

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia pada saat ini, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia yang secara aktual selalu dibicarakan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>1</sup>

Posisi masyarakat yang berubah menjadi *citizen* atau warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak lagi memposisikan masyarakat sebagai konsumen, akan tetapi masyarakat juga memiliki peran untuk dilibatkan dalam setiap pengambil keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan, memberikan dorongan kepada penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal utama yang menjadi indikator bahwa para penyedia pelayanan publik dikatakan responsif terhadap masyarakat yaitu ketika munculnya inovasi pelayanan.

---

<sup>1</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong terciptanya pelayanan yang inovatif. Pelayanan inovatif dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik, dimana inovasi pelayanan publik merupakan hal yang dapat diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Rosenfeld, inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa baru sebagai tindakan menggunakan sesuatu yang baru.<sup>2</sup>

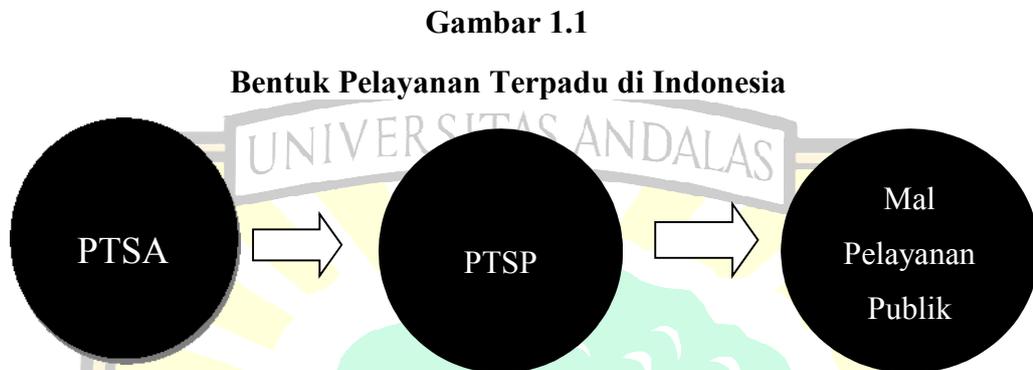
Untuk mewujudkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel tersebut, maka dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai terobosan dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP merupakan tempat terlaksananya kegiatan penyelenggara layanan publik baik barang ataupun jasa pada suatu tempat dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel.

Awalnya bentuk layanan terpadu pertama di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian berubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kehadiran MPP sebagai pelayanan versi berikutnya dapat mewa-

---

<sup>2</sup>Sutarno. *Serba-serbi manajemen bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012. Hlm 132

PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak MPP.



*Sumber: Kemenpan RI diolah oleh peneliti pada tahun 2020*

Selanjutnya Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KemenPAN-RB) juga menjelaskan bahwa:<sup>3</sup>

“Tidak hanya integrasi pelayanan, tujuan adanya MPP ini juga untuk meningkatkan nilai *Ease of Doing Business* (EoDB) di Indonesia. Sekaligus upaya untuk mengubah pola pikir ego sektoral antar institusi menjadi kerja bersama agar selalu fokus dan komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik. Berdirinya MPP juga merupakan salah satu cara untuk mewujudkan birokrasi 4.0, yaitu percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja. Oleh karena itu, dengan hadirnya MPP juga diharapkan mampu membentuk ASN modern yang memiliki pola pikir untuk berkinerja tinggi, dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga

---

<sup>3</sup>Humas MENPAN RB. *Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>, akses pada 25 April 2020. 10.58 WIB

berdampak pada tumbuhnya industri mikro dan kecil, memperkuat daya saing global, dan tumbuhnya minat investor sehingga perekonomian serta kesejahteraan masyarakat semakin meningkat.”

Sesuai dengan dikeluarkan Peraturan mengenai pelaksanaan MPP di Indonesia, MENPAN-RB juga telah mengeluarkan Keputusan Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.<sup>4</sup> Pemerintah Indonesia dalam mewujudkan Mal Pelayanan Publik telah meresmikan 18 (delapan belas) Mal Pelayanan Publik di seluruh Indonesia dari Tahun 2017-2020, berikut daftarnya yaitu: <sup>5</sup>

**Tabel 1.1**  
**Daerah Yang Sudah Memiliki MPP di Indonesia**

<b>Nomor</b>	<b>Kota</b>	<b>Tahun Diresmikan</b>
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 Badung	2018
8.	Kota Batam	2018
9.	Kabupaten Probolinggo	2018
10.	Kota Padang	2018
11.	Kabupaten Kulon Progo	2018
12.	Kabupaten Banyumas	2019

<sup>4</sup>Ibid

<sup>5</sup>Detik.com Menpan RB Resmikan Mal Pelayanan Publik Pertama di Jawa Barat diakses pada <https://m.detik.com/new/berita//d-4682038/menpan-rb-resmikan-mal-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 03 Oktober jam 22.30 WIB

13.	Kabupaten Sidoarjo	2019
14.	Kota Pekanbaru	2019
15.	Kota Bogor	2019
16.	Kabupaten Sumedang	2019
17.	Kota Bekasi	2018
18.	Kota Payakumbuh	2019

*Sumber: Berita MENPAN RB*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari 514 Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, keberadaan MPP hanya terdapat di 18 (delapan belas) daerah, hal ini berarti bahwa keberadaan MPP hanya mencapai sekitar 5 persen se-Indonesia. Dari Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa Kota Padang menjadi kota pertama di Provinsi Sumatera Barat bahkan di wilayah Sumatera Kota Padang juga yang pertama memiliki MPP pada Tahun 2018.

Sebagai Kota ke-11 yang menerapkan Mal Pelayanan Publik, MPP Kota Padang diresmikan pada Tanggal 7 Desember 2018 oleh MENPAN-RB Syafrudin. Diresmikannya MPP di Kota Padang sejalan dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik merupakan program yang dicanangkan oleh pemerintah yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang dan sekaligus sebagai *leading sector* dalam penyelenggaraan MPP ini yang berada dibawah tanggung jawab Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Untuk mewujudkan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta sesuai dengan tujuan dibentuknya MPP, maka MPP Kota Padang melibatkan

11 (sebelas) instansi dan 5 (lima) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Padang, sehingga masyarakat mendapatkan berbagai jenis layanan dalam satu tempat yang sama. 11 (sebelas) instansi dan 5 (lima) OPD tersebut diatur dalam bentuk nota kesepahaman yang sekaligus menjadi implementor dalam pelaksanaan MPP ini. Aturan mengenai nota kesepahaman diungkapkan oleh Ketua Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan dalam wawancara berikut ini:

“Nota kesepahaman dibuat oleh DPMPTSP sebagai *leading sector* dan diajukan kepada 11 instansi dan 5 OPD sebelum diresmikan, serta ditunggu balasan dari instansi dan OPD tersebut, akan tetapi yang membalas hanya satu instansi yaitu BPJS ketenagakerjaan. Akan tetapi waktu diresmikannya MPP, semua instansi bersedia untuk membuka pelayanan di MPP, tanpa mengirim kembali nota kesepahaman”<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa fungsi dari nota kesepahaman tidak berjalan dengan yang seharusnya, 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 ruangan dalam gedung serta prasarana dan fasilitas.<sup>7</sup> Dengan tidak adanya nota kesepahaman tersebut, dapat melahirkan sebuah kerjasama yang tidak memiliki aturan didalamnya, sehingga koordinasi akan sulit untuk dilakukan. Selain dari koordinasi, akibat lain dari tidak adanya perjanjian yang disetujui oleh

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan Bapak Spero sebagai Ketua Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan pada selasa 2 juni 2020 pukul 13.30 di DPMPTSP Kota Padang

<sup>7</sup>Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik BAB III Pasal 5 butir 6.

semua instansi yang seharusnya tersedia di MPP yaitu tidak terbukanya seluruh pelayanan yang seharusnya tersedia. Berikut daftar 11 (sebelas) instansi dan 5 (lima) OPD yang tergabung di dalam MPP ketika diresmikan.

**Tabel 1.2**  
**Instansi/Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tergabung dalam MPP**

Nomor	Instansi/Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	Menyetujui Nota Kesepahaman
1	<b>Dinas Penanaman Modan dan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)</b>	<b>Ada</b>
2	Dinas Kesehatan	Tidak ada
3	Dinas Pekerjaan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Tidak Ada
4	Dinas Lingkungan Hidup	Tidak Ada
5	Dinas Pertanian	Tidak Ada
6	<b>BPJS Ketenagakerjaan</b>	<b>Ada</b>
7	KPP Pratama Padang	Tidak Ada
8	PT. Jasa Raharja	Tidak Ada
9	Kementerian Agama	Tidak Ada
10	BNN Sumbar	Tidak Ada
11	PT. PLN	Tidak Ada
12	Imigrasi	Tidak Ada
13	Polresta	Tidak Ada
14	Bank Nagari	Tidak Ada
15	Bank BNI	Tidak Ada
16	BPJS KESEHATAN	Tidak Ada

*Sumber: Hasil olahan peneliti tahun 2020*

11 (sebelas) instansi dan 5 (lima) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berdasarkan Tabel 1.2 tersebut memiliki masing-masing tempat pelayanan dalam satu gedung agar memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan. Masing-masing instansi dan OPD tersebut menyediakan pelayanan dan SOP tersendiri terkait dengan jangka waktu perizinan. Bergabungnya 11 (sebelas) instansi dan 5 (lima) OPD tersebut berdasarkan kepada pedoman MPP yang telah dikeluarkan oleh MENPAN RB sesuai dengan instansi yang berkaitan dengan perizinan. Berdasarkan

11 (sebelas) instansi dan 5 (lima) OPD yang terdapat pada Tabel 1.2 tersebut, seharusnya bersedia untuk menyetujui nota kesepahaman yang telah dibuat oleh DPMPTSP sebagai *leading sector*. Akan tetapi, sesuai dengan Tabel 1.2 tersebut hanya terdapat 1 OPD dan 1 instansi yang menyetujui nota kesepahaman yaitu DPMPTSP sebagai *leading sector* dan BPJS Ketenagakerjaan.

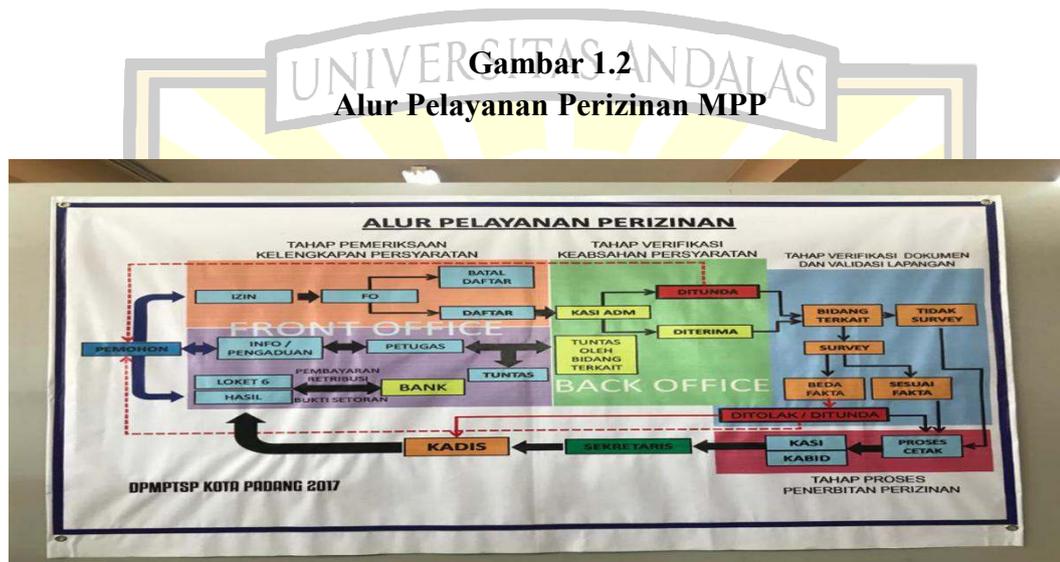
Terdapat 80 layanan utama yang disediakan dalam Mal Pelayanan Publik (MPP). Sebelum didirikannya MPP, warga Kota Padang yang ingin mengurus lebih dari satu perizinan harus datang ke kantor terkait dan hal tersebut dirasa tidak efisien, baik dari segi waktu maupun biaya. Sesuai dengan tujuan didirikannya MPP menurut Perwako Nomor 54 Tahun 2018 Pasal 2 Poin B, MPP bertujuan untuk menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem. Untuk itu dibentuklah 80 layanan pengurusan perizinan maupun non perizinan dalam satu gedung yang sama agar prosedur yang dilakukan oleh masyarakat lebih singkat. Hal itu sejalan dengan pendapat salah seorang warga masyarakat Kota Padang Ricardo yang mengaku keberadaan MPP sangat membantu masyarakat yang hendak mengurus banyak perizinan.

“Saya rasa MPP solusi yang bagus. Warga yang ingin mengurus perizinan hanya cukup datang ke satu tempat, kalau sebelumnya kan jika ingin urus KTP kemudian SIM harus ke dua kantor berbeda dan itu tidak efisien”<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>MPP Solusi Masyarakat Peroleh Banyak Layanan dalam Satu Tempat. Berita Kemenpan RB. Diakses pada tanggal 24 April 2020.

Setelah didirikannya MPP, layanan yang disediakan oleh MPP dalam satu gedung tersebut diatur oleh 1 Alur Pelayanan Perizinan yang disediakan oleh pihak DPMPPTSP, sedangkan untuk sistem pelayanan masih diatur oleh masing-masing instansi sebagaimana dijelaskan dalam gambar berikut ini.



*Sumber : Alur Pelayanan Perizinan di MPP*

Sesuai dengan gambar diatas, alur pelayanan perizinan pada MPP memiliki tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pemohon memasukkan data ke bagian Front Office (FO), lalu FO akan memeriksa kelengkapan persyaratan apakah lengkap atau tidak. Pemohon dapat memasukkan data di bagian informasi dan petugas akan memeriksa kelengkapan. Berikut foto bagian informasi Mal Pelayanan Publik :

**Gambar 1.3**  
**Bagian Informasi Mal Pelayanan Publik**



*Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2020*

2. Jika persyaratan lengkap, maka FO akan memberikannya ke bagian Kasi ADM guna memverifikasi keabsahan data.
3. Setelah data diterima, data akan diproses oleh bidang/instansi terkait pelayanan izin yang dibutuhkan. Berikut dokumentasi pemohon yang sedang menunggu pada OPD DPMPTSP terkait perizinan yang dilakukan setelah data diterima oleh kasi ADM Perizinan.

**Gambar 1.4**  
**Proses perizinan di salahsatu instansi**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2020*

4. Data yang diterima disesuaikan apabila membutuhkan survey atau tidak, jika harus dilakukan survey, maka tim teknis akan memeriksa apakah sesuai data dengan fakta.
5. Setelah itu penerbitan surat izin dicetak, dan diproses oleh kasi dan kabis, dilanjutkan ke sekretaris dan kadis.
6. Lalu masyarakat mengambil surat izin yang telah di bayar di bank pada loket 6. Pembayaran dilakukan disesuaikan dengan izin yang dilakukan. Surat izin diambil pada bagian ambil hasil sesuai dengan dokumentasi di bawah ini, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 1.5**  
**Bagian Untuk Mengambil Hasil Perizinan**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2020*

Berdasarkan 6 tahap tersebut, seharusnya masyarakat dapat mengurus izin sesuai dengan waktu layanan yang diberikan, tetapi fakta yang ditemukan di lapangan yaitu bahwa masyarakat terkendala dalam waktu mengurus izin yang lama dan juga instansi yang tidak semuanya selalu berada di MPP Kota Padang. Hal ini juga

diakibatkan karena tidak adanya nota kesepahaman yang disetujui oleh semua instansi, sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat tidak maksimal.

Alur pelayanan yang disediakan berlaku untuk semua jenis instansi dan OPD yang ada di MPP bertujuan agar setiap pengunjung mudah memahami dalam melakukan perizinan. Terlihat dari alur pelayanan tersebut, bahwa alur pelayanan dilakukan pada masing-masing instansi, dan sistem yang digunakan untuk mengurus perizinan disesuaikan oleh instansi tersebut, hal ini disampaikan oleh Ketua Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan pada wawancara berikut ini:<sup>9</sup>

“ MPP Kota Padang sudah menyediakan satu alur pelayanan, akan tetapi untuk sistemnya kami belum menyediakan sistem seperti MPP di daerah-daerah lain dimana untuk pengurusan pelayanan sudah memiliki satu sistem untuk semua instansi yang akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini diakibatkan oleh kondisi saat ini, yang berarti bahwa anggaran yang telah disediakan untuk sistem MPP Kota Padang dialihkan untuk penanggulangan covid-19, sehingga sampai saat ini kami masih menggunakan sistem yang disediakan oleh masing-masing instansi”

Berdasarkan uraian wawancara diatas, terlihat bahwa sistem yang digunakan oleh MPP Kota Padang masih tertinggal dibandingkan dengan MPP pada daerah-daerah lain yang sudah menggunakan satu sistem untuk semua instansi, seperti Kota Bogor yang sudah memiliki *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem yang dapat mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Bapak Spero Sebagai Ketua Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan pada selasa 2 juni 2020 pukul 13.30 di DPMPTSP Kota Padang

kewenangan menteri/pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota yang dilakukan secara elektronik. Seharusnya MPP Kota Padang dapat mencontoh dari MPP Kota Bogor, karena mengingat MPP Kota Padang menjadi MPP percontohan pertama di Sumatera Barat.

Pelayanan MPP terdiri dari 80 layanan, akan tetapi pada kenyataan di lapangan yang peneliti temukan, masyarakat tidak dapat menikmati semua layanan yang seharusnya disediakan oleh MPP dengan jumlah 80 layanan sesuai dengan lampiran 1 tersebut. Peneliti menemukan hanya terdapat 4 OPD yang aktif serta terdapat instansi yang hanya buka ketika waktu tertentu seperti polresta dan 2 jenis bank yang disediakan, akan tetapi selain dari instansi tersebut tidak pernah aktif sejak diresmikannya MPP pada Tahun 2018. Berikut rata-rata jumlah pelayanan yang telah dilakukan dari Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2020.

**Tabel 1.3**  
**Rata-rata Jumlah Pelayanan Setiap Hari**

Nomor	Dinas	Daftar Layanan Pada Tahun 2018	Daftar Layanan Pada Tahun 2019	Daftar Layanan Pada Tahun 2020
1	DPMPTSP	20	30	20
2	Kesehatan	5	3	-
3	Lingkungan Hidup	10	15	-
4	Dinas PUPR	5	5	3
5	Bank BNI	2	-	-
6	Bank Nagari	1	-	-
7	Polresta	1	-	-
8	Samsat Kota Padang	-	-	6

*Sumber : Buku Daftar Pelayanan di MPP*

Dapat dilihat dari Tabel 1.3, bahwa rata-rata jumlah daftar pelayanan setiap harinya di MPP Kota Padang hanya terdapat 7 instansi yang aktif pada Tahun

2018 dan 4 instansi yang aktif pada Tahun 2019, serta 3 instansi yang aktif pada tahun 2020. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kasi administrasi yang menyatakan bahwa:<sup>10</sup>

“Sampai saat ini dinas yang aktif hanya terdiri dari 4 instansi yaitu DPMPTSP, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, dan terkadang ada polresta yang buka, itupun pegawainya sekali-sekali apabila ada jam kosong di kantor utama, seperti bank juga sekali dalam seminggu buka, soalnya di MPP ini kurang efektif karena layanan yang diberikan hanya sebatas informasi saja sedangkan informasi sudah bisa diakses pada web masing-masing instansi, jadi selain dari 4 instansi diatas, para pegawainya lebih efektif berada pada kantor masing-masing. Hal ini juga disebabkan dari SDA dan SDM yang kurang”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sampai pada Tahun 2020, terdapat 3 instansi yang aktif yaitu DPMPTSP Kota Padang, Dinas PUPR Kota Padang, dan Samsat Kota Padang dengan jumlah layanna yang disediakan sebagai berikut:

**Tabel 1.4**

**Daftar Layanan Perizinan Yang Aktif Pada Tahun 2020 di MPP Kota Padang**

No	Jenis layanan		
1.	<b>DPMPTSP</b> Izin Prinsip Penanaman Modal	<b>Dinas PUPR</b> Keterangan Rencana Kabupaten /Kota	<b>Samsat Kota Padang</b> Pengesahan Pajak Tahunan
2.	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal		
3.			

<sup>10</sup>Wawancara dengan Arwil Kartini Sebagai Kasi Administrasi Perizinan Pada Rabu 2 Oktober 2019 di Mal Pelayanan Publik Kota Padang.

4.	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal		
5.	Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan		
6.	Penanaman Modal		
7.	Izin usaha perdagangan		
8.	Izin usaha industri		
9.	Izin usaha perdagangan minuman beralkohol		
10.	Izin usaha jasa konstruksi		
11.	Izin usaha angkutan umum		
12.	Izin trayek		
13.	Izin lembaga pelatihan kerja		
14.	Izin perusahaan pengerah TKI Swasta/lembaga		
15.	Penempatan Tenaga Kerja Swasta		
16.	Izin usaha simpan pinjam		
17.	Izin pembukaan kantor cabang/operasi		
18.	Izin lokasi		
19.	Izin lembaga kesejahteraan sosial		
20.	Izin pemanfaatan ruang		
21.	Perpanjangan		
22.	Izin mempekerjakan tenaga asing		
23.	Izin rumah sakit tipe C dan D		
24.	Izin klinik		
25.	Izin apotik		
26.	Izin toko obat		
27.	Izin laboratorium kesehatan		
28.	Izin optical		
29.	Izin pengobatan tradisional		
30.			
31.			
32.			
33.			

34.	Izin usaha menggunakan obat tradisional		
35.	Sertifikat Laik Hygiene/Sehat Sanitasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata Tanda Daftar Gudang Tanda Daftar Perusahaan		
36.	Izin mendirikan Panti/onsos		
37.	Izin Bursa Kerja Khusus		
38.	Izin Mendirikan Konstruksi Bangunan Reklame		
39.	Izin Pengolahan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Usaha dan Jasa		
40.	Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk penghasil		
41.	Izin Pembuangan Air Limbah		
42.	Izin Lingkungan (UKL-UPL) Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL) Izin Usaha Lembaga Kesejahteraan Sosial (ILKS) Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta		

	Izin Pelatihan Kerja (LPK)	Lembaga	
--	-------------------------------	---------	--

*Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Website DPMPTSP Kota Padang, 2020*

Berdasarkan table di atas, dapat dikeathui bahwa penyelenggaraan MPP dari awal diresmikannya belum berjalan sesuai dengan tujuan dan aturan yang terdapat pada peraturan yang berlaku. Hla ini ditandai pada tahun 2020, hanya terdapat 2 OPD dan 1 instansi dengan 44 layanan yang aktif, sedangkan seharusnya MPP Kota Padang harus menyediakan 11 (sebelas) instansi dan 5 (lima) OPD dengan 80 layanan. Untuk itu kita perlu mengetahui penyebab dari tidak terlaksananya 80 layanan yang seharusnya dapat dinikmati oleh masyarakat tersebut, karena hal ini juga bertentangan dengan perwako yang berlaku, dimana setiap instansi dan OPD telah diatur di dalam nota kesepahaman terkait teknis pelaksanaan di lapangan maupun fasilitas yang disediakan. Salah satu yang menyebabkan tidak aktifnya 11 (sebelas) instansidan 5 (lima) OPD yang seharusnya terlibat dalam MPP sesuai dengan hasil wawancara diatas yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dalam hal ini disebut dengan pegawai pada setiap instansi di MPP Kota Padang. Berhasilnya suatu implementasi dari kebijakan sangat berkaitan dengan staf atau dengan kata lainnya adalah sumber daya manusia di dalam organisasi. Tidak hanya bicara tentang berapa jumlah implementor, akan tetapi implementor juga harus

memiliki keterampilan yang dibutuhkan.<sup>11</sup> Artinya sumber daya manusia harus memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya karena akan berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan.

**Tabel 1.5**  
**Daftar Jumlah Staf DPMPTSP yang bertugas di MPP**

Nomor	Bagian	Nama	Golongan
1	Kabid Administrasi Perizinan dan Pengaduan	Spero Meilyora, S,Sos. M. Si	IV/a
2	Kasi Pengaduan	Rezkia Fauzi,SE.MM	III/d
3	Kasi Administrasi Perizinan	Arwil Kartini, S.Pt	III/c
4	Petugas Lapangan	Henry Chandra, SE	III/d
5	Pengadministrasi dan Perizinan	Erfinis Rivai, SE	III/b
6		Emillizola, SE	III/b
7	Front Office	Ratna Junita	III/b
8	Pembuat SKRD	Afrida Yenti	III/a
9	Pengadminsitrasi Umum	Dwi Kristin Syahrial	II/d

*Sumber: Daftar Hadir Apel Pagi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Padang.*

<sup>11</sup>Edwards III, Implementing Public Policy, Congressional Quarterly Press, Washington, 1980, hlm. 62.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui terdapat 9 orang pegawai DPMPTSP yang bertugas di MPP, sedangkan 3 orang *front office* di MPP diambil dari tenaga kerja kontrak, dimana gaji tenaga kontrak diperoleh dari dana DPMPTSP. Dari kurangnya jumlah pegawai yang tersedia tersebut berdampak terhadap penyelenggaraan MPP, dimana 9 pegawai tersebut juga berperan menjadi tim teknis. Hal itu bertentangan dengan BAB I Pasal 1 Butir 11 yang menyatakan bahwa yang menjadi tim teknis adalah masing-masing instansi yang mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan. Sehingga dengan adanya rangkap jabatan tersebut, berdampak kepada pekerjaan yang tumpang tindih berakibat kepada pelayanan yang tidak maksimal. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu pegawai MPP, sebagai berikut:

“ Ya terkadang pegawai disini bekerja rangkap jabatan, contohnya sekarang saya menggantikan pegawai dari dinas lingkungan hidup, seharusnya saya di bagian pelayanan DPMPTSP, hal ini disebabkan karena kami pegawai yang tersedia tidak mencukupi.”<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, membuktikan bahwa tidak adanya komitmen dari masing-masing instansi, berdampak kepada kekurangan sumber daya manusia, yaitu pegawai. Kurangnya komitmen tersebut, dapat peneliti asumsikan salah satu yang menjadi penyebabnya yaitu tidak adanya pernyataan perjanjian

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Mia Devina Sebagai FO DPMPTSP Kota Padang di Mal Pelayanan Publik Kota Padang.

kembali dari masing-masing instansi di nota kesepahaman yang telah dibuat oleh *leading sector* yaitu DPMPTSP Kota Padang. Dalam implementasi, bagian yang terpenting adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan, sehingga implementasi kebijakan dapat menghubungkan antara tujuan kebijakan dan realisasinya dengan hasil kegiatan pemerintah tersebut.<sup>13</sup> Sesuai dengan tujuan didirikannya MPP pada Pasal 2 Butir 2 yakni MPP merupakan salah satu inovasi pelayanan yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi Pusat dan Daerah dalam satu lokasi gedung yang sama. Sehingga dari pernyataan tersebut, seharusnya 11 (sebelas) instansidan 5 (lima) OPD yang telah bergabung di dalam MPP sesuai dengan kesepakatan yang tertuang di nota kesepahaman yang diatur dalam Perwako, mampu bersinergi dengan para penyelenggara pelayanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan, dan pengembangan layanan publik. Selain sumber daya manusia yang menjadi faktor keberhasilan dari terlaksananya implementasi kebijakan yaitu sarana dan prasarana. Dalam menunjang pelaksanaan pelayanan perizinan di MPP Kota Padang, terdapat sarana dan prasarana yang tersedia, berikut daftar sarana dan prasarana:

---

<sup>13</sup>Akib, Haedab. *Implementasi Kebijakan Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. Universitas Negeri Makasar. Jurnal Administrasi Publik. 2010. 1(1). Hlm 3

**Tabel 1.6**  
**Daftar Jumlah Sarana dan Prasarana Tahun 2019**

<b>Fasilitas</b>	<b>Jumlah yang tersedia</b>	<b>Jumlah yang dibutuhkan</b>
AC Standing	-	2
Komputer	8	17
Printer	8	18
Scan	-	2
Kursi Kerja	12	32
Kursi Kerja	12	32
Kursi Pemohon	32	52
Kursi Gandeng	3	13
Kursi Rapat	-	34
Kursi Kabid	4	5
Filling Cabinet	2	18
Ruangan kasi	1	6
Ruangan kabid	1	1
Lift	0	1
Laktasi	1	1
Ruang Pengaduan	1	1
Ruang Konsultasi	1	1
Playground	1	1

*Sumber: Hasil olahan peneliti berdasarkan rencana anggaran MPP tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas terbukti bahwa fasilitas yang tersedia di MPP tidak sebanding dengan yang dibutuhkan sehingga dapat dikatakan belum mencukupi dari

yang seharusnya dibutuhkan, didukung oleh hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kasi administrasi perizinan yang menyatakan bahwa:<sup>14</sup>

“Hingga sekarang fasilitas yang tersedia disini masih dari instansi masing-masing, seperti gedung juga milik dinas perdagangan Kota Padang, dan kami juga sudah menganggarkannya akan tetapi sampai sekarang dananya belum cair.”

Lokasi Mal Pelayanan Publik Kota Padang bekerja sama dengan dinas perdagangan dalam bentuk peminjaman gedung di lantai 4 Pasar Raya Padang sesuai dengan surat keputusan Walikota Padang tentang ditetapkannya lokasi MPP Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peran Kepala Pemerintah Daerah dengan DPMPTSP Kota Padang sebagai *leading sector* dalam memutuskan lokasi pelaksanaan MPP. Hal ini membuktikan bahwa lingkungan eksternal seperti sosial, ekonomi, dan politik akan mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan kebijakan publik yang telah ditentukan.<sup>15</sup>

Pada pelaksanaan Perwako, DPMPTSP sebagai *leading sector* melakukan rapat evaluasi, yaitu kehadiran masing-masing instansi dan hal-hal yang bersifat mendadak. Evaluasi dilaksanakan tidak secara berkala, akan tetapi apabila terdapat masalah saja. Hasil dari evaluasi menjadi catatan dari masing-masing instansi untuk

---

<sup>14</sup>Wawancara dengan Arwil Kartini sebagai Kasi Administrasi Perizinan Pada Rabu 2 Oktober 2019 di Mal Pelayanan Publik Kota Padang.

<sup>15</sup>Subarsono,AG. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, Dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2019

terus memperbaiki pelayanan yang dilakukan di MPP. Penjelasan mengenai evaluasi terdapat dalam hasil wawancara berikut ini:

“Untuk evaluasi diadakan oleh pihak kami sebagai *leading sector*, akan tetapi evaluasi dilakukan tidak memiliki jadwal, misalnya pihak DPMPTSP merasa diperlukan untuk mengadakan evaluasi, maka evaluasi dilakukan dengan mengundang 16 instansi yang ada, akan tetapi yang hadir tidak pernah semuanya. Evaluasi yang sudah kami lakukan, yaitu evaluasi mengenai kehadiran dan hal yang mendesak dirasakan perlu baik itu oleh *leading sector* sendiri maupun dari 16 instansi tersebut.”

Pelaksanaan evaluasi yang dilakukan belum sesuai dengan peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 BAB VI tentang Monitoring dan Evaluasi Pasal 8 Nomor 1 yang menyebutkan bahwa monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala oleh tim yang ditetapkan oleh kepala dinas<sup>16</sup>, sedangkan dari hasil wawancara tersebut, evaluasi dilakukan tidak secara berkala, akan tetapi jika ada hal mendesak yang terjadi.

Berdasarkan pemaparan di atas, MPP Kota Padang menarik untuk diteliti karena peneliti berasumsi pelaksanaannya dari Bulan Desember Tahun 2018-2020 masih terdapat beberapa permasalahan. Dalam pelaksanaan peraturan Walikota Padang Nomor 54 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, terlihat dari jumlah layanan yang diberikan, sistem pelayanan perizinan yang belum terintegrasi menjadi

---

<sup>16</sup>Peraturan Walikota Padang Nomor 54 tahun 2018 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik BAB VI tentang Monitoring dan evaluasi Pasal 8 ayat 1

satu, sumber daya yang belum mencukupi, serta para stakeholder yang tidak paham mengenai tupoksi dan komunikasi antar instansi tidak berjalan dengan baik dan yang terakhir kondisi lingkungan ekonomi, sosial, dan politik di MPP Kota Padang. Padahal Kota Padang merupakan Kota yang pertama dan menjadi salahsatu percontohan MPP di Sumatera Barat, seharusnya hal ini menjadi poin penting untuk pemerintah Kota Padang untuk terus memperbaiki pelaksanaan dari MPP di Kota Padang.

Fenomena-fenomena yang peneliti temukan baik itu fenomena empiris maupun teoritis yang tidak sesuai dengan Peraturan yang berlaku tersebut, membuat peneliti ingin melihat implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada 4 instansi yang aktif dari Tahun 2018-2020.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang peneliti paparkan, maka rumusan masalah yang peneliti coba rancang sebagai berikut: “Bagaimana Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi dari Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan keilmuan Administrasi Publik, karena penelitian yang akan peneliti angkat ini terdapat kajian-kajian Administrasi Publik dalam konsentrasi kebijakan publik terutama tentang implementasi kebijakan. Dengan demikian, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi mahasiswa Administrasi Publik lainnya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini, manfaat yang dirasakan oleh peneliti yaitu sebagai wadah untuk menerapkan ilmu pengetahuan selama perkuliahan terutama ilmu kebijakan publik.
2. Bagi lembaga, manfaat yang diharapkan yaitu sebagai bahan acuan dan wawasan serta masukan terhadap instansi terkait yaitu DPMPTSP dalam rangka implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang.
3. Bagi pihak lain, sebagai penambahan wawasan tentang terselenggaranya Mal Pelayanan Publik di Kota Padang.

