

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Good Governance (tata kelola pemerintahan yang baik) merupakan kebutuhan mayoritas masyarakat demi tercapainya sistem politik pemerintahan yang baik dan juga dapat memenuhi kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi. Oleh sebab itu pemerintahan yang dituntut dapat mewujudkan kehidupan yang baik dan teratur seperti yang diharapkan dari *Good Governance*.

Agar terciptanya *Good Governance* yang baik, dibutuhkan komitmen baik itu dari pemerintah hingga masyarakat. *Good Governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi dan integritas yang baik, profesionalisme, serta etos kerja dan moral yang tinggi.¹ Terselenggaranya *Good Governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara.²

Penerapan *Good Governance* diperlukan pengembangan serta sistem pertanggung jawaban yang jelas, hal ini berupaya mewujudkan governance yang efisien, efektif, serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme (KKN). Di daerah sendiri, otonomi daerah sering kali memiliki masalah dengan *Good Governance* dimana untuk menerapkan *Good Governance* yang baik sangat diperlukan kerjasama antara pemerintah, masyarakat, maupun swasta. Dalam hal ini

¹ Nasrullah Nazsir, “*Good Governance*”, *Mediator Jurnal Komunikasi*, Vol 4 No.1 (2003), Hlm 135.

² *Ibid.* Hlm 135.

Governance memiliki pola interaksi antara beberapa pihak yakni, pemerintah masyarakat, serta swasta hal ini sering dianggap sebagai pasangan kerja dimana pola interaksi ini sering kali berada dalam program-program yang saling berkaitan baik itu penanggulangan bencana, pemberantasan kemiskinan dan permasalahan sosial lainnya.

Pola pengelolaan program tersebut pada umumnya diarahkan untuk menemukan bentuk-bentuk yang tepat dalam rangka memecahkan berbagai macam permasalahan dalam masyarakat atau mungkin juga dalam rangka penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, serta pelayanan publik dengan berkolaborasi dan bersinergi dengan aktor lain diluar pemerintah.³

Tidak sampai disitu saja kerjasama sama antara 3 pihak ini harus sejajar dan seimbang, serta saling mengawasi satu sama lainnya. Ada beberapa prinsip utama yang melandasi Good Governance, yaitu : 1) Aturan Hukum, 2) Transparansi, 3) Partisipasi Masyarakat.⁴ Jumlah komponen yang melandasi taat pemerintah yang baik sangat bervariasi dari satu instansi ke instansi lain memiliki prinsip landasan yang berbeda. Namun setidaknya prinsip utama yang melandasi Good Governance setiap instansi tetap sama dan bercirikan pemerintahan yang baik. Seiring berjalannya waktu dapat dilihat instansi pemerintah juga harus dapat beradaptasi dengan kemajuan zaman hal ini demi terciptanya kemudahan dan efektifitas karena perkembangan teknologi yang semakin berkembang juga.

³ Wibowo, edi, dkk, *Memahami Good Government Governance dan Good Corporate Governance*, (Yogyakarta: YPAPI, 2004) Hlm 5.

⁴ Lalolo Krina, *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*, Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, (Jakarta, 2003), Hlm 20

Oleh sebab itu pemerintahan mulai bergerak untuk melakukan transformasi birokrasi, terkhususnya area pelayanan publik. Dari hal tersebut maka pemerintah mulai bergerak dalam memberikan pelayanan public terbaik, hal ini yang menyebabkan munculnya Mal Pelayanan Publik yang mana dapat sekiranya mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai hal yang berhubungan dengan sektor pelayanan publik.

Pemerintah mulai membangun Mal Pelayanan Publik dan tercatat Mal Pelayanan Publik pertama di Indonesia berada di Kota Surabaya.⁵ Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah atau Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.⁶

Adapun penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik seperti:

1. Mal Pelayanan Publik diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu .
2. Ruang Lingkup Mal Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat

⁵ Amal, "Pertama di Indonesia, Mal Pelayanan Publik Diresmikan Menpan RB di Surabaya" <https://seruji.co.id/daerah/jatim/pertama-di-indonesia-mal-pelayanan-publik-diresmikan-menpan-rb-di-surabaya/> (diakses pada 29 November 2022, pukul 11.38)

⁶ Muhammad Imanuddin, "Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik", <https://dpmptsp.jabarprov.go.id/> (diakses pada 7 Oktober 2022, pukul 20.27) Hlm 4.

dan daerah serta pelayanan badan usaha milik negara/ badan usaha milik daerah/ swasta.

3. Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementrian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah lainnya, badan usaha milik negara/ badan usaha milik daerah/ swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepahaman.⁷

Aparatur pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik sudah menjadi kewajiban bagi mereka untuk menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* yang lebih baik lagi, hal ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan daerah serta kualitas pelayanan yang lebih baik serta efektif dan efisien. Hal ini agar kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah semakin baik dan juga menyebabkan kesejahteraan serta kemakmuran di masyarakat maupun pemerintah.

Dengan munculnya Mal Pelayanan Publik pertama di Kota Surabaya pemerintah mulai serius mendorong pembangunan Mal Pelayanan Publik di berbagai daerah lainnya di Indonesia hal ini dapat dilihat per Juni 2022, jumlah Mal Pelayanan Publik di Indonesia terdapat 59 Mal Pelayanan Publik dimana 57 Mal Pelayanan Publik yang telah diresmikan dan 2 Mal Pelayanan Publik siap diresmikan di tahun 2022.⁸

Sumatera Barat adalah salah satu provinsi yang juga memiliki Mal Pelayanan Publik juga, hal ini dapat dilihat dari beberapa daerah di Sumatera Barat telah memiliki Mal Pelayanan Publiknya sendiri seperti, Kota Padang yang

⁷ *Ibid.* Hlm 6.

⁸ Kominfo. “Wapres : 2024 Target 100 Persen MPP Sudah dibangun di Indonesia” <https://kominfo.kaurkab.go.id/berita/detail/wapres--2024-target-100-persen-mpp-sudah-dibangun-di-indonesia> (diakses pada 29 November 2022, pukul 11.51).

menjadi awal pembangunan Mal Pelayanan Publik di Sumatera Barat dilanjutkan dengan Kota Payakumbuh dan pada akhirnya di bangun juga di Kota Bukittinggi serta Kota Pariaman. Mal Pelayanan Publik di Kota Payakumbuh sendiri terbentuk pada tahun 2019 di tahun ini juga Mal Pelayanan Publik melakukan uji cobanya sendiri dengan diawasi oleh Deputi Pelayanan Publik Kemenpan (Kementerian Pemberdayagunaan Aparatur Negara) dan akhirnya pada 17 Desember 2019 resmi diresmikan dan saat ini adanya 26 instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Kota Payakumbuh.

Dari beberapa literatur yang peneliti baca, terdapat 4 penelitian yang fokus isunya tentang *Good Governance* dalam pelayanan publik, adapun diantaranya: *Pertama*, penelitian dari Muna Warah,⁹ *Kedua*, penelitian dari Nopriandi Saputra dan Riant Nugroho,¹⁰ *Ketiga*, penelitian dari Diah Woro Ayuningtyas,¹¹ *Keempat*, penelitian dari Ayu Amrina Rosyada.¹² Beberapa penelitian terdahulu yang disebutkan penelitian tersebut lebih membahas terkait penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik yang bertujuan mengetahui tentang kualitas pelayanan serta cara untuk meningkatkan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* yang baik untuk pelayanan publik. Sedangkan dalam penelitian ini lebih berfokus kepada penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik

⁹ Muna Warah, “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya”, (Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh) 2019

¹⁰ Nopriandi Saputra, Riant Nugroho, *Good Governance Pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku*. Jurnal Sumber Daya Aparatur, Vol.9 No.1, (2021).

¹¹ Diah Woro Ayuningtyas, “Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian” Jurnal JAID. Vol.2 No.1 2020.

¹² Ayu Amrina Rosyada. “Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda.” eJournal Ilmu Pemerintahan. Vol.4 No.1 2016.

yang dianggap telah melaksanakan pelayanan publik dengan baik serta dalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik masih belum banyak dibahas dimana dalam penelitian ini pembaruan dari penelitian ini diantaranya ingin melihat prinsip *Good Governance* yang diterapkan seperti akuntabilitas, partisipasi, transparansi, efektifitas dan efisiensi dimana dengan di tetapkannya Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh sebagai Mal Pelayanan Publik terbaik di Sumatera Barat tentu hal ini tidak terlepas dari usaha pengelola dalam meningkatkan setiap pelayanan publik adapun pembaruan dari prinsip disini peneliti juga yakni ingin melihat partisipasi, transparansi, akuntabilitas, serta efektifitas dan efisiensi yang di berikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh, dimana dalam menuju suatu keberhasilan tidak terlepas dari bagaimana pengelola meningkatkan hal tersebut. Oleh sebab itu prinsip *Good Governance* dalam penelitian ini seperti akuntabilitas atau pertanggung jawaban sangat berpengaruh dalam mencapai keberhasilan tetapi masyarakat telah menerima akuntabilitas yang sesuai yang di lakukan oleh pengelola, seterusnya partisipasi dan transparansi dalam hal ini prinsip ini sangat berpengaruh dalam keberhasilan reformasi birokrasi dan yang terakhir efektifitas dan efisiensi juga menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya dimana dalam hal ini peneliti akan melihat sebagai mana efektifitas dan efisiennya pelayanan public yang di berikan di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh . Hal ini menjadi sebuah kebaharuan di dalam penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Pembangunan Mal Pelayanan Publik pertama di Indonesia secara resmi beroperasi pada tanggal 6 Oktober 2017 yang terletak di Kota Surabaya, hal ini menjadi patokan awal pemerintah untuk terus membangun Mal Pelayanan Publik di daerah lainnya. Pada akhirnya tepat pada tanggal 17 Desember 2019 Kota Payakumbuh akhirnya melakukan *soft launching* Mal Pelayanan Publik dan akan melakukan *grand laucning* pada April 2020.

Setelah dilakukannya *soft launching* Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh saat ini Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh memiliki 23 instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh yakni, Badan Pertahanan Nasional, PDAM, KPP Pratama Payakumbuh, Satlantas, MPP Kota Payakumbuh, DMPTSP PBG, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PLN, Polres, Samsat, Kejaksaan, Kemenag, Imigrasi, DISDUKCAPIL, BPOM, Baznas, Dinas Sosial, Taspen, DISNAKEN PERIND, UPTD Pajak Daerah, DPMPTSP, PUPR.

Perkembangan Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh sangat diperhatikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) selaku pengelola. Hal ini dapat dilihat dari disediakannya petugas dan jalur khusus bagi warga yang berkebutuhan khusus, bukan hanya petugas saja, DPMPTSP juga menyediakan jalur khusus, kursi roda, hingga toilet khusus bagi warga berkebutuhan khusus agar penyandang kebutuhan khusus merasakan pelayanan yang maksimal.

Gambar 1.1
Petugas serta kursi roda bagi masyarakat



Sumber: <https://mpp.payakumbuhkota.go.id/> diakses pada tanggal 29 Desember 2022 pukul 14.17 WIB

Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh terus memperbaiki diri hingga terus memberikan inovasi terbaru hal ini dapat dilihat dari munculnya inovasi Survey Kepuasan Masyarakat Real Time (SUKAMARET) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.¹³ Adapun tujuan dari SUKAMARET ini ialah mengetahui kepuasan masyarakat hingga mendapatkan *feedback* atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hal ini berguna untuk meningkatkan perbaikan kinerja, kualitas pelayanan secara berkesinambungan, dan juga inovasi SUKAMARET ini juga telah menggunakan teknologi informasi, dapat diartikan survey yang dilakukan sudah mudah dan aplikasi survey dapat menghitung secara langsung indeks kepuasan masyarakat setelah mengisi survey.

¹³ Mal Pelayanan Publik. 2021. Akmal Saputra “Beroperasi Satu Tahun, MPP Payakumbuh telah dilengkapi SmartFeedback” Selengkapnya di <https://mpp.payakumbuhkota.go.id/news-detail/66> Diakses pada tanggal 29 Desember 2022.

Gambar 1.2
Inovasi Survey Kepuasan Masyarakat Real Time di Mal Pelayanan Publik
Kota Payakumbuh

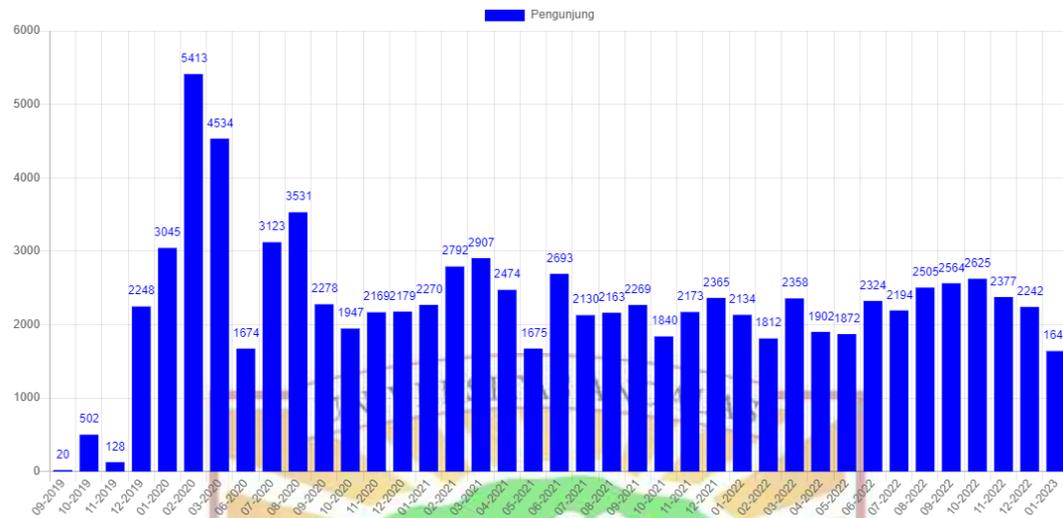


Sumber: <https://mpp.payakumbuhkota.go.id/> diakses pada tanggal 29 Desember 2022 pukul 14.41 WIB

Hingga saat ini pemerintah Kota Payakumbuh gencar memberikan inovasi dan kemudahan dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. Dengan gencarnya pemerintahan Kota Payakumbuh dalam membangun Mal Pelayanan Publik Payakumbuh, tepatnya pada tanggal 24 November 2021 mendapatkan penghargaan Terbaik I Pelayanan Investasi Tingkat Nasional dari Kementerian Investasi dan BKPM.¹⁴

¹⁴ Minangsatu.com. 2021. Fefi Andriska Putra “Payakumbuh Raih Peringkat Pertama Pelayanan Investasi Terbaik Nasional Tahun 2021” Selengkapnya di <https://minangsatu.com/payakumbuh-raih-peringkat-pertama-pelayanan-investasi-terbaik-nasional-tahun-2021>. Diakses pada 29 November 2022.

Gambar 1.3
Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh



Sumber: <https://mpp.payakumbuhkota.go.id/> diakses pada tanggal 21 Januari 2022 pukul 21.00 WIB

Partisipasi masyarakat dalam menggunakan Mal Pelayannya Publik Kota Payakumbuh dari awal pembukaan hingga akhir 2022 dapat dilihat awal dibukannya dapat dilihat jumlah pengunjung pada awal pembukaan sempat menyentuh angka 5413 pengunjung dan pada akhirnya pada 2 bulan setelahnya Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh sempat mengurangi pengunjung yang cukup signifikan yakni hanya mencapai 1674 pengunjung saja, hal terus berlanjut dan akhirnya pada awal tahun 2022 jumlah pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh pada bulan Januari 2022 mencapai 2134 pengunjung dan sempat mengalami penurunan pengunjung pada bulan Februari, April, Mei tetapi pada bulan selanjutnya jumlah pengunjung mengalami peningkatan dan tertinggi pada tahun 2022 yakni pada bulan Oktober yakni mencapai 2625 pengunjung, tidak bertahan lama pada 2 bulan terakhir 2022 terjadi lagi penurunan jumlah pengunjung.

Dalam hal efektifitas dan efisiensi masih banyak terdapat hal yang kurang, hal ini terlihat dari masih adanya pelayanan yang kurang seperti pengurusan SIM kendaraan meskipun memiliki minat tinggi bagi masyarakat. Pengurusan SIM kendaraan di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh hanya berlangsung beberapa hari saja yakni, Senin, Rabu, dan Jumat serta jam operasionalnya dimulai pukul 8.00 WIB sampai 12.00 WIB. Hal ini dirasa sangat kurang dimana tingkat minat masyarakat sangat tinggi dalam hal Pengurusan SIM kendaraan sedangkan hari dan jam operasional pengurusannya dirasa sangat singkat dan kurang.

Dalam hal transparansi dan akuntabilitas, Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh yang mendapatkan predikat terbaik secara nasional masih adanya rapor merah dalam pelayanan publik.¹⁵ Hal ini terjadi karena adanya masalah di dalam hal pengurusan dan perizinan hal masih ada orang yang merasa sulit untuk menyelesaikan urusan dalam hal pengurusan dan perizinan, dan juga masih adanya pungli yang belum biasa diatasi oleh DPMPTSP sebagai pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh meskipun dari awal pembangunan pemerintah serta DPMPTSP telah berkomitmen menghadirkan pemerintahan yang bersih dan pelayanan yang baik bagi masyarakat Kota Payakumbuh. Hal ini masih tergolong kurang masih banyaknya pungli serta pengurusan serta perizinan yang dikira masih kurang.

¹⁵ Ivan KP, "Pemko Payakumbuh Beri Keterangan Perihal Polemik "Rapor Merah" Dengan HIPMI Kota Payakumbuh" <https://kabarpublik.id/pemko-payakumbuh-beri-keterangan-perihal-polemik-rapor-merah-dengan-hipmi-kota-payakumbuh/2022/07/17/> (diakses pada 21 Januari 2023, pukul 21.49)

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 di Sumatera Barat menunjukkan perbaikan yang signifikan hal ini terlihat dari 5 daerah di Sumatera Barat memperoleh predikat A diantaranya Pemerintah Kota Payakumbuh dengan nilai 89,45, Pemerintah Kota Padang dengan 89,25, Pemerintah Kota Solok 88,73, Pemerintah Kabupaten Dharmasraya 88,67, dan yang terakhir Pemerintah Kabupaten Tanah Datar 88,11.¹⁶

Berdasarkan pernyataan di atas menarik peneliti untuk meneliti dan menelaah Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. Dalam riset ini peneliti memiliki asumsi bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh masih kurang dalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari Pemerintahan Kota Payakumbuh hanya gencar memberikan inoasi pembaruan dalam pengembangan prinsip efektifitas dan efesiensi pelayanan terlebih lagi dalam hal transparansi sendiri yang membedakan penelitian ini adalah pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh berusaha menjangkau semua lapisan masyarakat dengan adanya sistem *online* dan *offline* sehingga hal tersebut bisa menjadi sebuah pembeda dari Mal Pelayanan Publik di Sumatera Barat lainnya dimana Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh tercipta karena adanya cita-cita pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik serta meningkatkan kemajuan dalam hal reformasi birokrasi dan juga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai selaku pengelola tidak memberikan informasi terkait pelayanan publik secara keseluruhan dari hal ini peneliti mengambil 4 prinsip *Good Governance* yakni Transparansi,

¹⁶ Ikhwan Wahyudi, "Lima Daerah di Sumatera Barat Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik" <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik> (diakses pada 16 Januari 2023, pukul 19.39)

Akuntabilitas, Partisipasi, Efektifitas dan Efisiensi karena dari 4 prinsip ini masih banyak hal yang kurang dan harus diperbaiki atau lebih diperhatikan oleh DPMPTSP sebagai pengelola Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan dari latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka pertanyaan peneliti pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip partisipasi, akuntabilitas, transparansi, dan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh pada tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah mendiskripsikan dan menganalisis penerapan prinsip partisipasi, akuntabilitas, transparansi, dan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh Tahun 2022.

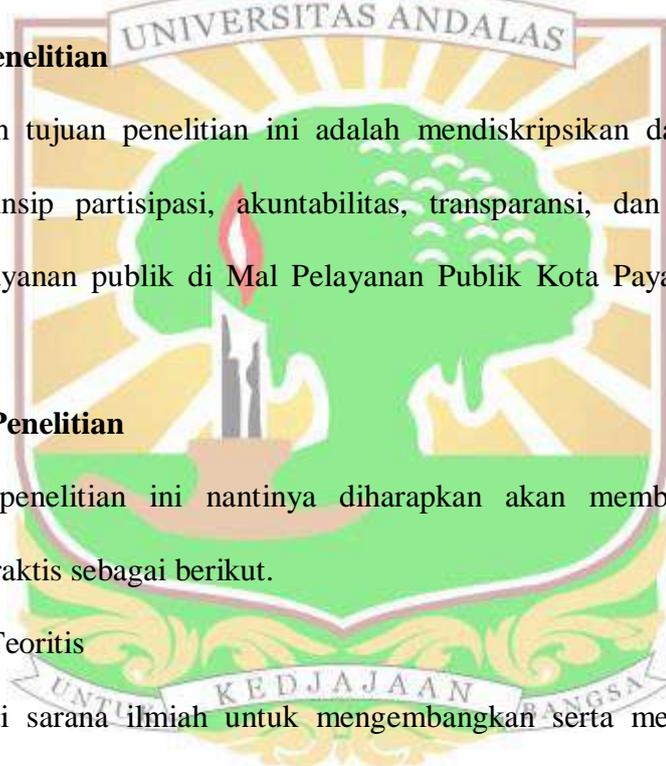
1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana ilmiah untuk mengembangkan serta melatih kemampuan dalam berfikir secara ilmiah, sistematis dan bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan menulis karya ilmiah di lapangan yang berdasarkan kajian, teori dan aplikasi dari Ilmu Politik yang terkait dengan *Good Governance* di birokrasi.

2. Manfaat Praktis



Hasil penelitian ini diharapkan sekiranya dapat memberikan informasi serta rujukan bagi pembaca serta peneliti yang ingin meneliti terkait *Good Governance* di birokrasi.

