

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Inovasi ialah sebuah hal yang wajib dimiliki oleh organisasi layanan pada sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut mempunyai penemuan untuk menaikkan kualitas pelayanan pada rakyat. Selama ini masih banyak persetujuan dalam aktivitas dan proses anugerah layanan pada masyarakat. Beberapa Pemda berlomba-lomba bersaing serta berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada warga. tetapi tak jarang upaya tadi Tetap tidak bekerja secara maksimal, sehingga pada akhirnya tidak menjadi solusi, terkadang menimbulkan komplikasi.(Adawiyah, 2018)

Pentingnya inovasi pelayanan publik ini bisa dilihat asal beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya terhadap penemuan pelayanan publik di beberapa wilayah di Indonesia. misalnya di kota TanjungPinang yang memiliki bukti inovasi sebelumnya yaitu aplikasi “SI JEMPOL” yg dirancang sang Dinas Penanaman modal serta Pelayanan Satu Pintu meraih penghargaan Top penemuan Pelayanan Publik Terpuji KIPP 2021. yang dimana ini memakai Tiga indikator yang mengacu pada kualitas pelayanan perijinan melalui aplikasi Thumb di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau secara keseluruhan sudah bekerja secara optimal dan memenuhi standar kualitas pelayanan, hanya terdapat beberapa kendala pada saat menggunakan aplikasi Thumb. Aplikasinya yaitu masalah yang berhubungan dengan jaringan.. (Aprilia & Puspitarini, 2021)

Badan penyelenggara agunan sosial ketenagakerjaan cabang TanjungPinang juga melakukan penemuan yaitu layanan tanpa hubungan fisik (Lapak Asik) yang dimana memberikan akibat positif ke masyarakat . 5 atribut inovasi yang sebagai landasan analisis pula ada pada penemuan lapak asik. namun masih ditemukan beberapa kendala mirip jumlah front office dan petugas pendamping yang kurang, kuota antrian Lapak Asik onsite yang terbatas, serta pengenalan yang kurang intensif.

Bukti inovasi berikutnya tiba asal DISKOMINFO Kota TanjungPinang sebuah penemuan “perangkat lunak TANJAK” yang dimana inovasi ini relatif berhasil, dengan menerapkan 3 indikator dan 2 indikator yang belum maksimal

Berikutnya terdapat bukti inovasi layanan antrian via daring pada rumah sakit awam daerah raja ahmad tabib provinsi kepulauan riau yang dimana bahwa penemuan ini belum berjalan baik karena masih ditemukannya hambatan dalam penerapannya mirip pasien kurang tahu cara pendaftarannya serta petugas dalam membalas pesan asal pasien lambat karna dalam pengerjaan manual.

Sebelum adanya model pelayanan publik, masyarakat pengelola pelayanan masih menghadapi banyak masalah pengelolaan seperti: Persyaratan yang rumit, pungli yang berulang-ulang, dan petugas pelayanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat.

Kota TanjungPinang melalui inovasinya dalam layanan publik meresmikan Mal Pelayanan Publik. Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, mengindikasikan komitmen pemerintah yang kuat dalam membangun wilayah. menggunakan mempelajari penemuan pemberi layanan di Kota TanjungPinang,

nantinya bisa ditemukan solusi dan penemuan yang bisa sebagai masukan bagi daerah lain buat memperbaiki layanannya pada rakyat.

Dimaklumi bahwa selama ini masih banyak kekurangan pada penyelenggara pelayanan publik, seperti yang dipaparkan dalam seminar evaluasi kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa kontradiksi dalam pelayanan publik. Ada juga sebagian kecil instansi yang harus memberikan pelayanan dengan prosedur operasi standar, dan itu jelas. Masih terdapat beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum memiliki SOP berupa proses dan prosedur yang jelas dalam memberikan layanan. Akibatnya, kurang efektif dan efisien dalam hal durasi pelayanan yang tidak tersedia, kemungkinan merugikan waktu warga menerima pelayanan. Saat ini, hanya beberapa penyedia layanan yang memiliki batasan waktu untuk insentif layanan, seperti perpanjangan sertifikat kendaraan yang sudah memiliki standar SOP dan batas waktu pengaturan layanan.

Dalam seminar tadi juga diperoleh rumusan bahwa ketidakmampuan petugas pemberi layanan disebabkan sebab kompetensi yg rendah serta kurang sinkron menggunakan pekerjaan buat menyediakan pelayanan yang baik; Masih ada penyedia layanan yg bersikap kurang ramah, kurang sopan atau tidak jelas pada berbicara, memberitahukan suatu berita dengan tak ramah/santun. Selain itu masih ada penyedia layanan masih belum memakai sarana prasarana yg layak serta sesuai kebutuhan konsumen, misalnya sarana spesifik bagi difabel, ruang laktasi, antrian khusus bagi lansia, dan sistem konektivitas jaringan personal komputer ,

internet sehingga pada waktu pengurusan layanan yang membutuhkan koneksi server sentra, layanan tidak bisa diberikan sebab tidak ada koneksi jaringan.

Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani dalam menyampaikan permasalahan mengenai pelayanan publik, karena dalam penyempurnaan pelayanan publik harus melibatkan seluruh elemen masyarakat sebagai bentuk koreksi terhadap pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan laporan tersebut tentunya inovasi selalu digencarkan untuk memperbaiki dan meminimalisir segala bentuk pelanggaran yang dilakukan dalam ranah pelayanan publik.

Dari aspek laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi, terdapat tiga kategori pengaduan terbanyak, yakni laporan atas penundaan berlarut sebesar 33,23%. Hal ini menunjukkan kondisi birokrasi yang masih berbelit-belit dan terkesan lamban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak terdapat kejelasan standar pelayanan terutama mengenai transparansi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses pelayanan. Kemudian penyimpangan prosedur sebanyak 28,69%. Proses pelayanan yang lamban menimbulkan celah penyimpangan seperti pungutan liar, manipulasi data, dan praktik korupsi. Sering kita jumpai dalam praktiknya, ketika seseorang ingin mendapatkan pelayanan secara instan mereka hanya tinggal membayar pihak pemberi layanan untuk didahulukan proses pelayanannya. Tindakan tersebut tentunya akan menimbulkan kerugian bagi negara maupun masyarakat secara luas. Selanjutnya terkait masalah tidak memberikan layanan sebanyak 21,19%. Masih ada temuan bahwasannya

keluhan masyarakat atas tidak diberikannya pelayanan yang diminta. Bersumber dari Laporan Tahunan 2021 Ombudsman RI,

Berdasarkan data yang dipaparkan di atas menunjukkan bahwa adanya penurunan terhadap laporan masyarakat, namun permasalahan yang kompleks setiap tahunnya tentunya masih sering dijumpai. Bentuk praktek maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan masih sangat sering dijumpai di lapangan, sehingga diperlukannya upaya untuk terus mengadakan perbaikan terhadap kondisi pelayanan sebagai bentuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih maksimal. peningkatan mutu dan kualitas pelayanan perlu di dukung dengan berbagai terobosan dalam bentuk kebijakan sebagai tindakan nyata dalam merealisasikan komitmen tersebut.

Di tahun 2022, terdapat sebanyak kurang lebih 19.809 laporan. Maladministrasi secara nasional, lima besar mulai dari Penundaan berlarut, Tidak memberikan pelayanan, Penyimpangan prosedur, Tidak patut, dan Kompeten (85,81%)," terangnya, saat membuka rapat kerja Ombudsman RI Kepri.

Dengan tingginya extent pemberitaan negatif terhadap pelayanan publik oleh instansi pemerintah, maka diperlukan perubahan tata kelola dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah daerah. Inovatif Efisien Pemerintah mengambil langkah-langkah penataan lembaga penyelenggara pelayanan publik melalui reformasi birokrasi yang dikeluarkan melalui Peraturan Presiden Nomor eighty one Tahun 2010 tentang grand layout reformasi birokrasi 2010-2025, dan pemerintah berharap dapat mencapai delapan perubahan, yaitu:

Organisasi, manajemen, legislasi, perangkat SDM, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik dan perangkat pola pikir dan budaya.

Pemerintah melalui Kementerian Mekanisme dan Bentuk Birokrasi Negara (KEMENPANRB) melakukan salah satu inovasi terbaru dalam penyelenggaraan pelayanan prima yaitu pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) dari terbitnya Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 . (Lestari et al., 2020)

Berikut ini bukti inovasi dari Mal pelayanan publik TanjungPinang

- a. Pelayanan satu gedung yang dapat mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat.
- b. Berbagai macam produk layanan yang disediakan di Mal pelayanan publik.
- c. Data utama tersimpan dalam bank data sehingga tidak perlu entri ulang data, tinggal menambah data pendukung lainnya, bilamana melakukan permohonan layanan lainnya.
- d. Proses pelayanannya cepat dan selesai dalam waktu tertentu.
- f. Lebih efisien waktu dan biaya dalam proses pelayanan.
- g. Ketika memasuki areal Mal Pelayanan Publik, sudah terpampang masing-masing alur dan SOP pada tiap-tiap produk layanan.
- h. Lokasi gedung Mal Pelayanan Publik yang sangat strategis berada di Jalan Agus Salim No 1, Kota TanjungPinang, Provinsi Kepulauan Riau.
- i. Penyelenggaraan pelayanan pada Mall pelayanan publik di Kota TanjungPinang mendapat dukungan penuh dari seluruh instansi dan SKPD yang ada di Banyuwangi. Sehingga adanya itikad dari semua pihak yang mendukung terwujudnya inovasi dalam pelayanan publik.

J. Adanya respon positif dari masyarakat yang partisipatif dan masyarakat yang kritis akan kesadaran atas Hak-haknya.

k. Adanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, sehingga semua pihak dapat memantau dan membantu pembangunan dan perkembangan Mall pelayanan publik. Apa sajakah yang dibutuhkan oleh Mall pelayanan publik, apa saja yang bisa diberikan untuk menyempurnakan layanan di Mall pelayanan publik.

l. Adanya teknologi yang mendukung dalam proses penyediaan layanan di Mall pelayanan publik.

m. Adanya Undang-undang yang mendukung proses pembangunan Mall Pelayanan Publik TanjungPinang.

n. Pelayanan satu gedung yang dapat mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat.

o. Terdapat perbedaan metode pelayanan satu atap dan satu pintu dengan mall pelayanan publik yang ada di TanjungPinang terletak pada variasi ragam produk yang disajikan bermacam-macam. Pada pelayanan satu atap dan satu pintu, produk layanan yang diberikan hanya satu jenis saja dari satu instansi. Selain itu proses pelayanan dan juga alat yang digunakan, didalam metode konvensional atau klasik alat yang digunakan cenderung

Berdasarkan paparan diatas membagikan bahwa Kota tanjungpinang adalah salah satu daerah yang mempunyai mal Pelayanan Publik (MPP), adapun mal Pelayanan Publik (MPP) yg berada pada kota tanjungpinang di bawah naungan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

diresmikan di Rabu, 26 Oktober 2022. sang Menteri pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi (PANRB) Abdullah Azwar Anas bersama Gubernur Kepulauan Riau Ansar Ahmad. mal pelayanan public sendiri mempunyai 31 instansi serta 151 layanan yang dimaksudkan buat menyampaikan kemudahan kepada publik pada Kota Tanjung Pinang dalam mengurus berbagai hal. Mengingat kualitas pelayanan aparatur pemerintah pada publik di semua sektor pelayanan public wajib senantiasa ditingkatkan.

Peresmian MPP Kota Tanjung Pinang menunjukkan keseriusan pemerintah dalam membenahi fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan prima. Dimana MPP dinilai lebih efektif dan efisien agar pelayanan publik yang baru dapat berfungsi dengan baik nantinya. Jika suatu layanan dapat efisien dan efektif, orang akan lebih cepat merasakan manfaatnya. Selain itu, jumlah masyarakat yang dilayani pelayanan terpadu MPP semakin meningkat. (Pan rb, 2022 dalam menpan.go.id)

Sesuai paparan pada atas, maka penelitian ini mempunyai penekanan pada studi inovasi mal pelayanan publik kota TanjungPinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengingat bahwa kota tanjungpinang merupakan salah satu kota yg ada di kepulauan riau setelah batam yang memiliki mal pelayanan publik. di akhirnya diharapkan`penelitian ini mampu memberikan kontribusi bagi Kabupaten lain pada menaikkan kualitas pelayanan.

1.2.Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah penelitian ini, yaitu:

“Bagaimana bentuk-bentuk inovasi yang dilakukan Mal Pelayanan Public (MPP) dalam mengoptimalkan Pelayanan Publik dikota Tanjung Pinang?”

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas adalah tujuan dari penelitian ini adalah :

“Untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk inovasi yang dilakukan Mal Pelayanan Public (MPP) dalam mengoptimalkan Pelayanan Publik dikota Tanjung Pinang”

1.4.Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau aplikasi baik teoritis maupun praktis sebagai berikut.

1.4.1.Manfaat Teoritis

Secara teoritis Penelitian ini berkontribusi dalam kajian teori Inovasi Mal Pelayanan Publik dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik Kota Tanjung Pinang menggunakan teori Rogers (1983). Dari penelitian ini, peneliti melihat terdapat tiga aspek yang masih belum terlihat oleh Rogers, aspek tersebut yaitu Keuntungan dan keunggulan dari inovasi MPP Kota TanjungPinang, Faktor Penghambat yang dihadapi oleh Inovasi MPP, Sosialisasi Tentang MPP Kota Tanjung Pinang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti lain telah banyak diemukan topik mengenai inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Tanjung Pinang. Oleh karena itu penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan Konsep terkait Inovasi-inovasi baru yang akan diciptakan Oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tanjung Pinang

