

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah Kota Tanjungpinang membentuk lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang sebagaimana tertuang dalam peraturan daerah Kota Tanjungpinang Nomor 11 Tahun 2016.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang sebagai wujud implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebagai tindak lanjut dari dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang, walikota Kota Tanjungpinang mengeluarkan peraturan walikota (PERWALI) Nomor 40 Tahun 2023 tentang uraian tugas pokok, fungsi, Tata kerja Dan Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu.

Perkembangan selanjutnya, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dianggap sudah tidak sesuai dengan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti. Oleh karena itu, kementerian Dalam Negeri mengeluarkan kembali Peraturan Menteri dalam negeri Nomor 138 Tahun 2017

tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam bidang perizinan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka pelayanan publik, yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Moenir dalam ( Fiona Dwi Yanti, 2019) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor materil dengan sistem, prosedur, dan cara tertentu guna mewujudkan kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dan negara didirikan oleh masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat ( Suharoyo, 2019 ). Pelayanan publik menurut Pasolong dalam ( Danamik, 2023 ) adalah setiap kegiatan pemerintah yang ditujukan kepada banyak orang, yang masing-masing bermanfaat bagi suatu unit atau kelompok, dan yang memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak secara fisik tidak berhubungan dengan produk. Pelayanan publik yang dikemukakan oleh kurniawan dalam ( Karso, 2021) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan jasa untuk kebutuhan orang lain atau orang yang bekepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan..

Pelayan terpadu Satu Pintu merupakan salah satu wajah terdepan bagi pemerintah untuk masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Dinas penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki 3 tugas pokok yaitu mengelola dan meningkatkan investasi di Kota Tanjungpinang, Pengaduan

Masyarakat dan setiap tahunnya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Secara ideal, pelayanan publik akan efektif apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Untuk memperbaiki sistem dan untuk mempermudah pelayan publik di Indonesia, sesuai dengan undang-undang no. 25 tahun 2009 dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah Republik Indonesia melalui peraturan presiden nomor 89 Tahun 2021 tentang pembentukan dan penyelenggaraan mall pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,

Mal pelayanan publik (MPP) sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/ pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Melalui Peraturan MENPAN-RB Nomor 23 tahun 2017 pasal 2 tentang penyelenggaraan Mall pelayanan publik dengan tujuan:

a. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan

- b. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia

Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 42 Tahun 2020 tentang penetapan lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2020 dimana salah satu lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah Pemerintah kota Tanjungpinang.

Mal Pelayanan Publik (MPP) di kota Tanjungpinang merupakan yang ke 75 di Indonesia dan yang kedua di Provinsi Kepulauan Riau. Mall pelayanan publik (MPP) yang diresmikan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ( PANRB ) Abdullah Azwar Anas bersama Gubernur Kepulauan Riau Ansar Ahmad pada Rabu, 26 Oktober 2022. MPP ini di harapkan dapat mengubah wajah lama birokrasi yang berbelit-belit menjadi wajah baru birokrasi yang lebih modern dan humanis serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat. MPP kota Tanjungpinang terletak di Jalan Agus salim No 1, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepri. MPP di Kota Tanjungpinang ini terdapat beberapa instansi yang tergabung yaitu:

**Tabel 1. 1 Instansi yang tergabung.**

No.	Instansi yang tergabung dalam Mall pelayanan Publik Kota Tanjungpinang
1.	Dinas Penanaman Modal dan satu pintu Kota Tanjungpinang
2.	Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tanjungpinang
3.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tanjungpinang
4.	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tanjungpinang
5.	Dinas Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang
6.	Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tanjungpinang
7.	Dinas Tenaga Kerja dan UMKM Kota Tanjungpinang
8.	Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) PUPR Kota Tanjungpinang
9.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau
10.	Samsat Tanjungpinang
11.	Kantor Wilayah Kementerian Hukum & HAM Provinsi Kepri
12.	Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepri
13.	Kementrian Agama Kota Tanjungpinang
14.	Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang
15.	Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang
16.	BNN Kota Tanjungpinang
17.	KPP Pratama Kota Tanjungpinang
18.	Satlantas Polresta Kota Tanjungpinang
19.	Pengadilan Negeri Kota Tanjungpinang
20.	Pengadilan Agama Kota Tanjungpinang
21.	Kejaksaan Negeri
22.	BPJS Kesehatan
23.	BPJS Tenaga Kerja
24.	PT Taspen
25.	PT Pos

No.	Instansi yang tergabung dalam Mall pelayanan Publik Kota Tanjungpinang
26.	PDAM Tirta Kepri
27.	PT PLN Tanjungpinang
28.	Bank Riau Kepri (BRK) Syariah
29.	Bank Central Asia (BCA)
30.	Bank Tabungan Negara (BTN)
31.	Ikatan Notaris Indonesia Cabang Tanjungpinang

Sumber: Olah Data Penulis,2024

Sesuai dengan MENPAN-RB tahun 2017 Nomor 23 tahun 2017 pasal tentang penyelenggaraan Mal pelayanan publik dengan tujuan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di mal pelayanan publik di Kota Tanjungpinang.

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud konkret hadirnya negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam kerangka negara kesejahteraan pelayanan publik bukan hanya tugas administratif, melainkan kewajiban moral dan konstitusional pemerintah untuk memberikan pelayanan yang adil, merata, dan berkualitas. Hal ini tercermin dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara melalui pelayanan yang transparan, efektif, dan efisien (Sinambela, 2014)

Realita pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip tersebut. Berbagai survei menunjukkan bahwa pelayanan publik di banyak daerah masih menghadapi tantangan klasik seperti birokrasi yang rumit,

rendahnya akuntabilitas, kurangnya kompetensi sumber daya manusia, serta keterbatasan infrastruktur digital. Menurut survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, salah satu tantangan utama di sektor pelayanan publik adalah ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Dalam konteks inilah, dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang menjadi salah satu bentuk reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan dan non-perizinan. Lembaga ini dibentuk melalui Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 11 Tahun 2016, sebagai tindak lanjut dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 dan diperbarui oleh Permendagri Nomor 138 Tahun 2017. Kehadiran DPMPTSP diharapkan mampu menjadi motor penggerak percepatan pelayanan publik yang sederhana, cepat, dan terintegrasi.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan pelaku usaha terhadap pelayanan yang profesional dan berbasis teknologi, Pemerintah Pusat melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 juga mendorong pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) di berbagai daerah, termasuk Kota Tanjungpinang. MPP merupakan bentuk nyata integrasi layanan dari berbagai instansi dalam satu tempat guna memberikan kemudahan dan efisiensi kepada masyarakat. MPP Tanjungpinang yang diresmikan pada tahun 2022 kini menjadi pusat aktivitas

pelayanan publik yang mencakup lebih dari 30 instansi, baik vertikal maupun daerah.

Namun demikian, meskipun berbagai kebijakan dan inovasi telah dilakukan, tantangan pelayanan publik di Kota Tanjungpinang belum sepenuhnya terselesaikan. Berdasarkan laporan evaluasi Ombudsman RI tahun 2023, MPP Tanjungpinang masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya petugas layanan yang kompeten, belum optimalnya sistem antrian online, dan keterbatasan fasilitas pendukung, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Hal ini mencerminkan bahwa keberadaan kelembagaan dan regulasi belum cukup tanpa diiringi strategi yang terstruktur dan implementatif.

Diperlukan sebuah analisis strategi yang menyeluruh dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori strategi menurut Van Kooten, yang membagi strategi menjadi tiga komponen utama: strategi organisasi, strategi program, dan strategi sumber daya. Melalui pendekatan ini, peneliti ingin menelaah bagaimana DPMPTSP Kota Tanjungpinang menyusun arah kebijakan, merancang program inovatif, serta mengelola sumber daya yang dimiliki guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Urgensi dari penelitian ini semakin tinggi mengingat Kota Tanjungpinang merupakan ibu kota Provinsi Kepulauan Riau, yang memiliki posisi strategis sebagai pintu gerbang investasi dan perdagangan regional. Kualitas pelayanan publik yang rendah akan berdampak langsung pada kepercayaan investor dan

kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, strategi yang dijalankan DPMPTSP harus mampu menjawab tantangan pelayanan modern yang responsif, digital, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui secara jelas strategi-strategi yang telah dan sedang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang, hambatan-hambatan yang dihadapi, serta solusi kebijakan yang dapat direkomendasikan untuk memperkuat kinerja pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dapat dilihat dari latar belakang yang sudah penulis dijelaskan pada halaman di atas terkait fenomena yang penulis rasa menarik, penulis berupaya menarik rumusan masalah, yaitu: Bagaimana strategi DPMPTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non-perizinan di kota Tanjungpinang 2025?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan fenomena dan perumusan masalah yang sudah ditemukan, maka tujuan yang ingin diketahui oleh penulis adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non-perizinan tahun 2025?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, sumber bacaan, pedoman dan sumber informasi bagi para pembaca tentang strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non-perizinan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa, digunakan untuk menambah pemahaman bagi pembaca umum, khususnya mahasiswa ilmu sosial politik lainnya, sehubungan dengan strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non-perizinan.
2. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pemahaman, referensi atau sumber acuan untuk memperluas informasi berkenaan bacaan, rujukan atau sumber referensi untuk memperluas pengetahuan mengenai strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non-perizinan