

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemberlakuan otonomi daerah bukan hanya bertujuan untuk pendewasaan politik rakyat melainkan juga sekaligus bermakna mensejahterakan rakyat demi terwujudnya peran serta dalam pemberdayaan masyarakat yang menjadi harapan dari rakyat Indonesia. Oleh karena itu, pemberian otonomi kepada daerah yang seluas mungkin dan meletakkan fokus ekonomi daerah pada tingkat wilayah yang paling dekat dengan rakyat merupakan hal yang sangat diperlukan wewenang yang dimiliki oleh daerah otonom menjadikan daerah tersebut dapat memanfaatkan hak yang dimilikinya, Salah satu wewenang yang dimiliki daerah otonom adalah wewenang untuk menyusun suatu kebijaksanaan daerah dalam mengelola rumah tangganya dan mengatur kepentingan masyarakat.¹

Pemberian otonomi kepada pemerintah kabupaten dan kota diharapkan dapat membuat mereka menjadi lebih responsif dalam menanggapi berbagai masalah yang berkembang di daerah sehingga program pembangunan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi lebih efektif. Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah pelayanan publik. Pemerintah daerah melalui konsep otonomi daerah memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan situasi dan kondisi daerahnya

¹ Ryaas Rasyid, Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan, (Yarif Watampone, Jakarta 1998) hal 46.

masing-masing. Tuntutan perubahan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang telah mengubah definisi dan orientasi kualitas pelayanan².

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus *output* yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan.³ Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan 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/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut dwiyanto memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional.⁴

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga

² Abdul Hamid, "Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik" Jurnal Academia FISIP UNTAD, Volume 03, No.01, Feb 2011, hal.535.

³M. Ladzi Agus, Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Malang, Aditya Media Publishing, 2012) hal. 15.

⁴Agus Dwiyanto, Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif (Yogyakarta, Gadjah Mada University Press,2010) hal. 2.

efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik.

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebut bahwa institusi negara memiliki otoritas melakukan pembinaan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui pelaksanaan pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan publik.⁵ Melalui undang-undang tersebut pula berfokus pada tugas institusi negara tersebut, masih banyak permasalahan yang dihadapi Indonesia dalam standar pelayanan publik.

Seperti laporan terbaru *Ombudsman* Republik Indonesia soal hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2016 yang mengungkapkan kepatuhan standar pelayanan publik di Indonesia belum maksimal.⁶

Ini tercermin dari tingkat kepatuhan pelayanan publik di kementerian, dari standar pelayanan di 25 kementerian menunjukkan sebanyak 44 persen atau 11 kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi, 48 persen atau 12 kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 8 persen atau 2 kementerian masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah dan pencapaian itu jelas masih jauh dari target. Berdasarkan rencana

⁵ Chaerul Umam, Hakikat Pelayanan Pemerintah adalah Melindungi Masyarakat. (<https://www.tribunnews.com/nasional/2019/01/20/hakikat-pelayanan-pemerintahan-adalah-melindungi-masyarakat>), diakses pada 30 September 2019, 22.45 WIB.

⁶ Andrian Pratama Taher, <https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>, diakses pada 23 maret 2020, 10.27 WIB.

pembangunan jangka menengah pada 2016, seharusnya kepatuhan standar kepatuhan pelayanan publik untuk kementerian mencapai 80 persen.⁷

Sedangkan kepatuhan di lembaga negara dari 15 lembaga disurvei menunjukkan, sebanyak 13,33 persen atau 2 lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 20 persen atau 3 lembaga masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 66,67 persen atau 10 lembaga masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Realisasi ini memang jauh lebih baik dari target capaian lembaga tahun 2016 sebesar 35 persen.⁸

Untuk pemerintah provinsi, dari 33 pemerintah provinsi, sebanyak 39,39 persen atau 13 pemerintah provinsi masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Sebanyak 39,39 persen atau 13 pemerintah provinsi masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 21,21 persen atau 7 pemerintah provinsi masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Realisasi ini masih jauh dari target capaian tahun 2016 sebesar 70 persen.⁹

Selain itu, dari 85 pemerintah kabupaten yang disurvei, menunjukkan bahwa sebanyak 29 persen atau 25 pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 53 persen atau 45 pemerintah kabupaten masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 18 persen atau 15 pemerintah kabupaten masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.¹⁰

⁷ *Ibid.*,

⁸ *Ibid.*,

⁹ *Ibid.*,

¹⁰ *Ibid.*,

Terakhir, dari 85 pemerintah kota menunjukkan bahwa sebanyak 15 persen atau 8 pemerintah kota masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 56 persen atau 31 pemerintah kota masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 29 persen atau 16 pemerintah kota masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.¹¹

Penilaian kepatuhan pelayanan publik mengacu secara umum dalam bentuk fisik atau kemudahan pelayanan seperti pengadaan ruang informasi atau fasilitas untuk kaum difabel. Acuan penilaian ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selama ini acuan penilaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain soal ketidakjelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur, biaya pelayanan, dan sebagainya.¹²

Rendahnya kepatuhan ini melahirkan respon masyarakat yang selalu meningkat. Berdasarkan penelusuran *Ombudsman*, jumlah laporan masyarakat di 2016 jauh lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya. Tahun lalu, laporan masyarakat hanya 6.854 laporan, tapi tahun ini sudah lebih dari 10.000 laporan kepada *Ombudsman* Republik Indonesia.¹³

Dari paparan diatas peneliti berasumsi bahwa masih rendahnya kepatuhan Pemerintah baik Pusat maupun Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten maupun Kota) terhadap kewajiban yang harus dipatuhi khususnya terhadap standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Paparan tersebut baik Kementerian/Lembaga dan Pemerintah daerah masih ada yang

¹¹ *Ibid.*,

¹² *Ibid.*,

¹³ *Ibid.*,

belum memenuhi kewajibannya, bahkan sedikitnya pemerintah daerah yang masuk zona hijau menjadi indikasi yang kuat dengan adanya pengabaian terhadap standar pelayanan publik.

Pengabaian terhadap standar pelayanan publik juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh sumber daya manusia aparatur pemerintah secara individu, namun juga secara sistematis melembaga terjadi dalam instansi pelayanan publik karena pengabaian yang dilakukan oleh pimpinan instansi pelayanan publik terhadap ketentuan standar pelayanan publik.

Ombudsman menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur merupakan tolak ukur dari Standar Pelayanan. Undang-Undang Pelayanan Publik dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat menghindari dari mal administrasi di sektor pelayanan publik, di antaranya dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, yang menjunjung transparansi, akuntabilitas, standarisasi pelayanan, bersikap akomodatif, ramah, senyum dan simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis, konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian di segi tarif biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar, dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.¹⁴

¹⁴ Lihat, <https://6.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--pelayanan-publik-zaman-now>, akses pada 1 Oktober 2019, 06.32 WIB.

Bercermin dari hal tersebut, Pemerintah Daerah selaku institusi negara mulai mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik tersebut, diantaranya dengan membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) di wilayahnya. MPP ini merupakan inovasi bagi sistem pelayanan publik di Indonesia, yaitu mensinergikan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah dan swasta dalam satu gedung. Tercatat sudah ada 14 Kabupaten/Kota di Indonesia yang memiliki MPP. Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa menyebutkan ¹⁵

“...Hingga saat ini, sudah ada 14 MPP di berbagai daerah di Indonesia. Ke-14 MPP itu telah diresmikan di Provinsi DKI Jakarta, Kota Surabaya, dan Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2017. Kemudian Kota Denpasar, Kota Tomohon, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Badung, Kota Batam, Kabupaten Probolinggo, Kota Padang, dan Kabupaten Kulon Progo, yang meresmikan MPP pada tahun 2018. Lalu, di tahun 2019, MPP diresmikan di Kabupaten Banyumas, Kabupaten Sidoarjo, dan Kota Pekanbaru. Jumlah itu akan terus berkembang mengingat saat ini sudah ada banyak kabupaten/kota yang sedang membangun pusat pelayanan modern ini. Diah mengatakan, bahwa pemerintah provinsi, kabupaten dan kota di Indonesia mulai berlomba-lomba untuk membuat MPP di daerahnya masing-masing. Hal ini menunjukkan niat serta usaha yang baik dari pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat”.

Tabel 1.1
Wilayah Penyedia Mal Pelayanan Publik di Indonesia

No	Kabupaten/Kota	Tahun Peresmian
1.	Jakarta	2017
2.	Kota Surabaya	2017
3.	Kabupaten Banyuwangi	2017
4.	Kota Denpasar	2018
5.	Kota Tomohon	2018
8.	Kabupaten Karangasem	2018
9.	Kabupaten Badung	2018

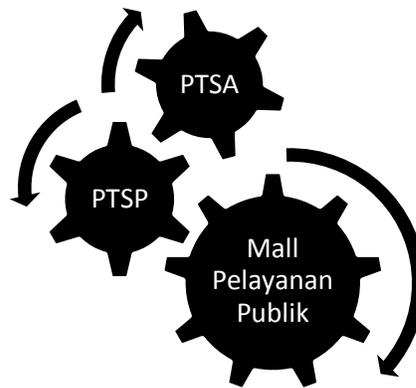
¹⁵ Humas MENPAN RB. *Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan*. (<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>), akses pada 1 Oktober 2019. 08.44 WIB

10.	Kota Batam	2018
11.	Kabupaten Probolinggo	2018
12.	Kota Padang	2018
13.	Kabupaten Probolinggo	2018
14.	Kabupaten Banyumas	2019

Sumber: Kemenpan RI data diolah tahun 2019

Bentuk layanan terpadu pertama di Indonesia adalah pelayanan terpadu satu atap (PTSA). Kemudian berubah menjadi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang merupakan versi kedua. Kehadiran MPP sebagai pelayanan versi ketiga dapat mewadahi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak MPP.

Gambar 1.1
Bentuk Pelayanan Terpadu di Indonesia



Sumber: Kemenpan RI diolah pada tahun 2019

Selanjutnya Deputi Pelayanan Publik KEMENPAN RB tersebut juga menjelaskan bahwa¹⁶

“...Tak 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,

¹⁶ *Ibid.*,

dengan hadirnya MPP juga diharapkan mampu membentuk ASN modern yang memiliki pola pikir untuk berkinerja tinggi, dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga berdampak pada tumbuhnya industri mikro dan kecil, memperkuat daya saing global, dan tumbuhnya minat investor sehingga perekonomian serta kesejahteraan masyarakat semakin meningkat.”

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik disebutkan bahwa Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Sehubungan dengan upaya yang telah diupayakan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah untuk menyelenggarakan MPP terdapat permasalahan yang menyebabkan tidak optimalnya MPP yaitu dari perspektif kebijakan publik dapat dilihat pada kebijakan-kebijakan yang mendasarinya maupun pada tahap kebijakan tersebut diimplementasikan.

Peneliti mencoba mengelompokkan dari beberapa penelitian dengan topik penelitian yang sama mengenai Mal Pelayanan Publik, penelitian yang dikumpulkan tentunya memiliki fokus kajian dan dengan pendekatan yang berbeda pula. Selain itu penelitian mengenai Mal Pelayanan Publik sudah banyak dilakukan oleh sarjanawan di Indonesia. Pertama penelitian dilakukan oleh Umam (2020) dengan judul “Efektivitas Mal Pelayanan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik”. Penelitian ini menggunakan pendekatan efektivitas Richard Steer dalam Halim (2001). Dalam temuan penelitian ini menunjukkan bahwa MPP dapat dikatakan efektif dalam

memberikan pelayanan karena pelayanan yang diberikan melalui proses yang cukup cepat, adil dan terbuka, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan konsep Van Meter dan Van Horn yang ingin melihat bagaimana implementasi yang sudah dilakukan DPMPTSP.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Haryani (2020) dengan judul “Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia”. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya restrukturisasi dan pengintegrasian layanan yang dilakukan pemerintah daerah melahirkan efektivitas dalam melakukan beberapa tugas pokok dan fungsi badan penyedia jasa dalam MPP, dan penelitian ini menggunakan pendekatan konsep pelayanan prima Sinambela.

Ketiga, penelitian dengan topik kepuasan masyarakat terhadap pelayanan MPP Padang juga pernah diteliti oleh Suryana (2019) dengan judul “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam”. Temuan penelitian ini menunjukkan secara umum masyarakat sudah puas akan segala unsur pelayanan diantaranya persyaratan, sistem, waktu, biaya dan kompetensi perilaku pelaksana dengan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan peneliti ini ingin melihat bagaimana implementasi penyelenggaraan Mal pelayanan Publiknya.

Penelitian keempat dilakukan oleh Muliawaty (2020) dengan judul penelitian “Peranan e-Government Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang”. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kehadiran MPP di Sumedang mendorong kabupaten ini melakukan inovasi dalam pelayanan publik selain itu pembentukan MPP juga sejalan dengan visi misi bupati Sumedang yakni menata pemerintahan yang responsif. Oleh karena itu MPP Sumedang mampu

melayani 361 jenis pelayanan dalam satu atap. Sedangkan MPP Kota Padang hanya melayani 15 jenis pelayanan, dengan jumlah yang tidak sebanding dengan MPP Sumedang tentu menarik untuk diteliti lebih jauh bagaimana implementasi MPP yang dilakukan di Kota Padang.

Kelima, secara khusus MPP Kota Padang juga pernah dilakukan penelitian oleh Datamora (2019) dengan judul penelitian “Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat di Kota Padang”. Temuan dalam penelitian ini memperlihatkan faktor penghambat penyelenggaraan MPP di Kota Padang adalah kurangnya fasilitas dan rendahnya disiplin petugas. Penelitian ini menggunakan indikator standar pelayanan publik menurut Kemen-PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 sedangkan penelitian ini ingin melihat bagaimana implementasi kebijakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menggunakan konsep implementasi kebijakan publik menurut Van Meter dan Van Horn.

Implementasi kebijakan dimaknai sebagai upaya atau tindakan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dalam mencapai apa saja tujuan-tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan (Van Meter & Van Horn, 1975). Artinya implementasi kebijakan merupakan proses penting dalam ilmu kebijakan publik, dimana tujuan kebijakan dapat dicapai atau tidak. Berkaitan dengan penyelenggaraan MPP di Kota Padang, terdapat beberapa kendala-kendala yang dikemukakan pada tahap implementasinya masih belum adanya komunikasi dan komitmen yang kuat antara instansi yang tergabung dalam MPP Kota Padang, kemudian belum adanya kejelasan pembagian tugas antar instansi sehingga berdampak kepada kualitas pelayanan. Selain itu juga terdapat beberapa pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan yang

belum memahami prosedur layanan yang diberikan. Berkaitan dengan permasalahan tersebut penelitian ini bermaksud untuk menganalisis implementasi penyelenggaraan Mal Pelayanan publik di Kota Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Kota Padang Sumatera Barat termasuk salah satu wilayah yang memiliki Mal Pelayanan Publik dan sudah diresmikan sejak 2018 lalu. Sebagaimana dimuat dalam media Republika pada 27 Desember 2018 menyebutkan bahwa

“...Masyarakat Kota Padang, Sumatera Barat kini tidak perlu bingung bila harus mengurus beberapa jenis dokumen sekaligus dalam sekali waktu. Untuk tahap awal, MPP Kota Padang menggandeng 11 instansi dan sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Padang. Kesebelas instansi yang hadir di MPP antara lain Polresta Padang, Kantor Imigrasi, Kantor Pajak, BPJS Ketenagakerjaan, Kementerian Agama, Jasa Raharja, BPJS Kesehatan, PLN, Bank Nagari, dan PDAM. Artinya, masyarakat bisa mendatangi MPP di Pasar Raya Padang bila ingin mengurus dokumen seperti pembuatan paspor, pengurusan SIM dan SKCK, pengajuan NPWP, hingga pendaftaran nikah atau haji. Selain instansi pemerintah, OPD Pemkot Padang yang ikut membuka layanan di Mal Pelayanan Publik antara lain Dinkes, Dinas PUPR, Disdik, Dinas Koperasi dan UKM, Dinas Pertanian, Bappeda, Dinas Lingkungan Hidup, dan Dinas Sosial. Melalui Mal Pelayanan Publik, masyarakat juga bisa mengurus seluruh jenis perizinan yang tercantum dalam Peraturan Walikota Padang nomor 61 tahun 2015. Selain itu, perbankan pun membuka unit pelayanan di sini.”¹⁷

¹⁷Sapto Andika Candra. *Kini Padang Punya Mal Pelayanan Publik*. <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/12/27/pke1va368-kini-padang-punya-mal-pelayanan-publik>, akses pada 30 Oktober 2019, 17.51 WIB

Tabel 1.2
Daftar Pelayanan di MPP Kota Padang

No	Instansi Pelayanan
1.	Polresta Padang
2.	Kantor Imigrasi
3.	Kantor Pajak
4.	BPJS Ketenagakerjaan
5.	Kementerian Agama
6.	Jasa Raharja
7.	BPJS Kesehatan
8.	PLN
9.	Bank Nagari
10.	PDAM
11.	Dinkes, Dinas Perdagangan, PUPR, Disdik, Koperasi dan UKM, Dinas Pertanian, Bappeda, Dinas Lingkungan Hidup, dan Dinsos

Sumber: Mal Pelayanan Publik Kota Padang

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tersebut, Walikota Padang menerbitkan Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik bahwa MPP di Kota Padang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Masyarakat berharap dengan adanya MPP di Kota Padang ini dapat memberikan pelayanan yang maksimal selama satu tahun berjalan. Namun harapan masyarakat tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Lembaga independen negara *Ombudsman* menilai MPP Kota Padang masih belum sesuai standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Sebagaimana dikutip dari media Radio Republik Indonesia sebagai berikut:¹⁸

¹⁸ Dodik Setyo. *Ombudsman Beri Rapor Merah Untuk Mal Pelayanan Publik Padang*. 8 Feb 2019, (http://rri.co.id/padang/post/berita/633721/daerah/ombudsman_beri_rapor_merah_untuk_mal_pelayanan_publik_padang.html), akses 1 Agustus 2019, 09.53

“...Plt Kepala Perwakilan *Ombudsman* Sumatra Barat (Sumbar), Adel Wahidi menilai, layanan yang disuguhkan pada mal pelayanan publik Kota Padang masih sangat buruk. Bahkan sering membuat masyarakat kecewa. Saat sidak ke lokasi. Ternyata ada masyarakat yang marah-marah di stand layanan Dinas PUPR karena telah menunggu 2 jam lebih, sedangkan petugas belum datang juga. Artinya kecepatan melayani tidak tercapai. Mal pelayanan publik Padang yang diresmikan operasionalnya oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Syafruddin akhir tahun lalu itu, didirikan secara prematur, dengan persiapan tidak matang, sehingga layanan yang diberikan tidak optimal. SOP disini belum jelas. Alur pelayanan seperti apa, berapa waktu layanan, syarat layanan apa, kalau ada tarifnya berapa. Ini belum jelas. Layanan untuk disabilitas juga tidak ada. Selanjutnya permasalahan pelimpahan kewenangan yang tidak jelas dalam salah satu layanan. Misalnya permohonan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang masih dilayani oleh Dinas PUPR. Padahal dalam Peraturan Walikota, kewenangan penerbitan IMB sudah dilimpahkan ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga tumpang tindih. Selain itu, mental melayani, menurut Adel, belum terlihat di mal pelayanan publik Padang. Petugas layanan tidak menggambarkan keramahan. Sering tak peduli dengan pemohon yang keluar masuk ruangan layanan.”

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan dengan Bapak Dodi

Irwan selaku pengunjung Mal Pelayanan Publik pada mengatakan bahwa:

“...kami tidak merasakan kemudahan dan kecepatan layanan dalam mengurus surat izin usaha perdagangan dikarenakan surat izin yang saya lakukan tidak langsung selesai di tempat tetapi saya disuruh ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk tahap selanjutnya”.¹⁹

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Yenni selaku pegawai bagian informasi di Mal Pelayanan Publik, mengatakan bahwa:

¹⁹Wawancara dengan Dodi Irwan, Selaku Pengunjung Mal Pelayanan Publik, pada tanggal 16 september 2019, pukul 11.02 WIB.

“...Penyelesaian beberapa berkas yang tidak tepat waktu dikarenakan kantor kami terpisah dengan Mal Pelayanan Publik sehingga kurang efektifnya penggunaan waktu dalam proses beberapa pelayanan”.²⁰

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti berasumsi bahwa penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang masih kurang efektif. Antara lain pelayanan yang dianggap sulit atau berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama, Keluhan biaya atau retribusi yang kurang transparan yang mengakibatkan anggapan bahwa pengurusan perizinan menjadi mahal bagi masyarakat, pegawai yang datang tidak tepat waktu sehingga membuat masyarakat menunggu berjam-jam dan tidak adanya sarana dan prasarana untuk kaum disabilitas, ibu hamil, dan lansia untuk akses ke Mal Pelayanan Publik yang berada di lantai 3. Berlatar belakang dari masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian peneliti adalah bagaimana implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini manfaat yang diharapkan di antara lain:

Secara Teoritis

²⁰ Wawancara dengan Yenni, selaku pegawai bagian informasi mal pelayanan publik, pada tanggal 16 september 2019, pukul 11.32 WIB.

Penelitian ini untuk mengkaji atau menganalisis tentang Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Padang dan dapat dijadikan referensi tambahan bagi peneliti lain dengan judul yang sama.

Secara Praktis

- a) Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam mengoptimalkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik sehingga efektif dan efisien.
- b) Dapat digunakan sebagai bahan referensi atau informasi ilmiah untuk penelitian-penelitian berikutnya.
- c) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, pembaca serta pihak-pihak terkait dalam masalah penelitian tentang Mal Pelayanan Publik.

