

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah adalah membangun kantor Mall Pelayanan Publik (MPP), Ini merupakan ide dari Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo yang ingin menghadirkan suatu tempat pelayanan publik yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat untuk melakukan semua kepengurusan terkait dengan perizinan maupun pelayanan publik lainnya dari instansi pemerintah maupun non instansi pemerintah yang dilaksanakan dalam satu tempat.

Berdirinya MPP merupakan generasi ketiga dari generasi sebelumnya yaitu, Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) sebagai generasi pertama kemudian mengalami perubahan menjadi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Terlahirnya MPP sebagai generasi ketiga.

Tujuan diselenggarakannya PTSA adalah mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa transportasi, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat, memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; dan menyederhanakan proses pelayanan. PTSA

dilaksanakan oleh petugas operasional pada satuan kerja penyelenggara sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.

Selanjutnya yaitu PTSP, PTSP adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dan mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas. Penyelenggaran PTSP adalah Pemerintah, pemerintah daerah, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus.

Penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah provinsi dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi (BPMPTSP). Hal ini dapat dilaksanakan karena adanya pendelegasian wewenang dari Gubernur kepada Kepala BPMPTSP Provinsi terkait perizinan dan nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah provinsi. Terkait dengan adanya perubahan nomenklatur pada perangkat daerah, BPMPTSP telah diubah penamaanya menjadi DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Hal tersebut berdasarkan ketentuan pada Permendagri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa Perangkat daerah provinsi dan perangkat daerah kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu berbentuk Dinas. Sedangkan Pasal 3 ayat (2) menyatakan bahwa nomenklatur Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

provinsi dan kabupaten/kota yaitu DPMPTSP. DPMPTSP mempunyai tugas membantu kepala daerah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

Lalu terakhir yaitu MPP, tujuan diselenggarakannya Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan, dan meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha. Penyelenggaraan pelayanan dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) terdiri atas pelayanan langsung, pelayanan secara elektronik, pelayanan mandiri dan pelayanan bergerak. Empat penyelenggaraan pelayanan pada MPP tersebut merupakan bentuk transformasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu.

Hingga pertengahan Juni 2024, sudah ada 206 Mall Pelayanan Publik yang telah diresmikan di berbagai daerah di Indonesia. Konsep dari MPP yaitu, mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung. Di dalam Mall Pelayanan Publik, terdapat aktivitas pelayanan publik baik itu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Dari total Mall Pelayanan Publik yang sudah diresmikan oleh KEMENPAN RB provinsi Papua baru memiliki 1 Mall Pelayanan Publik diantaranya Mall Pelayanan Publik berlokasi tepat berada di area Terminal Tipe A, Jalan Kelapa Dua Entrop, Distrik Jayapura Selatan, Kota Jayapura.

Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura yang diresmikan pada tanggal 19 Mei 2023, Mall Pelayanan Publik kota Jayapura merupakan MPP pertama di Tanah Papua. Yang memiliki tujuan untuk memperpendek jangkauan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, serta kemudahan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan publik menjadi keharusan dan kewajiban yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kota Jayapura. Mengenai pelayanan, MPP Kota Jayapura menunjukkan bahwa pentingnya adanya upaya peningkatan pelayanan yang baik dari pegawai kepada masyarakat, dan dari pelayanan yang ada sejauh ini mendapatkan respon berbagai ragam dari masyarakat Jayapura tentang kualitas dari pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, penulis juga menemukan fenomena sosial yang terjadi di lapangan yang menunjukkan kurangnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dari kantor MPP, adapun beberapa indikasi diantaranya yang pertama, hadirnya MPP untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat misalnya ketika ada masyarakat kehilangan ktp itu langsung menuju loket polresta untuk mengurus surat kehilangan, lalu sesudah itu bisa langsung ke loket dukcapil untuk membuat ktp baru, dengan begini dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Yang kedua, masih kurangnya sumber daya manusia di kantor MPP. Ketiga, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai dalam mendukung proses pelayanan para pegawai kepada masyarakat menimbulkan kurangnya kenyamanan antara masyarakat dan pegawai.

Dan yang keempat, kurangnya regulasi yang dibuat pemerintah daerah yang mengharuskan masyarakat dalam surat ijin atau apapun itu bisa diarahkan langsung ke MPP supaya pekerjaan lainnya tidak menumpuk di kantor pusat.

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan dalam latar belakang penelitian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana upaya meningkatkan pelayanan pada kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Dan Tujuan Penelitian, Manfaat Pelaksanaan Penelitian Ini Terdiri Dari Dua Manfaat, Yaitu Manfaat Praktis Dan Manfaat Akademis. Manfaatnya Adalah :

1. Manfaat Praktis

- a. Penelitian Dilakukan Untuk Menambah Wawasan Tentang Cara Meningkatkan Pelayanan Serta Untuk Penyusunan Skripsi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Di Program Studi Manajemen

Administrasi Perkantoran

- b. Melalui Penelitian Ini Diharapkan Dapat Memberikan Informasi Dan Bahan Kajian Pengembangan Ilmu Administrasi Khususnya Mengenai Pelayanan Publik.
- c. Hasil Penelitian Ini Diharapkan Mampu Menjadi Bahan Referensi Bagi Penelitian Berikutnya Yang Mengadakan Penelitian Dalam Konteks Permasalahan Yang Sama

2. Manfaat Akademis

- a. Hasil Penelitian Yang Dilakukan Diharapkan Dapat Memberikan Kontribusi, Informasi, Dan Masukan Kepada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Demi Terciptanya Kemudahan Pelayanan Bagi Masyarakat.