAMPAK DESENTRALISASI TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI DAERAH PERBATASAN KALIMANTAN. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(1), 1–23.
<https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i1.4121>
- Widyaningtyas, D., & Noviyanti. (2023). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPENDUDUKAN (Studi Pada Program Cedak Mas Pada Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kecamatan Kenduruan Kabupaten Tuban)*
IMPLEMENTATION OF
- POPULATION POLICY (Study on the Cedak Mas Program on KTP-el Making Services in Kenduruan District, Tuban Regency)* (Vol. 1, Issue 1).