

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk memberikan tata pemerintahan yang lebih baik atau yang biasa disebut *good governance*. Untuk menjalankan *good governance* salah satunya dengan reformasi dan otonomi daerah. Hal tersebut adalah upaya perbaikan dengan menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang lebih baik (*good governance*), dimana salah satu faktor keberhasilannya adalah kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini juga dipengaruhi oleh menguatnya kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat atas pelayanan yang efisien dan responsif. Dengan prinsip *reinventing government* yang dikembangkan oleh Osborne dan Gaebler, pemerintah diharuskan untuk berorientasi pada masyarakat, maka kepuasan masyarakat dijadikan acuan sebagai target pencapaian tujuan dengan memperhatikan kebutuhan dasar yang diperlukan oleh masyarakat.

Namun pada kenyataannya, hal ini menyebabkan timbulnya perubahan paradigma pelayanan birokrasi yang awalnya memiliki orientasi pada birokrat, berubah menjadi berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Masyarakat sebagai konsumen jasa membutuhkan pelayanan yang cepat dan akurat seiring dengan perkembangan teknologi sehingga prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lamban dan tidak efisien harus segera ditinggalkan.

Menurut Morgan dan Murgatroyd terdapat tiga ketentuan inti dalam melihat rendah tingginya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu perlu diperhatikan keseimbangan antara:

- a. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
- b. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Interpersonal Component*);

c. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*)

Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah pelayanan publik. Pemerintah daerah dengan konsep otonomi daerah memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan, termasuk kebijakan dalam pelayanan publik sesuai dengan kondisi di daerahnya masing-masing.

Mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukan suatu hal yang mudah karena banyak aspek yang telah mengakar dalam pemerintahan di Indonesia. Salah satu aspek yang sudah melekat di Indonesia dan dapat membuat citra pemerintah menjadi buruk adalah kualitas pelayanan publik yang buruk dan memperlakukan masyarakat dengan mempersulit prosedurnya.

Oleh karena itu, pemerintah membuat suatu kebijakan untuk melakukan pelayanan publik yang ditetapkan pada tanggal 18 Juli 2009. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan berupa Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang tanggung jawab, hak, kewenangan, dan kewajiban seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas umum korporasi dan pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok terpenting bagi pemerintah. Hal ini dikarenakan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Menurut Robert dalam Maryam (2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah, segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah atau Badan Usaha Milik Negara dalam jasa atau barang baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban – ketertiban.

Menurut Fernandes dalam Ma'ruf (2010) ada dua hal penting untuk dicermati dan berkaitan dengan layanan publik, yaitu: masyarakat pengguna layanan dan dimensi pemberi layanan. Dari dimensi masyarakat pengguna layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan layanan publik. Jadi, peran implementasi disini memberikan dukungan terkait dengan jaminan bahwa kebijakan yang ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Sedangkan berdasarkan dimensi pemberi layanan perlu diperhatikan target pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil, kesiapan petugas, dan mekanisme kerja, hingga terjangkau, prosedur sederhana dan waktu penyelesaian yang dapat dipastikan

Adapun dalam definisi strategis, dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Gaspersz mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan,
- b. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- c. Konsep kualitas bersifat relatif, maksudnya penilaian kualitas bergantung kepada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik.

Untuk mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang berkualitas khususnya di daerah, diperlukan sebuah perubahan yang fundamental, perubahan peraturan perundang – undangan, manajemen sumber daya aparatur dan budaya birokrasi. Adanya perubahan mendasar atas manajemen pemerintahan tersebut dapat diimplementasikan melalui kerangka reformasi birokrasi. Melalui proses yang sistematis dan komprehensif guna merealisasikan tujuan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), dimana mencakup perbaikan kualitas

pelayanan publik. Untuk memenuhi tujuan *Good Governance*, dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka diperlukan pengelolaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi seluruh jenis pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta pada satu tempat; Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 menetapkan tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik.

Tujuan mal pelayanan publik ini yaitu untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, atau/dan pelayanan administrasi yang difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik Pertama di Indonesia berada di Surabaya, mal ini dihuni oleh 4 instansi diantaranya Pemkot Surabaya, Polrestabes Surabaya, DJP Kanwil I Provinsi Jatim dan PDAM. Pada tanggal 6 Oktober 2017 Mal Pelayanan Publik Kota Surabaya diresmikan dan disaksikan oleh Menteri Pemberdayaan Negara Reformasi dan Birokrasi (Menpan-RB). Mal ini memiliki konsep yang berpusat di gedung Siola Surabaya. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini sangat membantu dalam proses perizinan Kota Surabaya, dikarenakan dulu perizinan di Kota Surabaya terpecah-pecah belum satu atap. Pada saat diresmikan, mal ini memiliki 164 perizinan dari 21 OPD Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu, di lantai 2 mal ini terdapat Command Center 112 untuk melayani gawat darurat di Kota Surabaya. Alhasil kejahatan dan kecelakaan di Kota Surabaya berkurang drastis. Tujuan dibuatnya mal ini untuk mengubah sistem sebelumnya yang banyak dikeluhkan dan menjadi lebih baik dengan sistem elektronik bernama e-government.

Selanjutnya, Mal Pelayanan Publik di DKI Jakarta adalah mal kedua yang diresmikan oleh Menteri Pemberdayaan Negara Reformasi dan Birokrasi (Menpan-RB). Mal yang diresmikan pada tanggal 12 Oktober 2017 ini berlokasi di jalan

Rasuna Said, Jakarta Selatan. Pada saat diresmikan, sudah ada 13 instansi yang bergabung antara lain Direktorat Bea dan Cukai, Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Badan Koordinasi Penanaman Modal RI, Direktorat Jenderal Imigrasi, Kanwil BPN DKI Jakarta, dan Polda Metro Jaya. Mal ini mengintegrasikan 330 layanan yang terdiri dari 296 pelayanan dari Pemprov dan 34 pelayanan dari pemerintah pusat. Mal ini terdiri dari 12 lantai, dimana pada lantai 1 masyarakat dapat melakukan pengurusan izin tata ruang dan pembangunan, dilengkapi dengan pick-up counter dan fast track service outlet, serta izin aktivitas usaha. Pada lantai 2, terdiri dari layanan AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor), layanan pertanahan, Priority Service, serta disediakan 2 ruang konsultasi, ruang laktasi dan ruang bermain anak. Pada lantai 3, terdapat pelayanan yang disediakan oleh 13 instansi yang bergabung dengan Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta. Sedangkan pada lantai 4 hingga 12 merupakan back office atau kantor DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

Pada November 2017, Mal Pelayanan Publik di Kota Batam sudah mulai beroperasi. Mal ini merupakan mal ke-9 yang diresmikan oleh Menteri Pemberdayaan Negara Reformasi dan Birokrasi (Menpan-RB) pada tanggal 20 September 2018. Meski terlambat 1 tahun dalam peresmiannya, tetapi mal ini memiliki 430 perizinan dari 31 instansi. Mal ini diharapkan bisa menjadi angin segar pada iklim investasi karena Kota Batam memiliki potensi yang sangat signifikan bagi tujuan investasi. Dengan adanya kualitas pelayanan, Mal Pelayanan Publik Kota Batam dapat menggerakkan perekonomian masyarakat serta menghidupkan perkembangan Kota Batam.

Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Reformasi dan Birokrasi (Menpan-RB) resmikan Mal pelayanan publik pertama di Jawa Barat yang berlokasi di Lippo Plaza Kebun Raya Bogor. Mal ini merupakan Mal Pelayanan Publik ke-17 di Indonesia. Mal ini mulai diresmikan pada tanggal 26 September 2019 dan memulai tahap uji coba pertama selama 10 hari. Pada tahap uji coba tersebut terdapat data sekitar 1045 layanan yang telah diurus warga. Dengan paling banyak mengurus mengenai Imigrasi Kelas I Non TPI, karena banyak warga yang

mengurus pembuatan dan pemanjangan paspor.

Mal Pelayanan Publik Kota Bogor diatur dalam Peraturan Walikota Bogor Nomor 39 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik di Kota Bogor pada pasal 1 yang menjelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik merupakan wadah berlangsungnya 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 Daerah/Badan Usaha Milik Negara/swasta dalam rangka menciptakan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, nyaman dan aman.

Pemerintah Kota Bogor menyediakan MPP Kota Bogor dikarenakan kebutuhan akses pelayanan publik yang meningkat di Kota Bogor. Letak geografis Kota Bogor yang dapat dijangkau oleh masyarakat yang berkegiatan di Jakarta, membuat Kota Bogor sebagai pilihan masyarakat untuk bertempat tinggal dikarenakan sulit mendapatkan tempat tinggal di Ibukota. Kegiatan yang dimaksud adalah: bekerja, bersekolah, pariwisata, dan lain-lain. Dari data BPS tahun 2013 hingga 2016, tercatat 29.890 jiwa memasuki Kota Bogor dan menetap. Angka tersebut membuat jumlah penduduk Kota Bogor juga meningkat. Dari data BPS tahun 2017, jumlah penduduk Kota Bogor 1,081,009 jiwa. Hal tersebut membuat tingkat jumlah penduduk Kota Bogor dapat dikatakan tinggi. Pertumbuhan dan perkembangan Kota Bogor yang terus meningkat dari tahun ke tahun berdampak pula pada kebutuhan pelayanan publik dengan fasilitas yang memadai.

Gambar 1.1
Jumlah pengajuan pelayanan publik 2020



Sumber: <http://perizinan.kotabogor.go.id/dpmptsp/auth/home>

Berdasarkan gambar 1 menurut data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bogor pada awal tahun 2020 hingga bulan Juni 2020 terdapat 2583 pemohon yang mengajukan perizinan yang terdiri dari 4 izin yang ditolak, 62 izin proses dan 2517 izin selesai.

Gambar 1.2
Izin proses pelayanan publik 2020

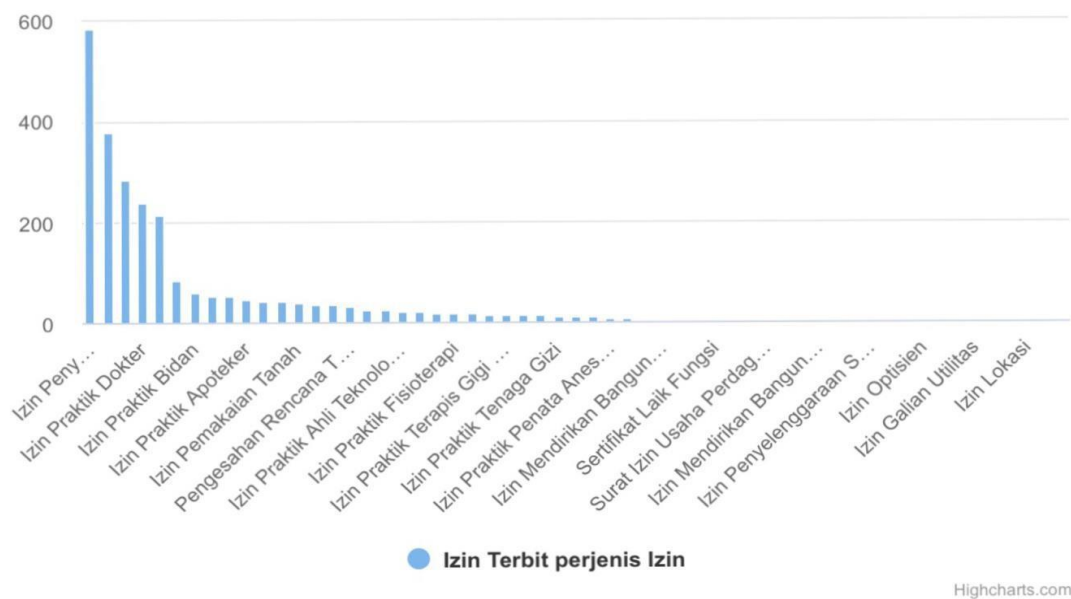


Sumber: <http://perizinan.kotabogor.go.id/dpmptsp/auth/home>

Berdasarkan gambar 1.2, terdapat 62 pemohon yang masih berstatus izin proses. Izin proses tersebut terdiri dari 41 dalam tahap survey lapangan, 19 dalam tahap pembayaran, 1 izin dalam tahap penetapan izin dan 1 dalam tahap validasi izin.

Tingginya angka pemohon disebabkan oleh banyaknya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Pemerintah Kota Bogor menyediakan berbagai macam pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan. Berikut adalah izin terbit per jenis izin Kota Bogor Tahun 2020.

Gambar 1.3
Izin terbit perjenis izin 2020

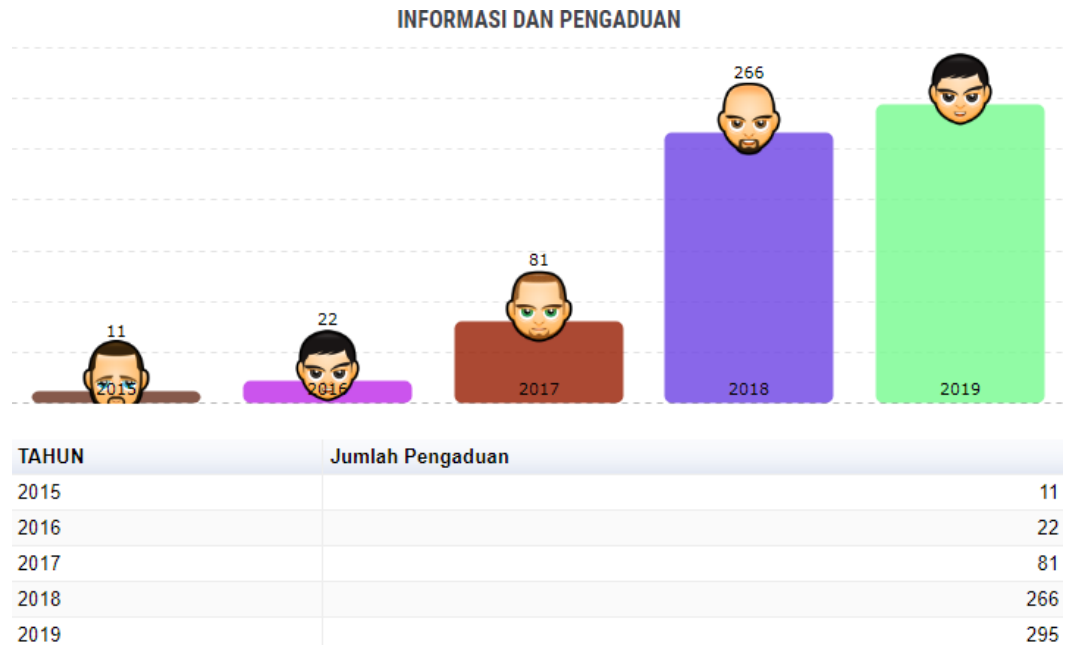


Sumber: <http://perizinan.kotabogor.go.id/dpmpstsp/auth/home>

Berdasarkan gambar 1.3, terdapat beberapa izin terbit per jenis izin yang dilakukan oleh masyarakat Kota Bogor dari awal tahun 2020 hingga awal bulan Juni 2020. 5 jenis izin yang paling sering diajukan oleh masyarakat Kota Bogor yaitu Izin Penyelenggaraan Reklame dengan 585 pemohon, Izin Penyelenggaraan Reklame Non Permanen dengan 377 pemohon, Izin Praktik Perawat dengan 283 pemohon, Izin Praktik Dokter dengan 237 pemohon, dan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal Tunggal dengan 213 pemohon.

Dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan publik untuk pengajuan izin di Kota Bogor tidak luput dari pengaduan yang diajukan oleh masyarakat itu sendiri. Berikut adalah Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Bogor.

Gambar 1.4
Informasi dan pengaduan pelayanan publik
Kota Bogor



Sumber: <https://perizinan.kotabogor.go.id/portal/view/info-publik?mod=pengaduan>

Berdasarkan gambar 1.4 mengenai Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Bogor terdapat peningkatan pengaduan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 terdapat 11 pengaduan, tahun 2016 terdapat 22 pengaduan, tahun 2017 terdapat 81 pengaduan, lalu terdapat peningkatan yang cukup tinggi pada tahun 2018 dengan 266 pengaduan, dan terakhir pada tahun 2019 dengan 295 pengaduan.

Pelayanan yang diberikan oleh mal pelayanan publik ini terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Polresta Bogor Kota

Menyediakan Pelayanan Perpanjangan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Keterangan Kehilangan.

2. Kejaksaan Negeri Kota Bogor

Menyediakan Pelayanan Pengambilan Tilang dan Pelayanan Perdata dan Tata Usaha.

3. DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Bogor
Menyediakan 85 jenis layanan. Diantaranya, Izin Apotek, Izin Galian Utilitas (IGU), Izin laboratorium, Kesehatan hewan, Izin Lingkungan, Izin Lokasi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Mendirikan Rumah Sakit, Izin Operasional Puskesmas, Izin Praktek Bidan, Izin Prinsip.
4. Kementerian Agama Kota Bogor
Menyediakan Pelayanan Pencatatan Pernikahan dan Pendaftaran Haji,
5. Bea Cukai
Menyediakan Layanan Permohonan Informasi dan Kepabeanan.
6. Kantor Imigrasi
Menyediakan layanan Permohonan Penggantian Paspor.
7. KPP Pratama Bogor
Menyediakan 5 jenis layanan. Masing-masing Asistensi Layanan Mandiri, Informasi KSWP, Konsultasi Perpajakan, Pembuatan Kode Billing Tanpa Akun dan Pendaftaran NPWP.
8. BPN Kota Bogor
Menyediakan pelayanan Pengecekan Sertifikat, Penghapusan Tanggungan Roya, Peralihan Hak Atas Tanah dan Perubahan Hak Atas Tanah.
9. DPMPTSP Jawa Barat
Menyediakan 3 jenis layanan. Masing – masing Konsultasi Penyusunan LKPM, Marketing Promosi Investasi dan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Perizinan.
10. Samsat Kota Bogor
Menyediakan layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Untuk Pengecekan Kendaraan Bermotor Tahunan).

11. BPJS Ketenagakerjaan

Menyediakan Layanan Informasi Kepesertaan, Layanan Klaim Jaminan Hari Tua dan Layanan Pendaftaran Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

12. BPJS Kesehatan

Menyediakan Layanan Cetak E-ID, Pelayanan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan Peserta, Pencetakan Virtual Account dan Pendaftaran Drop Box.

13. Bank Jabar Banten

Menyediakan layanan BJB Customer Service dan BJB Teller Umum.

14. Jasa Raharja

Menyediakan 3 jenis layanan. Masing-masing Layanan Informasi, Pelayanan Jasa Raharja dan Pengutipan dan Pelayanan Premi Asuransi.

15. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

Menyediakan pelayanan keluhan pelanggan dan Pelayanan pendaftaran Baru.

16. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor

Menyediakan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Bukti Pencari Kerja/Kartu Kuning

17. Disdukcapil Kota Bogor

Menyediakan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Penggantian Kartu Keluarga Rusak atau Hilang, Pencetakan Suket E-KTP dan Perekaman E-KTP.

18. Bapenda Kota Bogor

Menyediakan layanan Cetak SKPD Reklame, Keterangan NJOP PBB, Konsultasi, Pendaftaran NPWPD, Print Out 10 Terakhir PBB P2 dan Salinan SPPT PBB

Sebagai pelopor dalam kebijakan mal pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat, Pemerintah Kota Bogor berharap kebijakan ini dapat menjadi *pilot project* di daerah lain yang akan mengembangkan hal serupa.

Dari latar belakang masalah, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang menjadi pertimbangan penelitian yaitu:

- a. Kebutuhan pelayanan publik masyarakat Kota Bogor yang tinggi.
- b. Tuntutan reformasi birokrasi yang dibutuhkan untuk mencapai *good governance*.
- c. Kebutuhan informasi dalam penggunaan sistem mal pelayanan publik untuk masyarakat luas.

Peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang Implementasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Bogor Tahun 2021 dengan fokus penelitian Standar Pelayanan mal pelayanan publik, prosedur pelayanan, dan faktor penghambat kebijakan.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1** Bagaimana standar pelayanan DPMPTSP Kota Bogor di Mal Pelayanan Kota Bogor?
- 1.2.2** Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam standar pelayanan publik DPMPTSP Kota Bogor tahun 2021?

1.3 Tujuan

- 1.3.1** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana standar pelayanan DPMPTSP Kota Bogor di Mal Pelayanan Publik Kota Bogor tahun 2021
- 1.3.2** Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam standar pelayanan publik DPMPTSP di Kota Bogor tahun 2021

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberi sumbangan konsep teoritis mengenai standar pelayanan di mal pelayanan publik di Kota Bogor tahun 2021 serta

faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Bogor tahun 2021. Bagi penulis, digunakan sebagai sarana untuk menuangkan ide, pikiran dan gagasan sebagai tujuan menambah wawasan serta pengetahuan tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Bogor. Bagi pihak aparat, penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan informasi maupun evaluasi mengenai penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Bogor

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Bogor dapat bermanfaat bagi dan masyarakat pemerintah. Manfaat bagi pemerintah, yaitu untuk dapat melakukan evaluasi dari faktor penghambat dan pendukung penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Bogor. Sedangkan manfaat bagi masyarakat yaitu dapat memberi pengetahuan dan informasi mengenai penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Bogor.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang bisa diambil dari berbagai sumber ilmiah, seperti jurnal, skripsi, tesis maupun disertasi. Dalam penelitian kali ini, peneliti membahas data beberapa penelitian terdahulu, yang dalam fokus penelitiannya membahas tentang kajian pelayanan publik. Acuan atau dasar yang berupa teori atau temuan, melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya adalah hal sangat perlu dan dapat disajikan sebagai data pendukung. Berikut data penelitian terdahulu yang menjadi pendukung penelitian atau keterkaitan dengan penelitian ini antara lain:

1. Putri Adawiyah (2018) Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan Teori Inovasi Publik dengan metode penelitian kualitatif. tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan

bahwa melalui mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah berupaya mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik sehingga masyarakat dapat menerima dengan mudah berbagai layanan administrasi secara lebih efisien dan efektif. Adapun proses pelaksanaan dan pembangunan mal pelayanan publik mendapat dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak, baik dari instansi- instansi penyedia layanan dan SKPD, dan juga dukungan dari masyarakat Banyuwangi. *Novelty* atau kebaruan penelitian yang ditulis ini, adalah penelitian mampu menjelaskan faktor pendukung dan penghambat mal pelayanan publik dan variabel penelitian mampu menjelaskan standar pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Bogor pada waktu yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

2. Sandro Datamora (2019) Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk Masyarakat di kota Padang. Penelitian ini menggunakan Teori Standar Pelayanan Publik dengan metodologi penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Padang. Faktor penghambat penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang Pertama, masih rendahnya pemahaman masyarakat Kota Padang tentang fungsi Mal Pelayanan Publik, lokasi Mal Pelayanan Publik dan Jenis Layanan yang ada di MPP Kota Padang. Kedua, masih rendahnya sarana dan prasarana yang ada di MPP Kota Padang dalam pemenuhan fasilitas yang didapatkan di MPP dan penempatan lokasi mal pelayanan publik yang sulit untuk dijangkau yaitu Jl. Pasar Raya Blok III Lantai 4 Kota Padang. Ketiga, masih rendahnya disiplin petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung sehingga pengunjung menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. *Novelty* atau kebaruan penelitian yang ditulis ini adalah, penelitian mampu menjelaskan standar pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik di Mal

pelayanan publik Kota Bogor.

3. Elly Azizah (2017) Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang). Penelitian ini menggunakan Teori Pelayanan Publik dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kendala dalam penyelenggaraan PATEN, dan mengetahui penyelenggaraan PATEN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang sudah dilakukan dengan baik oleh petugas kecamatan. Upaya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas kecamatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan kendala dalam PATEN yaitu, jumlah SDM yang tidak sesuai dengan sistem pelayanan yang diberikan. Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu petugas Kecamatan wajib memiliki keseriusan yang tinggi terkait dengan pelaksanaan kebijakan PATEN, lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM, kecamatan harus lebih memperhatikan mengenai kelengkapan prasarana dan sarana, dan sering melakukan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. *Novelty* atau kebaruan penelitian yang ditulis ini, adalah penelitian mampu menjelaskan faktor pendukung dan penghambat mal pelayanan publik Kota Bogor dan mampu menjelaskan implementasi standar pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Bogor.
4. Intan Alvionita (2020) Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan administrasi dengan metode deskriptif kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan publik tentang pelayanan di mal pelayanan publik Kabupaten Probolinggo. Dari hasil penelitian

dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo terbilang cukup memuaskan, Persyaratan yang harus dibawa oleh pengguna layanan sesuai dengan jenis layanan yang ingin diterima, diimbangi dengan prosedur yang mudah dilakukan oleh pengguna layanan dan waktu yang memberikan saat memberikan layanan cukup cepat. *Novelty* atau kebaruan penelitian yang ditulis ini, adalah penelitian mampu menjelaskan faktor pendukung dan penghambat mal pelayanan publik Kota Bogor. Teori dan metode yang digunakan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Moenir (2001) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dikerjakan oleh individu atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui prosedur, sistem dan metode tertentu dalam upaya memenuhi kebutuhan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan publik tersebut yang dibutuhkan atau dikehendaki oleh publik, dan bagaimana menyatakan secara tepat kepada publik mengenai pilihannya dan bagaimana mengakses yang disediakan dan direncanakan oleh pemerintah. Menurut Irsan (2012) pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dapat diartikan sebagai pelayanan publik. Pemerintahan pada kewajibannya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya, memberikan pelayanan yang baik dan profesional adalah kewajiban dan tanggung jawab birokrasi publik.

1.6.2 Peraturan Walikota Bogor Nomor 39 Tahun 2019

Peraturan Walikota Bogor nomor 39 tahun 2019 yang berisi tentang mal pelayanan publik yang ditetapkan Pemerintah Kota Bogor guna meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Adapun kebijakan mal pelayanan publik di Kota Bogor menimbang beberapa hal, antara lain:

- a. Bahwa sebagai pelaksanaan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang pengelolaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi seluruh jenis pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta pada satu tempat/Mal Pelayanan Publik sebagai upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman diperlukan dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di Daerah Kota Bogor.
- b. Bahwa agar pelaksanaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi pada satu tempat/Mal Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada huruf a berjalan dengan tertib perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Mal Pelayanan Publik;

1.6.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki sebuah sistem standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan

tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

1.6.4 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2015) dalam suatu pelayanan terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan secara optimal. Lemahnya pelayanan publik diantaranya adalah :

1. Kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga mereka berjalan dan memberikan pelayanan kurang memuaskan, hal ini memunculkan ketidakpuasan penerima pelayanan publik;
2. Sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak ada atau kurang berjalan dengan baik. Hal ini menyebabkan mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang tidak sinkron, sehingga terjadi kesalahan dalam penanganan tugas, tumpang tindih, atau terbengkalainya tugas dikarenakan tidak ada yang menangani;
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Hal ini menyebabkan pegawai tidak bekerja secara maksimal, faktor ini juga mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara memanipulasi jabatan (korupsi/pelicin);
5. Kemampuan pegawai yang tidak memenuhi standar untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Hal ini mengakibatkan hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lambat, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Moenir (2015 : 88) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran merupakan proses cara berpikir melalui metode pertimbangan, renungan, dan perbandingan. Hal tersebut dapat membuat keyakinan, ketetapan, ketenangan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan berikutnya dapat dikatakan sebagai fungsi kesadaran. Keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak membawa suatu bentuk kesadaran. Kesadaran membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan pekerjaan itu sendiri. Kesadaran menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

2. Faktor Aturan

Perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain dapat dikatakan sebagai aturan. Semakin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan dapat menandakan bahwa semakin maju dan majemuk suatu masyarakat. Fungsi aturan pada sebuah organisasi untuk mengikat seluruh anggota untuk dapat berjalan sesuai dengan aturan. Sehingga, nantinya organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Didalam organisasi, aturan mengatur segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai sifat dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu, organisasi yang dimaksud disini bukan dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi dapat melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hirarki tanggung jawab, pembagian tugas kerja yang berdasarkan ahli dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik juga diatur oleh organisasi.

4. Faktor Pendapatan

Seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu dapat disebut sebagai Pendapatan. Faktor pendapatan memiliki pengaruh dalam kinerja karyawan. Apabila faktor ini tidak diperhatikan atau tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga karyawan tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan diluar bidang tugasnya secara ilegal.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kualitas pelayanan dipengaruhi faktor kemampuan dan

keterampilan. Hal ini dikarenakan pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Seluruh jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut dapat disebut sebagai sarana pelayanan. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Sarana pelayanan juga memiliki fungsi untuk mempermudah proses pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan produktivitas.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam membuat penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (1989 : 6) Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metodologi ilmiah disebut sebagai metode penelitian pendekatan Kualitatif.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, yang dimaksud kualitatif deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berbentuk gambar, kata-kata, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor, dalam Lexy J. Moleong (1989), prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati disebut juga penelitian kualitatif.

Sementara itu, suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia disebut sebagai penelitian deskriptif. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.

1.7.2 Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Jenis Data Primer

Dalam penelitian ini, penyusun memperoleh data dari observasi dan dinas terkait Pemerintah Kota Bogor.

b. Jenis Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian, seperti buku, laporan penelitian sebelumnya dan beberapa informasi dari media internet.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal pengumpulan data ini, penulis terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewer) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, dimana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.

Melalui metode dokumentasi, peneliti gunakan untuk menggali data berupa dokumen terkait pembelajaran agama Islam, diantaranya: silabus, RPP, dokumen penilaian, buku acuan pembelajaran agama Islam, jadwal kegiatan pembelajaran, daftar nama penyandang tuna netra, sarana dan prasarana, foto-foto dokumenter, dan sebagainya.

3. Observasi

Suatu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat gambaran secara utuh tentang objek yang ditelitinya.

1.7.4 Teknik Analisis data

Penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman. Penyusun menganalisis data pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Jika jawaban belum memuaskan maka penyusun melanjutkan pertanyaan lagi hingga tahap tertentu dan diperoleh data yang kredibel. Aktivitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.

Menurut Miles dan Huberman, aktivitas dalam analisis data meliputi *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2012:253).

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga peneliti harus mencatat data secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, grafik, dan matrik.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan awal penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan awal peneliti didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan

tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono,
2012:253

