

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu isu permasalahan bagi masyarakat di Indonesia yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang memberikan layanan guna mencukupi kebutuhan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan Undang – Undang No 25 tahun 2009 Pasal 1 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹.

Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang memberikan upaya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan dari penerima pelayanan (masyarakat) yang telah disesuaikan menurut peraturan pemerintah bagi setiap warga negara atas pelayanan yang meliputi pelayanan dibidang barang, jasa, dan administratif lainnya².

¹ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang “Pelayanan Publik”

² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ombudman Republik Indonesia mengeluarkan Laporan Tahunan 2023 pada bulan Maret 2024³, laporan tahunan tersebut Ombudsman menyajikan data dugaan maladministrasi pada tahun 2023, dugaan maladministrasi yang paling banyak dilakukan ialah tidak memberikan pelayanan selain itu Pemerintah daerah merupakan kelompok terlapor paling banyak pada tahun 2023 ini dengan jumlah 3.772 laporan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah ini masih belum cukup baik. Penilaian Kepatuhan standar pelayanan public mengacu secara umum dalam Bentuk fisik maupun kemudahan pelayanan yang di pakai adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public.

Setiap masyarakat pada dasarnya tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri sehingga dalam hal tersebut untuk mendapatkan kebutuhan yang diinginkan masyarakat memerlukan pelayanan dari suatu pihak atau organisasi. Pelayanan menjadi suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari – hari setiap masyarakat sehingga menjadikan hal tersebut sebagai tuntutan masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi mengutamakan kualitas agar dapat memenuhi tuntutan, harapan dan kebutuhan yang diinginkan masyarakat.

Kualitas pelayanan di sektor publik merupakan permasalahan pembangunan di Indonesia yang masih terus digenjot oleh Pemerintah Indonesia. Keinginan Pemerintah Indonesia untuk menangani permasalahan pelayanan

³ Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Tahunan 2023.
<https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=LTR> di akses pada 16 Desember 2024. 20.15 WIB

publik ini sudah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel. Sebagai sektor yang melayani masyarakat, pelayanan publik harus dilakukan dengan mudah dan efisien agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi standar pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Untuk menciptakan pelayanan public yang responsive, mudah diakses, dan transparan bagi seluruh lapisan masyarakat, pemerintah melakukan inovasi dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 Mengenai Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Peraturan Mnpn RB Nomor 23 Tahun 2017 mempertimbangkan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public secara berkesinambungan, dibutuhkan system pengelolaan layanan yang menyatu dan terkoordinasi di satu lokasi. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien, mudah diakses, aman, dan nyaman perlu diwujudkan melalui integritas layanan dalam Mal Pelayanan Publik.

Keseriusan Pemerintah Indonesia dalam mewujudkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 hingga saat sekarang, Pemerintah Indonesia telah meresmikan 206 Mal Pelayanan Publik dari Tahun 2017 hingga 2024.

Tabel 1.1
Tahun berdiri Perkabupaten MPP di Indonesia

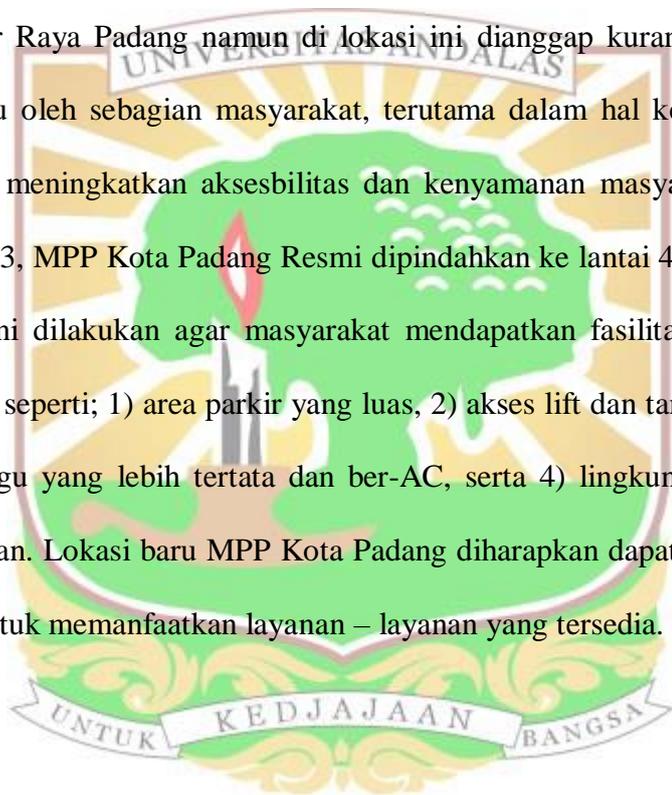
Nomor	Nama Kota/Kabupaten	Tahun Berdiri MPP
1	DKI Jakarta	2017
2	Kota Surabaya	2017
3	Kabupaten Banyuwangi	2017
4	Kota Denpasar	2018
5	Kota Tomohon	2018
6	Kabupaten Karangasem	2018
7	Kabupaten Bandung	2018
8	Kota Batam	2018
9	Kabupaten Probolinggo	2018
10	Kota Padang	2018
11	Kabupaten Kulon Progo	2018
12	Kabupaten Banyumas	2019
13	Kabupaten Sidoarjo	2019
14	Kota Pekanbaru	2019
15	Kota Bogor	2019

Sumber : Berita MENPAN RB

Berdasarkan tabel diatas, Mal Pelayanan Publik di Indonesia telah didirikan di berbagai kota dan daerah salah satunya di Kota Padang yang menjadi Kota pertama yang memiliki MPP di Sumatera Barat. Mal Pelayanan Publik Kota Padang diresmikan pada 7 Desember 2018 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) yakni Bapak Syafruddin. Peresmian

Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Padang sejalan dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 mengenai Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Kehadiran MPP Kota Padang diharapkan mampu mendukung suksesnya reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik di Kota Padang khususnya dan di Provinsi Sumatera Barat Pada Umumnya.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang awalnya berlokasi di lantai 4 Blok III Pasar Raya Padang namun di lokasi ini dianggap kurang strategis dan sulit dijangkau oleh sebagian masyarakat, terutama dalam hal kenyamanan dan parkir. Untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat, pada 19 Desember 2023, MPP Kota Padang Resmi dipindahkan ke lantai 4 Plaza Andalas. Pemindahan ini dilakukan agar masyarakat mendapatkan fasilitas gedung yang lebih nyaman, seperti; 1) area parkir yang luas, 2) akses lift dan tangga yang baik, 3) ruang tunggu yang lebih tertata dan ber-AC, serta 4) lingkungan yang lebih bersih dan aman. Lokasi baru MPP Kota Padang diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan – layanan yang tersedia.



Gambar 1.1
Data Kunjungan MPP Kota Padang



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2025

Data kunjungan MPP Kota Padang menunjukkan di tahun 2021 total kunjungan sebanyak 10.428 kunjungan, secara umum angka tersebut masih relatif kecil karena masa awal transisi pandemi COVID-19 sehingga mobilitas masyarakat terbatas. Tahun 2022 total jumlah kunjungan naik lebih dari 2x lipat menjadi 24.949 kunjungan, peningkatan ini terjadi setelah pandemi reda dan aktivitas masyarakat mulai meningkat kembali. Tahun 2023 MPP mengalami sedikit penurunan jumlah kunjungan dengan total 23.010 kunjungan dan Tahun 2024 jumlah kunjungan MPP kembali meningkat menjadi 28.278 kunjungan.

Kenaikan jumlah kunjungan MPP Kota Padang dari tahun 2021 ke tahun 2024 tidak hanya dipengaruhi oleh peningkatan kebutuhan masyarakat tetapi juga karena adanya pemindahan lokasi yang dilakukan di akhir tahun 2023 ke tempat yang lebih strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Gambar 1.2
Lokasi Baru MPP Kota Padang



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2024

Pewujudan perluasan fungsi dan pelayanan publik yang terpadu, Mal Pelayanan Publik Kota Padang pada awal berdirinya melibatkan 11 (sebelas) instansi dan 5 (lima) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Padang hal ini berguna untuk masyarakat mendapatkan jenis pelayanan dalam satu tempat yang sama. Namun, pada tahun 2020 instansi dan lembaga yang awalnya tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kota Padang sudah berkurang.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik bermaksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan visi yang diberikan MPP Kota Padang yaitu “Terwujudnya pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, dan terintegritas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat”. Selain

itu pembentukan Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk; a) mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat dan daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama, b) menyederhanakan persyaratan, prosedur dan sistem, c) meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik, d) memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan pada satu lokasi atau gedung, e) mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi, dan f) meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.⁴

Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya pemerintah yang pelaksanaannya berada dibawah tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang. DPMPTSP Kota Padang memiliki peran strategi sebagai koordinator utama dalam penyelenggaraan pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Sebagai pengelola MPP, DPMPTSP bertanggung jawab memastikan seluruh instansi yang bergabung dapat memberikan layanan secara optimal, terintegritas, dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Peran utama DPMPTSP antara lain sebagai coordinator penyelenggaraan pelayanan, yang mencakup pengaturan sinergi antar instansi, pengawasan terhadap jadwal layanan, serta pemenuhan tenaga pelayanan yang kompeten. Selain itu,

⁴ Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 Tentang “Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik”

DPMPTSP juga bertindak sebagai fasilitator sarana dan prasarana, termasuk penyediaan ruang layanan, fasilitas umum, jaringan teknologi informasi, dan system antrean yang mendukung kenyamanan serta efisiensi pelayanan. DPMPTSP juga berperan sebagai pengawas kualitas pelayanan melalui monitoring dan sosialisasi mengenai prosedur layanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraannya Pengelolaan MPP berada dalam lingkup tanggung jawab Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan DPMPTSP, guna mendukung pengembangan fungsi pelayanan yang terintegrasi yang sesuai dengan tujuan dibentuknya MPP, maka telah bergabung Instansi atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Padang, sehingga masyarakat mendapatkan berbagai jenis layanan dalam satu tempat yang sama. Instansi atau OPD yang bergabung dengan MPP diatur dalam bentuk nota kesepahaman yang sekaligus menjadi implementor dalam pelaksanaan MPP ini. Semua outlet yang ada di dalam MPP menggunakan SOP MPP, yang mana didasari dengan nota kesepahaman dan bertujuan untuk menyatukan berbagai layanan publik dalam satu lokasi guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berikut instansi dan OPD yang tergabung di dalam MPP saat ini.



Tabel 1.2
Instansi yang tergabung dalam MPP Kota Padang

Nomor	Instansi / Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	Nota Kesepahaman
1	Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	Ada
2	Dinas Kesehatan	Tidak Ada
3	Badan Pendapatan Daerah	Tidak Ada
4	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Tidak Ada
5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Tidak Ada
6	BPJS Ketenagakerjaan	Ada
7	Kejaksaan Tinggi	Tidak Ada
8	Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian	Tidak Ada
9	Pengadilan Agama	Tidak Ada
10	Dinas Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	Tidak Ada
11	Samsat Padang	Tidak Ada
12	Badan Pengawasan Obat dan Makanan	Tidak Ada
13	Polresta	Tidak Ada

Sumber : Olahan Data Peneliti 2024

Fungsi dari nota kesepahaman tidak berjalan dengan seharusnya yang dimana hanya DPMPTSP DAN BPJS Kesehatan yang menyetujui Nota Kesepahaman ini, padahal sesuai dengan BAB III Pasal 5 butir 6 yang menyatakan bahwa nota kesepahaman merupakan tindak lanjut dari perjanjian kerjasama para

pihak dalam penggunaan sumber daya, termasuk penggunaan ruang dalam gedung serta prasarana dan fasilitas.⁵

Hal ini didukung oleh hasil wawancara peneliti yang melakukan wawancara dengan ahli madya :

“dari semua instansi yang bergabung dengan MPP hingga saat ini hanya BPJS Kesehatan dan DPMPTSP Kota Padang yang menyetujui nota kesepahaman ini. Dimulai dari instansi atau lembaga terkait menandatangani nota kesepahaman dengan Pemerintah Kota Padang, dan akan dikeluarkan berita acara oleh MPP yang berisi rencana kerja sinergitas, penyediaan tempat, dan jam operasional”
(Hasil Wawancara dengan Elvy sebagai Koordinator MPP)

berdasarkan hasil wawancara diatas ketiadaan nota kesepahaman dapat menyebabkan terbentuknya kerja sama tanpa landasan aturan yang jelas, sehingga menyulitkan proses koordinasi antar pihak terkait. Akibat dari tidak adanya perjanjian yang disetujui oleh semua instansi yang seharusnya tersedia di MPP yaitu tidak terbukanya seluruh pelayanan yang seharusnya tersedia. Dampak yang terjadi dari tidak disepakatinya nota kesepahaman ini menyebabkan tidak ada regulasi yang mengatur bagaimana instansi dan Lembaga tersebut didalam Mal Pelayanan Publik Kota Padang, dapat menghadirkan kerjasama yang tidak memiliki aturan, sehingga sulit untuk melakukan koordinasi antar instansi dan Lembaga dan tidak terpenuhinya standar pelayanan di MPP.

Standar minimal yang harus dipenuhi instansi untuk bergabung dengan MPP menyediakan SDM. Instansi yang bergabung diwajibkan menugaskan

⁵ Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik BAB III Pasal 5 butir 6.

petugas yang kompeten dan profesional untuk memberikan pelayanan di MPP petugas ini harus memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, serta mampu berinteraksi dengan masyarakat secara efektif. Selain itu, petugas harus memahami prosedur operational standar (SOP) yang berlaku di MPP dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan.



Standar minimal yang harus dipenuhi tidak berjalan dengan baik, beberapa instansi mengalami masalah dengan kehadiran petugas layanan instansi seperti Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian dan Kejaksaan Negeri beberapa kali tidak ada petugas yang hadir di konter pelayanan mereka. Selain itu, terdapat juga laporan mengenai ketidak tepatan waktu kehadiran petugas layanan pada jam operasional MPP, yang menyebabkan keluhan dari masyarakat yang telah menunggu untuk mendapatkan layanan.

“dampak dari tidak adanya nota kesepahaman ini yang membuat masih adanya instansi atau lembaga yang belum maksimal dan belum berkomitmen dalam penyelenggaraan pelayanan publik di mal pelayanan publik kota padang, contohnya masih ada beberapa instansi yang kosong tempat kerja. Kalau hadir pun tidak

tepat waktu dan pelayanan yang diberikan juga tidak jelas”
(Hasil Wawancara dengan ibu Elvy sebagai Koordinator
MPP)

Pelibatan instansi dan lembaga dalam memberikan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Padang ini masih harus diperbaiki dan dimaksimalkan. Karena jika masih banyak instansi dan lembaga yang belum bisa berkomitmen memberikan pelayanan di mal pelayanan publik, masih jauh untuk mengimplementasikan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel.

Dalam upaya modernisasi pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik Kota Padang telah mengadopsi berbagai inovasi digital untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan bagi masyarakat. berbagai layanan berbasis online telah disiapkan, seperti pendaftaran izin usaha, pembayaran pajak, hingga layanan administrasi kependudukan. Namun di balik semangat digitalisasi tersebut, realitas lapangan menunjukkan adanya fenomena digitalisasi setengah jalan. Banyak aplikasi dan sistem daring yang telah dibuat belum sepenuhnya berfungsi optimal. Beberapa layanan online masih mengalami kendala teknis seperti akses yang lambat, tampilan yang tidak ramah pengguna, atau informasi yang tidak lengkap.

Literasi digital masyarakat Kota Padang juga masih menjadi tantangan. Sebagian besar warga, terutama dari kalangan usia lanjut dan masyarakat menengah ke bawah, merasa kesulitan memahami prosedur layanan online. Sosialisasi yang terbatas dan kurangnya edukasi membuat banyak orang tidak tahu bahwa layanan tersebut tersedia secara daring. Akibatnya, mereka tetap

memilih datang langsung ke lokasi MPP, menyebabkan antrian panjang dan padatnya pengunjung. Selain faktor teknis dan literasi, ada pula masalah kepercayaan. Masyarakat cenderung merasa lebih aman dan yakin bila mengurus dokumen secara tatap muka daripada melalui aplikasi yang mereka anggap belum sepenuhnya terjamin keandalannya. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna, kualitas aplikasi yang ditawarkan, dan keberhasilan pemerintah dalam membangun kepercayaan serta membiasakan masyarakat dengan layanan digital.

Mal Pelayanan Publik Kota Padang saat ini memiliki 14 Konter pelayanan dari 14 instansi yang telah beroperasi di dalam Mal Pelayanan Publik dengan bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah terintegrasi dari berbagai dinas, lembaga/kementerian, BUMN maupun BUMD dengan total 300 jenis layanan utama. Masyarakat yang berkunjung di MPP mendapat berbagai macam layanan dan fasilitas modern seperti ruang tunggu yang nyaman, ruang konsultasi, serta antrean yang terintegritas. Disamping memberikan pelayanan yang prima dan didukung dengan sarana dan prasarana yang modern, akan tetapi pelayanan yang diberikan MPP Kota Padang masih belum dirasa sepenuhnya optimal dimana masyarakat masih kesulitan dalam melakukan pelayanan.

Standar Kualitas Pelayanan adalah panduan yang ditetapkan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi kriteria tertentu, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik. Standar ini

bertujuan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Ombudsman mengeluarkan predikat Kepatuhan standar pelayanan publik bagi MPP Kota Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MPP setiap tahun nya

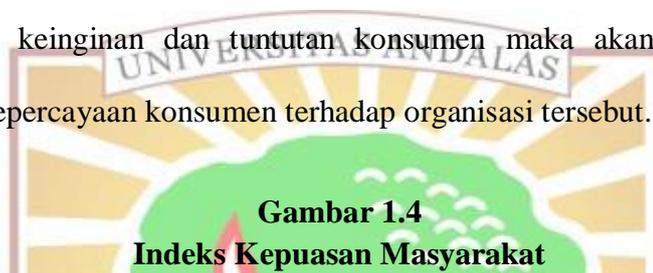
“untuk prediket nilai kepatuhan standar pelayanan MPP meningkat setiap tahunnya, nilai Tahun 2022 84,91 di Tahun 2023 87,74 dan di Tahun 2024 95,50. Di tahun 2024 nilai prediket lumayan meningkat jauh” (Wawancara dengan ibu Retya Elsivia sebagai Kepala asisten dan pelaporan Ombudsman)

Pelaksanaan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik sejauh ini telah berjalan cukup baik, namun belum mencapai tingkat optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa permasalahan seperti keterbatasan informasi mengenai jadwal layanan karena beberapa gerai tidak beroperasi setiap hari kerja, serta ketidaksesuaian jam kerja pegawai dengan prosedur yang berlaku, baik saat masuk, istirahat, maupun pulang kantor. serta terdapat masyakat yang kurang dapat menerima saran dan informasi yang telah diberikan, sehingga mereka beranggapan tidak dilayani dengan baik.

Permasalahan yang terjadi tersebut dapat memengaruhi kualitas layanan yang disediakan oleh pihak MPP kepada masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan prima, diperlukan ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dari segi sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana pendukung lainnya, agar tingkat kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan. Selain itu, muncul pula kendala yang berasal dari masyarakat itu sendiri, seperti kurang memahami penjelasan dari

pegawai mengenai kebutuhan mereka di MPP, serta kesulitan dalam menerima saran dan informasi yang diberikan, yang pada akhirnya menimbulkan kesan bahwa mereka tidak dilayani secara optimal atau merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima.

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi tersebut.⁶



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2025

⁶ Rangga, Vikri Mahendrea. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Belakang Tangsi Kota Padang Tahun 2021. Diss. Universitas Andalas, 2023.

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) MPP Kota Padang menunjukkan bahwa pelayanan MPP Kota Padang mendapatkan Nilai A. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan MPP Kota Padang sangat tinggi sepanjang tahun 2024. Indeks kepuasan masyarakat paling tinggi terjadi pada bulan Oktober dengan nilai presentase 94.5%, selain itu indeks kepuasan masyarakat paling rendah terjadi di bulan Januari dengan presentase 85.82%.

Permasalahan yang ada di mal pelayanan publik akan berdampak terhadap kualitas pelayanan publik. Beberapa faktor yang memengaruhi mutu layanan kepada masyarakat antara lain terbatasnya sarana dan prasarana seperti komputer dan printer, kekurangan tenaga sumber daya manusia, serta minimnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang tidak memadai menjadi salah satu hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Keterbatasan fasilitas tersebut turut berdampak pada penurunan mutu layanan di MPP Kota Padang. Selain itu, pelayanan di MPP Kota Padang dinilai belum berjalan secara optimal, yang juga dipengaruhi oleh rendahnya kedisiplinan petugas pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama.

Kualitas pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh faktor faktor dari pelayanan publik itu sendiri, faktor tersebut antara lain kesadaran dari pejabat pemerintah, kesadaran dari unsur pelaksana pelayanan publik, adanya aturan pelayanan yang memadai, kejelasan dan kepastian mekanisme sistem pelayanan, kemampuan dan keterampilan pegawai sesuai kebutuhan pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana penunjang pelayanan

publik yang memadai.⁷ Kemudian terdapat kriteria kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan seperti yang dikatakan Tjiptono yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan.⁸ pelanggan atau masyarakat karena masyarakat yang menerima dan merasakan pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan kajian secara lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan publik melalui penelitian di MPP Kota Padang

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas sebelumnya maka rumusan masalah yang akan digunakan pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang bagi masyarakat?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dijelaskan di bagian rumusan masalah maka nantinya tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik MPP Kota Padang, dan juga diharapkan mampu mengangkat urgensi isu masyarakat terkait masih tidak sesuai nya kualitas pelayanan publik terhadap predikat yang di dapatkan.

⁷ Maulidah. 2014. Pelayanan publik, Pelayanan terpadu administrasi paten. Bandung: CV Indra Prahasta

⁸ Mulyawan. 2017. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: UNPAD Press

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi dalam mengembangkan keilmuan Administrasi Publik serta menjadi referensi atau masukan bagi peneliti selanjutnya terutama pada bidang Kualitas pelayanan yang mengkaji Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Padang

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan masukan serta memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Padang. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan solusi instansi pemerintah terkait pentingnya Kualitas Pelayanan bagi Masyarakat

