

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK
DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



MUHAMMAD SATYA RENATA
167310488

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2021**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya tahap pertama karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”** penulis telah menulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis sadar dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran dan bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Tidak lupa ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang memberikan sumbangsih dalam proses penyusunan Skripsi,yakni

1. Bapak Prof. Dr. H Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

4. Ibu Nina Yuslaini, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang tak henti – hentinya dengan sabar dan telah membantu mengarahkan serta memberikan motivasi sehingga penulisan Skripsi dapat diselesaikan dengan baik pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff tata usaha yang telah memberikan tunjuk ajar kepada penulis selama mengikuti pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
6. Terimakasih kepada Papa (AKP. Agus Pranata), Mama (AKP. Retno Pujiastuti) dan Mbak Dhita Renata atas limpahan kasih sayang dan doa restu yang tidak ternilai harganya sehingga bisa memotivasi untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
7. Terimakasih kepada rekan-rekan HIMIP angkatan 2016 sekaligus rekan-rekan Steering Committee HIMIP 2019, dan Senior-senior HIMIP yang tidak dapat disebutkan namanya satu –persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Sehingga bimbingan dan dorongan yang telah diberikan selama ini akan jadi amal kebaikan. Terimakasih.

Pekanbaru, 26 Februari 2021

Penulis

Muhammad Satya Renata

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
SURAT PERNYATAAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fenomena Empiris	19
C. Rumusan Masalah.....	20
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	21
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	23
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	23
2. Konsep Pelayanan.....	26
a. Pengertian Pelayanan	26
3. Konsep Pelayanan Publik	29
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	29
b. Indikator Pelayanan Publik	35
c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37
d. Prinsip Pelayanan Publik	37
e. Standar Pelayanan Publik.....	40
f. Kompetensi Petugas	41
g. Klasifikasi Pelayanan.....	42
h. Pelayanan Umum	43
i. Pola Pelayanan.....	45
4. Konsep Kebijakan Publik	45
5. Konsep Implementasi Kebijakan	48
B. Penelitian Terdahulu	49
C. Kerangka Pikir	51
D. Konsep Operasional.....	52
E. Operasionalisasi Variabel	53

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	55
B. Lokasi Penelitian.....	56
C. Informan dan Key informan	56
D. Teknik Penarikan Key Informan dan Informan.....	57
E. Jenis Dan Sumber Data	57
F. Teknik Pengumpulan Data	57
G. Teknik Analisis Data	59
H. Jadwal Waktu Penelitian	60
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian	61

BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	62
B. Gambaran Kecamatan Marpoyan Damai.....	64
C. Gambaran Umum DPMPTSP Kota Pekanbaru	66

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas key informan dan informan	71
1. Jenis Kelamin.....	72
2. Tingkat Pendidikan	73
3. Usia	74
B. Hasil dan Pembahasan	75
1. Komunikai.....	77
2. Sumber daya.....	81
3. Disposisi.....	83
4. Struktur Birokrasi.....	88
C. Faktor Penghambat	92

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	95
B. Saran	96

DAFTAR KEPUSTAKAAN	97
---------------------------------	-----------

LAMPIRAN.....
----------------------	--------------

DAFTAR TABEL

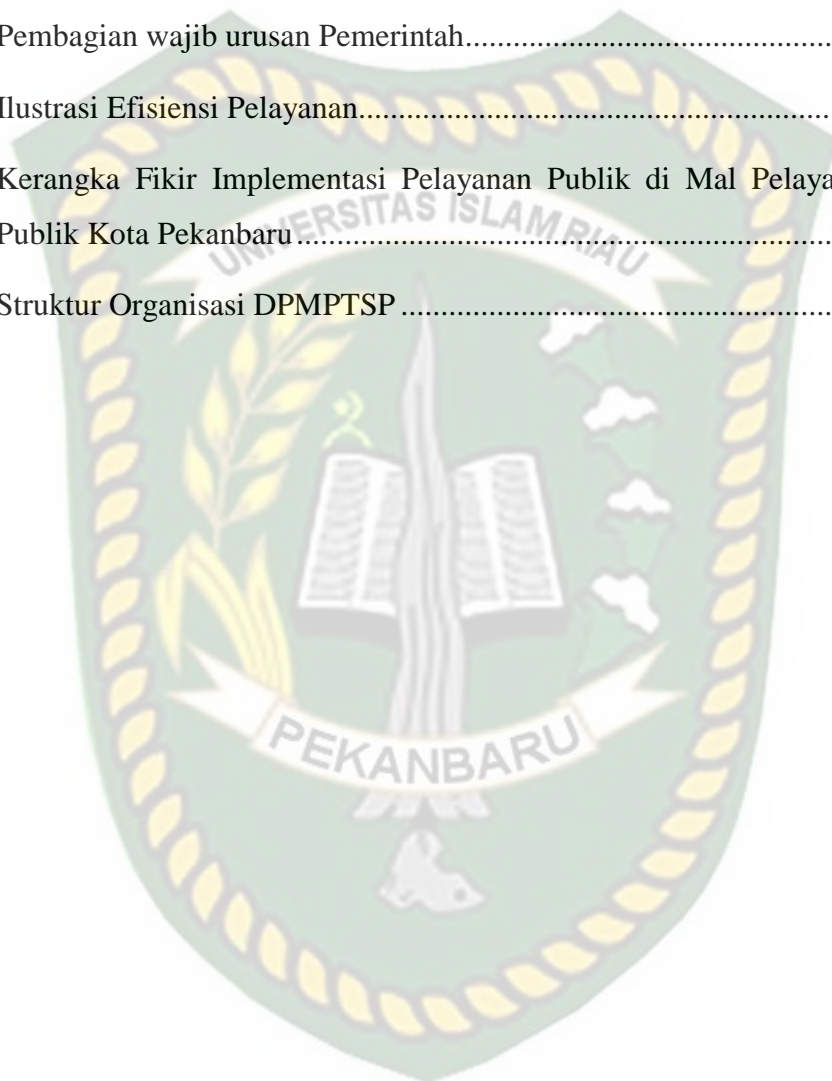
Tabel		Halaman
I.1	Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	18
II,1	Penelitian Terdahulu	49
II.2	Operasional Variabel.....	54
III.1	Data Informan.....	56
III.2	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	60
V.1	Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	72
V.2	Identitas Key Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
V.3	Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	73
V.4	Identitas Key Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
V.5	Identitas Informan Berdasarkan Umur.....	74
V.6	Identitas Key Informan Berdasarkan Umur	74

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Pembagian Urusan Pemerintahan	7
I.2 Pembagian wajib urusan Pemerintah.....	8
I.3 Ilustrasi Efisiensi Pelayanan.....	11
II.1 Kerangka Fikir Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	52
IV. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP	66



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Wawancara Penelitian	102
Lampiran 2 Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa.....	108
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	109
Lampiran 4 Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.....	110
Lampiran 5 Surat Keterangan DPMPSTSP Pekanbaru	111
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	112

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi Yang BertandaTangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Satya Renaya
Npm : 167310488
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekatnya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian korehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun juga.

Pernyataan

Muhammad Satya Renata

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Muhammad Satya Renata

Pengurusan Pelayanan Publik yang sulit dan lama dinilai akan lebih baik setelah adanya MPP karena Kota Pekanbaru juga merupakan Ibu Kota Provinsi Riau yang penduduknya sangat majemuk. Tujuan Penelitian untuk melihat bagaimana pelaksanaan Pelayanan di MPP Kota Pekanbaru. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif, Penelitian Kualitatif adalah suatu proses yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran menyeluruh dan kompleks dengan wawancara dan observasi sebagai alat pengumpulan data, dengan hasil penelitian memperoleh kesimpulan dari Implementasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan publik Kota Pekanbaru ini pada umumnya telah berjalan dengan baik dengan didukung beberapa fasilitas yang memadai memberikan kenyamanan, namun dalam hal ini juga terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut, dimasa pandemi ini, harus mematuhi protokol kesehatan dan beberapa pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik harus membatasi kuota dalam pelayanan publik serta perubahan sistem dari sistem manual menjadi sistem online, terlebih terkait dengan sosialisasi yang dinilai sangat minim diberikan sosialisasi, kemudian disarankan Kepada DPMPTSP untuk lebih memperhatikan kuota pelayanan yang ada disesuaikan dengan jumlah pemohon serta sosialisasi harus lebih ditingkatkan, agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan publik di MPP Pekanbaru.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, Pelayanan Publik

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN PUBLIC SERVICE MALLS PEKANBARU CITY

ABSTRACT

Muhammad Satya Renata

The management of public services that are difficult and long is considered to be better after the existence of MPP because Pekanbaru City is also the Capital of Riau Province which has a very diverse population. The purpose of study was to see how the implementation of services in MPP in Pekanbaru City. The method used in this study was the qualitative method, Qualitative Research is a process that is more intended to understand human problems in a social context by creating and presenting a comprehensive and complex picture with interviews and observations as data collection tools, with the results of the research getting conclusions from the Implementation of Services in Public Service Mall Pekanbaru City. In the implementation of public services in public service malls in Pekanbaru City, in general, it has been going well with the support of several adequate facilities to provide comfort, but in this case there are also several obstacles in the implementation of these public services, during this pandemic, must comply with health protocols and some existing services in public services must limit the quota in public services and change the system from a manual system to an online system, especially related to the socialization provided is considered very minimal. Socialization is given, then it is suggested to DPMPTSP to pay more attention to the existing service quota adjusted to the number the applicant and the socialization must be further improved, so that the community can get public services at MPP Pekanbaru.

Keywords: Implementation, Policy, Public Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan utama dari sebuah negara adalah melayani warga negaranya melalui apa yang disebut sebagai pelayanan publik. Hal ini dipertegas lagi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya sebuah negara adalah untuk melayani setiap penduduk negara tersebut agar bisa meningkatkan kesejahteraan penduduknya. Isu pelayanan publik di Indonesia seiring perkembangan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Menurut Denhardt dalam Hardiansyah (2018:1), Sejak kebijakan otonomi daerah diimplementasikan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan public yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama

para administrator negara/daerah. Salah satu intisari dari prinsip *New Public Service* (NPS) adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interest*) warga negara. Karena orientasinya kepada publik atau rakyat, maka negara berusaha sedemikian rupa melayani rakyatnya. Kalau dahulu rakyat melayani negara/pemerintah, maka sekarang pemerintah/negara menjadi pelayan bagi rakyatnya.

Menurut Zeithaml dkk (2011:46) (Dalam Jurnal Bagus Budi Santoso 2011) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada lima dimensi dan indikator yang harus di perhatikan

1. Tangibel (Berwujud) dengan indikator : penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Reliable (Kehandalan) dengan indikator : kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsiveiness (Respon/ketangapan) dengan indikator : merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat,petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. Assurance (Jaminan) dengan indikator : petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (Empati) dengan indikator : mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan pendapat tersebut, diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas. Disamping itu factor pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran yang tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan usaha di Indonesia sampai ketinggian daerah provinsi, kabupaten, kota di Indonesia.

Upaya untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintah di Negara kesatuan republic Indonesia dibagi dalam daerah besar dan kecil. Hal tersebut ditegaskan dalam pasal 18 undang-undang dasar 1945 yang menegaskan bahwa wilayah-wilayah Negara kesatuan republic Indonesia di bagi kedalam wilayah provinsi dan di setiap provinsi di kabupaten/kota.

Tindak lanjut dari pasal 18 ayat 1 undang-undang dasar 1945 adalah dengan di keluarkannya undang-undang nomor 32 tahun 2004 pasal 1 angka 7 dan 8 tentang pemerintahan daerah yang berbunyi menggunakan asas desentralisasi yaitu penyerahan wewenang dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah, dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat kepada aparat Pemerintah Pusat yang ada di daerah untuk melaksanakan tugas Pemerintah Pusat di daerah dengan kata lain dekonsentrasi adalah perpanjangan tangan Pemerintah Pusat di daerah dan tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau Desa dari Pemerintah Provinsi kepada desa untuk melaksanakan tugas Negara. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Negara telah memberikan kekuasaan dan keluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah.

Tujuan pembentukan Negara ialah untuk melindungi kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah. Fungsi utama Pemerintahan adalah melakukan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan kepada masyarakat, maka aparat yang menjalankan fungsi pemerintahan itu adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat. Jadi bukan sebaliknya untuk minta dilayani oleh masyarakat. Untuk itu, Pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakatnya sebagai bagian dari wujud pelayanan kepada masyarakat itu agar masyarakat dapat terpuaskan.

Dengan adanya ketetapan undang-undang dasar 1945 tersebut maka ditetapkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai dasar hukum untuk mengatur tugas, wewenang dan tanggung jawab Pemerintahan Daerah sebagai satuan Pemerintahan Nasional.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, memberi ruang bagi daerah sebagai daerah otonom. Daerah otonom selanjutnya disebut otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang Pemerintahan Daerah).

Dalam hal penerapan di dalam melaksanakan dari berbagai bentuk peraturan daerah atau yang disebut pengimplementasian untuk selalu memastikan peraturan yang telah di bentuk oleh pemerintah dapat teralokasikan dilingkungan masyarakat dengan baik dan benar, implementasi merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap fix.

Dalam penyelenggaraan otonomi daerah dipandang perlu untuk menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Dalam rangka mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan tugas pembantuan maka Pemerintahan Daerah menjalankan otomomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.

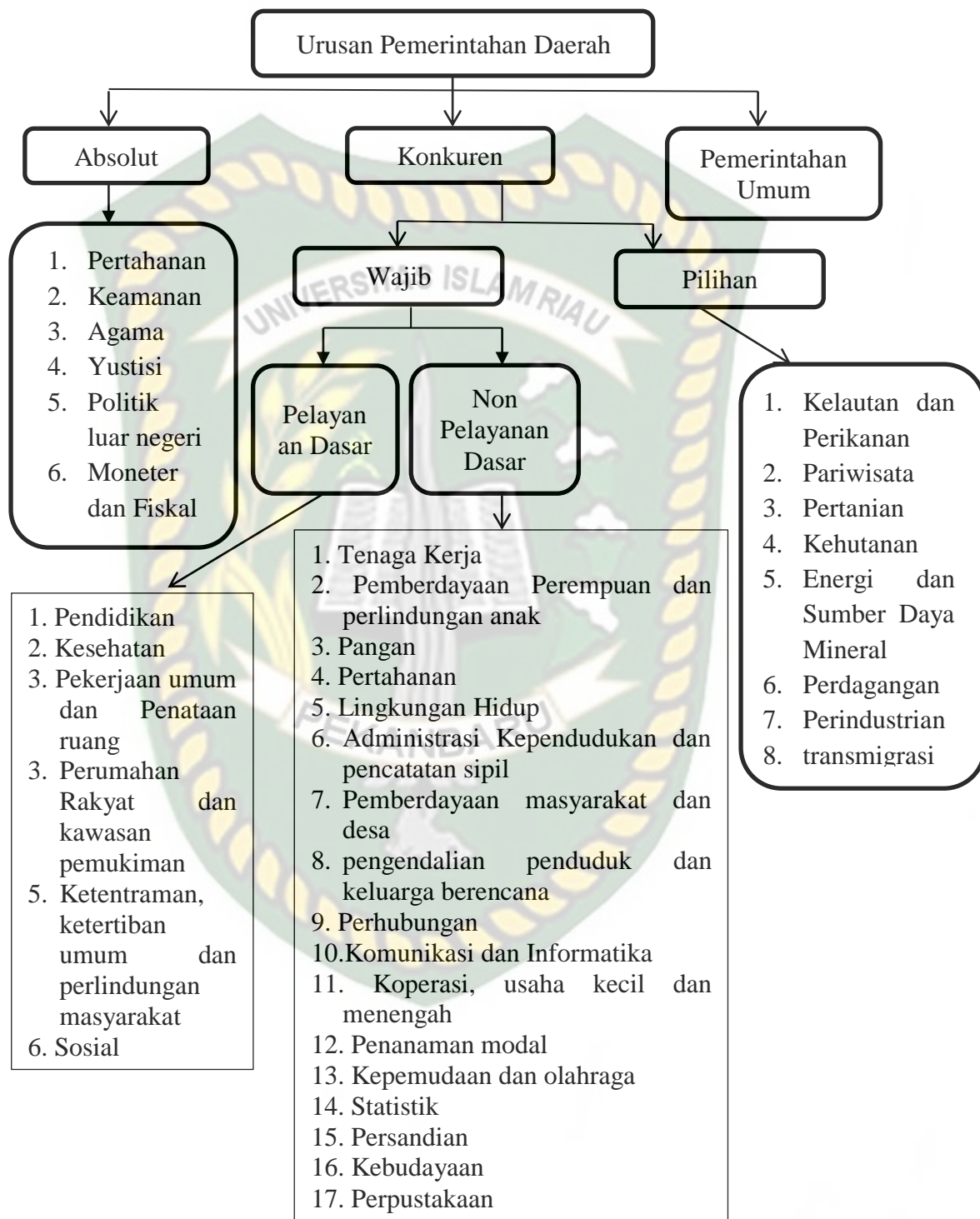
Sebagaimana yang termasuk dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (2) yang berbunyi sebagai berikut : Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintahan Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Berdasarkan unsur tersebut dapat dijelaskan bahwa tujuan dibentuknya Pemerintahan Daerah dalam rangka untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan menjalankan otonomi seluas-luasnya.

Adapun urusan pemerintahan sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 9 yaitu :

- 1). Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.
- 2). Urusan Pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota
- 4). Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
- 5). Urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

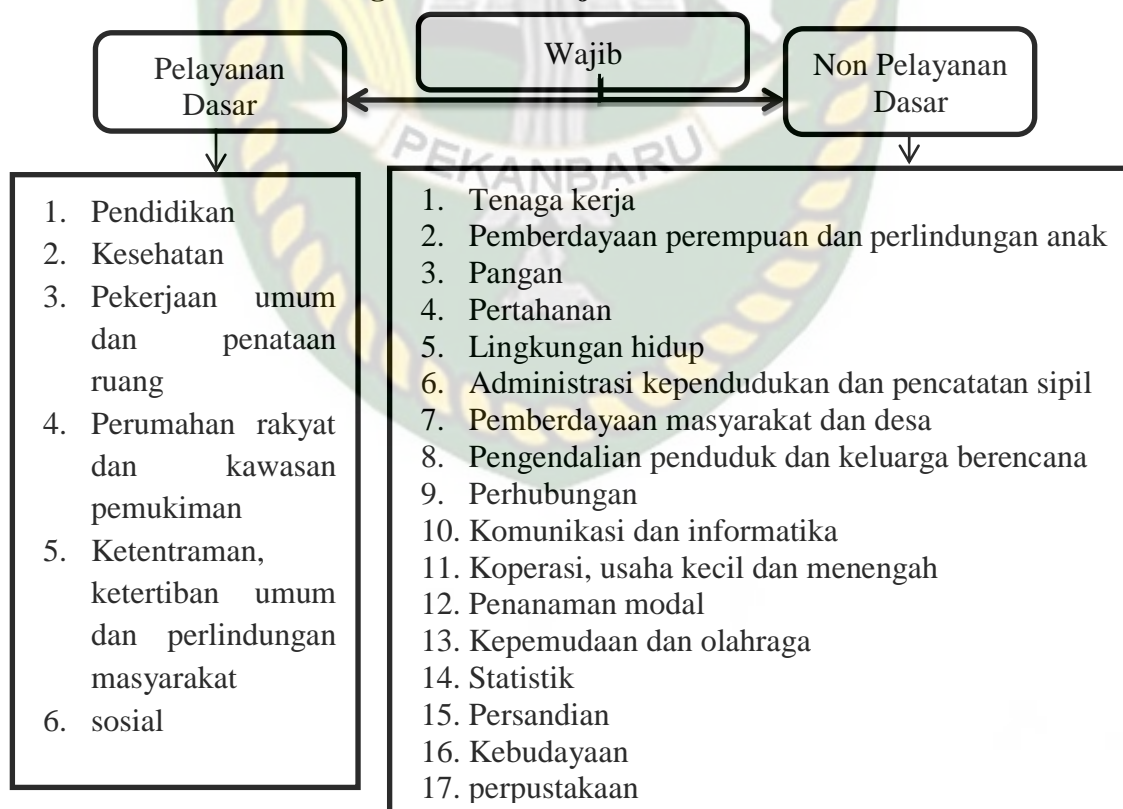
Gambar I.1 Pembagian Urusan Pemerintahan



Sumber : Hasil Modifikasi Penulis 2021

Untuk urusan konkuren atau urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah kabupaten/kota dibagi menjadi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah. Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah. Urusan pemerintah wajib yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah terbagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. Berikut pembagian urusan wajib :

Gambar I.2 : Pembagian urusan wajib Pemerintah Daerah



Sumber : Hasil Modifikasi Penulis 2021

Pembagian urusan pemerintahan konkuren antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi serta Daerah kabupaten/kota sebagaimana disebutkan diatas didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional. Di dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir b dinyatakan :

Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Namun seringkali upaya yang dilakukan oleh pemerintah masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Jadi pelayanan publik merupakan salah satu dari sekian urusan pemerintah kabupaten/kota yang sudah menjadi urusan wajib untuk terus melaksanakan pelayanan publik sesuai yang diinginkan oleh masyarakat sesuai amanat Undang-undang.

Kualitas pelayanan di Kota Pekanbaru diharapkan akan menjadi lebih baik setelah adanya Mal Pelayanan Publik karena Kota Pekanbaru juga merupakan Ibu Kota Provinsi Riau yang penduduknya sangat majemuk. Oleh karena itu, sangat diperlukan pelayanan yang baik dari instansi terkait untuk memenuhi kebutuhan penduduk Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada Daerah Kabupaten/Kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan

akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik. Dengan demikian pembentukan suatu perangkat daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Latar belakang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sesuai aturan yang dijelaskan berdasarkan:

1. Perpres No 47/2015 : KemenpanRB-Nakhoda RB
2. Perpres No 81/2010 : Grand Design-RB 2010-2015
3. UU No 25/2009 : Yanlik dan Peraturan Pelaksana
4. Inpres No 12/2016 : Gerakan Indonesia Melayani
5. PermenPANRB N0 23/2017 : Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Sesuai dengan data tahun 2016 terdapat 498 Provinsi/Kabupaten/Kota memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari 542 Provinsi/Kabupaten/Kota, Peringkat EODB tahun 2015 adalah peringkat 106, Tahun 2016 adalah peringkat 91, dan Tahun 2017 diperingkat 72, hal ini tentu saja ada peningkatan peringkat di setiap tahunnya, akan tetapi masih terdapat berbagai masalah seperti:

1. Pelayanan terpadu di Pusat dan Daerah belum mampu berjalan baik
2. Minimnya penggunaan teknologi informasi terkait layanan perizinan
3. Ego sektoral masing-masing instansi

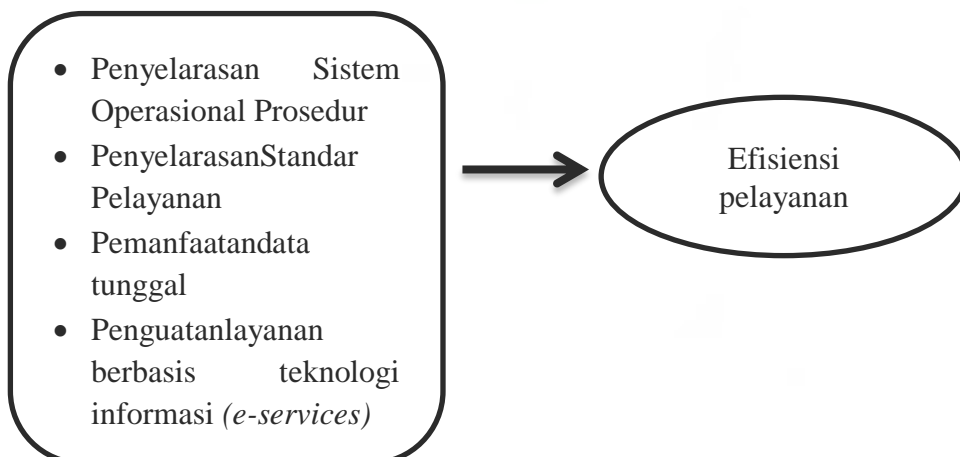
Sehingga hal ini sesuai dengan Nawacita reformasi birokrasi pelayanan publik prima yang sesuai aturan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, ialah sebagai berikut :

1. Tercapainya tingkat kepuasan masyarakat
2. Tercapainya tingkat efektifitas dan efisiensi dalam penerapan standar pelayanan
3. Memberikan kontribusi terhadap peningkatan peringkat Indonesia dalam kemudahan berusaha atau EODB (Target 2019 Peringkat 40).

Sehingga Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2018 merumuskan konsep Mal Pelayanan Publik yang Terpadu Dan Terintegrasi dengan sistem informasi dalam satu ruang antara Kementerian/Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta agar tercapainya efisiensi pelayanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi melalui bahan paparan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang terintegrasi dan terpadu oleh Dr.Drs.Muhammad Imanuddin,S.H.,M.Si sebagai Asisten Deputi Perumusan Kebijakan dan Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi diilustrasikan sebagai berikut.

Gambar I.3 ilustrasi efisiensi pelayanan

Integrasi Data dan Sistem Informasi → Efisiensi Pelayanan



Sumber : Hasil Modifikasi Penulis 2021

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau 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 Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang penetapan lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018 dimana Kota Pekanbaru merupakan salah satu dari 11 Kabupaten/Kota yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yaitu :

1. Mal Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
2. Ruang lingkup Mal Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta.

3. Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepahaman.

Tujuan dari Mal Pelayanan Publik, yaitu:

1. Mal Pelayanan Publik Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Mal Pelayanan Publik untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Prinsip Mal Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Keterpaduan
2. Berdaya guna
3. Koordinasi
4. Akuntabilitas
5. Aksesibilitas
6. Kenyamanan

Mal Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang dicetuskan oleh Walikota Pekanbaru Bapak Dr. H. Firdaus, S.T., M.T yang diresmikan di awal tahun 2019, Pembentukan Mal Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 603 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik, MPP merupakan pelayanan satu atap yang didalamnya terdapat banyak pelayanan-pelayanan yang bisa diakses masyarakat Pekanbaru Secara Online maupun Secara Offline. Pada saat peneliti berkunjung di Mal Pelayanan Publik, Layanan yang tersedia sudah mencapai 221 jenis layanan.

Layanan tersebut terdiri dari perizinan maupun non-perizinan dari 37 Instansi baik pemerintah maupun swasta dan perbankan.

SOP (Standar Operasional Procedure) di Mal Pelayanan Publik telah diatur tata caranya dan bagaimana pelaksanaannya sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini merupakan pedoman/acuan bagi instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota untuk menyusun Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (selanjutnya disebut SOP AP) di lingkungan instansi masing-masing, dalam rangka pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

SOP di MPP Kota Pekanbaru Mengambil acuan kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003; sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah proses yang harus dilalui oleh pemohon untuk mendapatkan pelayanan, yaitu berupa urutan prosedur dari loket pelayanan yang satu ke loket pelayanan yang lain, misalnya dari Locket Pendaftaran dan Penetapan ke Locket Pembayaran dan penyerahan. Prosedur harus jelas dan transparan, artinya berlaku untuk semua masyarakat/ pemohon, tidak ada diskriminasi, semua

pemohon diperlakukan sama oleh petugas, tanpa memandang keluarga, kawan, sama- sama sekantor, atau kondisi hubungan pribadi maupun bisnis.

Prosedur kerja untuk petugas pelayanan dapat dilihat dari adanya urutan pekerjaan dari satu petugas ke petugas lain, misalnya dari petugas penerima pendaftaran ke petugas verifikasi, kemudian diteruskan ke petugas penetapan, lalu selanjutnya ke petugas penerima pembayaran, dan seterusnya, sampai hasil pelayanan diserahkan kepada pemohon. Setiap petugas memiliki tanggung jawab penuh terhadap tugas yang menjadi pekerjaannya di dalam melayani pemohon, baik dari disiplin menjalankan tugas pekerjaan, maupun disiplin kehadiran, serta penuh tanggung jawab dalam melayani masyarakat

1. Jam Buka Pelayanan : 08.00 Wib /New Normal : 08.30 Wib
2. Jam Tutup Pelayanan : 16.00 Wib/ New Normal : 15.30 Wib
3. Cara Berpakaian Petugas Pelayanan : Selama Jam pelayanan berlangsung wajib menggunakan PDH (Pakaian Dinas Harian) yang telah ditetapkan/New Normal : Wajib menggunakan masker
4. Cara Memberikan Layanan ke Masyarakat : Cepat, Tanggap, Santun dan Ramah

2. Biaya Pelayanan

Berdasarkan wawancara pada tanggal 15 Juli 2020 dengan Ibu Theresia Reza F, S.Kom (Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan) dapat dijelaskan bahwa Biaya pelayanan Yang ada di MPP ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri yang pelaksanaannya di daerah diatur oleh Peraturan Daerah dan atau Peraturan Gubernur. Pelayanan pengurusan perizinan tidak dipungut biaya/gratis, kecuali IMB yang besaran Retribusi diatur sesuai Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan

Bangunan dan tanda daftar pemeriksaan alat pemadam kebakaran/surat keterangan racun api yang besaran Retribusi diatur sesuai Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 17 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah standar waktu yang ditetapkan oleh MPP untuk menuntaskan pelayanan kepada pemohon, mulai dari penyerahan berkas pendaftaran ke Petugas pelayanan sampai dengan penyerahan produk layanan dari Petugas pelayanan kepada pemohon. Waktu penyelesaian untuk setiap bentuk pelayanan tidak sama, semua di atur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dapat diperoleh melalui layanan informasi yang tersedia di setiap tenan. Pelayanan di tenan DISDUKCAPIL untuk pembuatan e-KTP standar waktunya adalah 45 menit, terdiri dari proses datang ke Disdukcapil untuk lapor diri dan membawa KK, ambil nomor antrian, pendaftaran dan verifikasi, melakukan pengambilan foto, tanda tangan dan scan retina, selanjutnya jika sudah selesai perekaman, petugas akan membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan, scan retina dan sidik jari. Seluruh proses perekaman data e-KTP memerlukan waktu sekitar 10-15 menit. Setelah semua selesai, e-KTP akan dicetak. Proses pembuatan hingga percetakan e-KTP memerlukan waktu hingga 14 hari (2 minggu), berdasarkan peraturan resmi satu layanan Kemendagri. Bila e-KTP selesai dicetak, masyarakat akan diberitahu dan dapat diambil di kelurahan/desa setempat.

4. Sarana dan Prasarana

Prasarana dan sarana merupakan fasilitas yang diberikan oleh MPP Kota Pekanbaru, baik bersifat administrasi maupun fisik. Fasilitas administrasi bisa berupa peralatan kerja, alat tulis kantor, blanko-blanko, meja kursi, dan sebagainya, sedangkan fasilitas fisik dalam bentuk ruangan atau gedung, kendaraan operasional, halaman parkir, WC, dan lain-lain. Fasilitas tersebut diadakan untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pegawai maupun pemohon, sehingga petugas melayani pemohon dengan sebaik mungkin dan pemohon nyaman selama menunggu pelayanan.

MPP terdiri dari ruang tunggu yang cukup luas dan bisa menampung 50-100 pemohon sekaligus sesuai jumlah kursi yang tersedia. Dengan sistem pelayanan yang cepat didukung oleh sistem komputerisasi dan keterampilan petugas secara teknis dalam memberikan respon yang cepat, tanggap dan terampil, merupakan salah satu keuntungan dalam memberikan pelayanan prima kepada pemohon. Sarana lainnya adalah tersedianya kamar mandi/toilet yang bersih, dan areal parkir yang cukup luas.

5. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi merujuk kepada kemampuan bekerja sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada petugas tersebut. Kemampuan bekerja didukung oleh pengetahuan terhadap orientasi tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab petugas. Adanya pengetahuan akan meningkatkan keahlian petugas untuk menguasai sepenuhnya pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Dibalik hal itu dibutuhkan keterampilan dalam bekerja, baik

terampil dalam mempergunakan peralatan kerja, maupun terampil dalam mengatasi persoalan atau permasalahan yang muncul ketika bekerja melayani pemohon. Segala kemampuan tersebut harus menjadikan petugas untuk bekerja lebih baik, cepat tanggap, santun dan ramah dalam melayani pemohon.

Jumlah dan Jenis Pelayanan perizinan maupun non-perizinan secara keseluruhan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru terlampir. Fokus Penelitian ini terdiri dari beberapa instansi yang memberikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik diantaranya, yaitu : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Tabel II : Jenis - Jenis Layanan Perizinan dan Non Perizinan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Kejaksaan Tinggi	Kejaksaan Negeri Pekanbaru	Imigrasi Kelas C	Kanwil DJBC Riau
5 Layanan	4 Layanan	1 Layanan	1. Layanan
Kemenag Kota Pekanbaru	Badan POM	Polresta Pekanbaru	BPN kota Pekanbaru
3 Layanan	4 Layanan	3 Layanan	2 Layanan
Kanwil DJP Riau	Ikatan Arsitek Indonesia	BPJS Kesehatan	PT. Taspen
2 Layanan	1 Layanan	1 Layanan	3 Layanan
BPJS Ketenagakerjaan	PDAM Tirta Dharma	Ikatan Notaris Indonesia	Ikatan PPAT
4 Layanan	3 Layanan	7 Layanan	8 Layanan
BNI	BRI	Bank Riau Kepri	PT. Pos Indonesia (PERSERO)
2 Layanan	2 Layanan	5 Layanan	2 Layanan
PT. PLN (PERSERO)	PC. Ikatan Apoteker Indonesia	SAMSAT	Bapenda PROV Riau
(1)	(2)	(3)	(4)

2 Layanan	3 Layanan	1 Layanan	2 Layanan
Disdukcapil Kota Pekanbaru	BKPSDM Kota Pekanbaru	Bapenda Kota Pekanbaru	LPSE Kota Pekanbaru
2 Layanan	1 Layanan	10 Layanan	31 Layanan
DPMPTSP Kota Pekanbaru	POLRI – Polda Riau	Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah	Direktorat Jenderal Pajak
1. Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui OSS (Online Single Submission) = 36 Layanan 2. Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui PTSP (pelayanan terpadu satu pintu) = 60 layanan	3 Layanan	1 Layanan	1 Layanan
Direktorat Jenderal Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru	Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	BAZNAS	APPERNAS jaya Riau
1 Layanan	1 Layanan	1 Layanan	1 Layanan
Badan Narkotika Nasional			
1 Layanan			
JUMLAH			221 Layanan

Sumber : www.mpp.pekanbaru.go.id

B. Fenomena Empiris

Terdapat beberapa fenomena yang didapatkan oleh penulis untuk mendukung penelitian ini, sebagai berikut :

1. Masyarakat yang ingin mendapatkan Produk Layanan masih diharuskan untuk membawa Dokumen pendukung persyaratan pelayanan, Padahal seluruh data diri sudah terinput secara online dan sudah tersimpan didalam

database serta didalam konsep MPP menyebutkan bahwa Mal Pelayanan Publik sudah terintegrasi dan memiliki data tunggal masyarakat.

2. Masih terdapatnya *error* dalam jaringan saat *log in* keemail pengambilan nomor antrian, sehingga menimbulkan antrian yang sangat panjang hingga membuat suasana didalam Mal Pelayanan Publik tidak teratur.
3. Waktu untuk mendapatkan suatu produk layanan dinilai masyarakat masih cukup memakan waktu yang terbilang lama

Berdasarkan Fokus Penelitian dan Fenomena Masalah diatas, dapat dilihat beberapa instansi atau lembaga pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang paling banyak dibutuhkan dan terdapat perbedaan penilaian dari masyarakat, pelayanan yang dilakukan dalam hal pelayanan publik ini perlu dikaji apakah sudah sesuai atau belum, maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut lebih lanjut dengan menyusun penelitian ilmiah ini dengan judul: ***“IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU”***.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul penelitian ini, rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan pemerintah yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ?
2. Faktor Penghambat dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan Publik yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.
- b. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui hambatan dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi berikutnya khususnya yang berkaitan dengan Evaluasi Pelayanan Publik dan Penelitian ini sebagai pengembangan ilmu bagi penulis selama menerima ilmu dibangku kuliah khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

b. Secara Praktis

Sebagai masukan bagi Pemerintah Kota Pekanbaru agar terus melakukan pembenahan pelayanan Publik terhadap fungsi Pemerintah sebagai pelayanan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Diangkat dari permasalahan diatas, mengenai Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka penulis akan mengemukakan beberapa konsep untuk mendukung pembahasan di atas.

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu untuk dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas itu dengan masyarakat lebih jauh ditegaskannya pemerintahan adalah segala daya upaya suatu Negara untuk mencapai tujuannya, (Musanef, 2002;8)

Sedangkan pemerintahan adalah segala daya upaya suatu Negara untuk mencapai tujuannya. Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuam bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggara tersebut, selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada, maka pemerintahan-pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan sebagai pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada. (Musanef,1992;15)

Pemerintahan menurut (Yusri Munaf 2015;47) adalah Pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigam yang baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan

dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan bermasyarakat dalam suatu pemerintahan atau Negara. Proses pemerintahan dalam suatu Negara sangat bergantung pada bentuk pemerintahan Negara yang bersangkutan sehingga berdampak pada penyusunan dan pelaksanaan pada Negara tersebut. Tentang bentuk pemerintahan, Robert Mac Iver mengemukakan bahwa ikhtisar format pemerintahan yang terdiri atas pemerintahan yang bersistem pada konstitusi demokrasi oligarki adalah system pemerintahan yang bergantung pada “penguasa tunggal” dengan kekuasaan eksklusif dan absolut. Pada awalnya bentuk bentuk pemerintahan yang dikendalikan oleh “raja” atau “ratu” sebagai penguasa turunturun yang memiliki kekuasaan eksklusif dan tak terbatas.

Menurut Inu Kencana (2011;36) “Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan seseorang memimpin bidang legislasi, eksekusi dan yudikasi dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah. (syafiie, 2005;20) Pemerintahan dalam arti sederhana hanya meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan (disebut eksekutif), sedangkan dalam pemerintahan dalam arti yang luas selain eksekutif termasuk juga lembaga yang membuat peraturan perundang-undangan (disebut legislatif) dan yang melaksanakan peradilan (disebut yudikatif)

Fungsi pemerintah secara umum menurut Musanef (2002;22) adalah :

- a. menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan, pembangunan
- b. pembinaan masyarakat

secara substantif, menurut Rasyid (2001;48), tugas pemerintahan dibagi dalam 3 fungsi pokok, yakni :

1. Pelayanan (service)
2. Pemberdayaan (empowerment)
3. Pembangunan (development)

Menurut Ndraha (2011;6) pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan ini bahkan warga Negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) di wilayah Indonesia maka berhak menerima layanan sipil tertentu, dan pemerintah wajib melayaninya.

Menurut Ndraha (2003;75) fungsi pemerintahan adalah jenis tindakan atau aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam membuat undang mencapai tujuan. Dalam menjalankan roda pemerintahan, pemerintahan mempunyai tiga fungsi yaitu :

- a. Fungsi pengaturan

Fungsi ini dilakukan pemerintah dengan membuat perundang – undangan yang akan mengatur hubungan dalam masyarakat, karena masyarakat menghendaki adanya aturan dan tatanan yang disepakati oleh semua pihak. Dalam hal ini pemerintah adalah hak yang dapat melakukan, merupakan peraturan dan memberikan sanksi bagi yang melanggarnya

- b. Fungsi pemberdayaan

Fungsi ini pemerintah dibebani kewajiban untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan pemerintahan, kecuali pemberdayaan itu juga dilakukan pada kalangan aparat itu sendiri agar mereka lebih berkualitas dalam melaksanakan secara optimal jika pelaksanaannya cukup baik dan berkualitas.

Menurut Admosudirjo (2004;183), manajemen pemerintahan adalah manajemen yang merupakan lanjutan langsung daripada pemerintahan atau tindak pemerintahan (*government act*) yakni misalnya manajemen daripada government staff work, management kepolisian, management daripada legal drafting (penaskahan berbagai undang-undang, peraturan pemerintahan dan sebagainya)

Menurut Syafie (2001;20) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni dikatakan karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan charisma menjalankan roda pemerintahannya, sedangkan dikatakan ilmu karena telah memenuhi syarat yaitu dapat dipelajari dan diajarkan secara langsung maupun tak langsung, memiliki objek, universal, sistematis dan spesifik.

2. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Teori administrasi negara mengartikan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi

pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsinya bertanggung jawab atas bidang-bidang yang telah diatur fungsinya (Menurut Siagian, 2001)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki arti, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell (1988) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada sebenarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak disamakan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiansyah, (2018) “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud dan bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat dan tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apapun yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan juga sebagai: Perihal/jasa

Poerwadarminta (dalam Hardiansyah, 2018). Dari kutipan tersebut, maka pelayanan dapat diartikan juga sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu orang atau seseorang kepada orang lainnya.

Menurut Thoha (dalam Hardiansyah, 2018), Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari administrator diharapkan bisa tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan untuk mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Sianipar (dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015) pelayanan diartikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, seseorang atau kelompok, artinya objek yang dilayani adalah individu dan kelompok.

Menurut Grosnroos (dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015): “Pelayanan adalah aktivitas yang bersifat tidak terlihat yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara penerima layanan dengan pemberi layanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Sedangkan Moenir (dalam dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015), mengatakan pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Secara garis besar,

pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu “*pelayanan fisik* yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan “*pelayanan administrative* yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Yang sebenarnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses, “pelayanan” berlangsung secara rutin dan berkaitan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam bermasyarakat.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan juga sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2002) adalah memberikan jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum, secara umum Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (Lembaga Administrasi Negara, 2004). Setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentu saja akan menghasilkan produk, baik berupa

barang dan jasa. menurut McKevitt (dalam Hardiansyah, 2018), dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa “ *Core Public Services my be defined as those service which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching the most obvious best know example*”. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Bagi setiap warga Negara berhak mendapatkan pelayanan atas pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat

organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, karena sulit memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi sebagai regulator dan menjalankan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang pada dasarnya tidak memiliki akses untuk mendapat pelayanan yang baik, posisi inilah yang mendorong terjadinya Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) dan memperburuk citra pelayanan dengan pungutan liar dan ironinya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi kepada pelayanan. Kebijakan penyelenggara pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan/atau bergeser menjadi paradigma *good government* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Menurut Saefullah (dalam Hardiansyah, 2018), untuk memberikan pelayanan publik lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan

perubahan kepentingan publik. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat umum.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut (Widodo Joko, 2001),

Menurut Ibrahim (2008), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible*, *realibel*, responsif, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya). Untuk itu diperlukan “aturan main” yang tegas, lugas, dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan yang selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh dengan ketidakpastian. Pemerintah bersama seluruh lapisan masyarakat harus ada integrasi antara seluruh *stakeholders* pembangunan, yakni antara *stakeholders internal* (sektor publik=sektor pemerintahan) dan *stakeholders eksternal* (sektor swasta dan sektor masyarakat luas lainnya).

Lembaga Administrasi Negara (Lembaga Administrasi Negara, 2003) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi :

1. Kesederhanaan, Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a) prosedur/tata cara pelayanan
 - b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
 - c) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata acara pembayarannya, dan
 - e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, artinya segala yang terikait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya

kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran;
 - b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar;
 - c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, mencakup/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, ini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
9. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi:
 - a) jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan (perhari,perbulan atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak;
 - b) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata);
 - c) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat;

d) frekuensi keluhan dan/ pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus merubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat demi terwujudnya *good governance*.

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan pengguna layanan atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi.

b. Indikator Pelayanan Publik

Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan indikator-indikator yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan yang prima atau tidak, indikator tersebut antara lain :

- a. Transparansi; Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas; Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional; Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif; Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak; Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban; Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Penyelenggaraan pelayanan Publik, sebagai berikut :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

c. **Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Menurut Pasal 1 ayat 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

d. **Prinsip Pelayanan Publik**

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan;
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab; Pimpinan penyelenggara publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti : parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif;
2. Cermat;
3. Santun dan ramah;
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. Profesional;
6. Tidak mempersulit;
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki;
14. Sesuai dengan kepastian; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

e. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan sebagai pedoman serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.

2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003; sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan;
 2. Waktu Penyelesaian;
 3. Biaya Pelayanan;
 4. Produk Pelayanan;
 5. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan**

Karena pentingnya pelayanan bagi kehidupan manusia, ditambah kompleksnya kebutuhan, maka bentuk pelayanan yang diperlukan lebih banyak apalagi pelayanan publik bagi sebuah kantor pemerintahan. Dengan pelayanan seperti ini diharapkan agar birokrasi selalu melakukan kewajiban moral untuk mengupayakan agar sebuah kebijakan menjadi karakter masyarakat. Bila hal ini melembaga dalam diri pejabat publik dan masyarakat, maka birokrasi patut menjadi teladan. Mereka tidak melakukan sesuatu yang merugikan negara dan masyarakat, misalnya; korupsi, kolusi, dan nepotisme (Kartasmita, 1997:28).

g. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005) menjelaskannya sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar dan bahan pokok masyarakat.

a. Kesehatan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara, tingkat kemiskinan akan terkait dengan tingkat kesejahteraan.

b. Pendidikan Dasar.

Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu investasi sumber daya manusia. Masa depan bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.

c. Bahan Pokok Masyarakat.

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar lainnya yaitu kebutuhan bahan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya : beras, minyak goreng, gula pasir, daging, telur ayam, susu dan sebagainya.

Dalam hal bahan kebutuhan pokok masyarakat, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok dan menjaga ketersediaannya dipasar maupun digudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

h. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: Pelayanan administrasi; Pelayanan barang; dan Pelayanan jasa.

1. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pasport, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan Telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyedia Air bersih, dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan Transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan,

Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana : banjir, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2004) adalah :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, Pajak, Perizinan, dan Keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan Jalan-jalan, Jembatan, pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak dan gas.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah, yatim piatu, dan lainnya.

i. Ada Empat Pola Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

1. Fungsional :Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara, pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat : Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu : Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu menjadi dua, yaitu:
 - 1) Terpadu satu atap : Pola Pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.
 - 2) Terpadu satu pintu : Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Gugus Tugas : petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pelayanan tertentu. Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan diatas, instansi yang melakukan pelayanan

4. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan diciptakan untuk mengatur kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Kebijakan Publik Menurut Heinz

Eulau dan Kenneth Prewitt (Leo Agustino, 2012:6) adalah : “Sebagai “Keputusan Tetap” yang dicirikan dengan konsisten dan pengulangan (repetisi) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut”. Menurut Thomas R. Dye Kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dye mengatakan bahwa bila pemerintah memilih untuk melakukan suatu maka harus ada tujuannya (objeknya) dan kebijakan publik itu meliputi semua tindakan pemerintah, jadi bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja. Disamping itu sesuatu yang tidak dilaksanakan oleh pemerintah pun termasuk kebijaksanaan negara. Hal ini disebabkan karena “sesuatu yang tidak dilakukan” oleh pemerintah akan mempunyai pengaruh (dampak) yang sama besarnya dengan “sesuatu yang dilakukan” oleh pemerintah. (Edi Suharto, 2005:44) Definisi lain mengenai Kebijakan Publik Menurut Carl Friedrich yang mengatakan bahwa kebijakan adalah “serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (Kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (Kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud”. (Leo Agustino, 2012:7) James Anderson (Leo Agustino, 2012:7) mendefinisikan bahwa kebijakan adalah “serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan”.

David Easton (Miftah Thoha, 2003:62) mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah alokasi nilai otoritatif untuk seluruh masyarakat, akan tetapi hanya pemerintahlah yang dapat berbuat secara otoritatif untuk seluruh masyarakat dan semuanya dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau untuk tidak dikerjakan adalah hasil-hasil dari alokasi nilai-nilai tersebut. William N. Dunn (Kristian Widya W, 2006) mengatakan kebijakan publik adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.

Chandler dan Plano sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003: 1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas. Sedangkan menurut Robert Eyestone (Leo Agustino 2008:6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya”. Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. Kebijakan pada dasarnya suatu tindakan yang mengarah kepada tujuan tertentu dan bukan hanya sekedar keputusan untuk melakukan sesuatu. Kebijakan

seyogyanya diarahkan pada apa yang senyatanya dilakukan oleh pemerintah dan bukan sekedar apa yang ingin dilakukan oleh pemerintah.

5. Konsep Implementasi

Kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh administrator negara atau administrator publik, dengan demikian kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah (Ilham Arief Sirajuddin, 2014;3)

Dalam pandangan Goerge C.Edward III (dalam Sujianto,2008:15) menyatakan pendekatan yang di gunakan terhadap Studi Implementasi Kebijakan, Dimulai dari sebuah intisari dan menanyakan apakah prakondisi untuk implementasi Kebijakan yang berhasil ? apakah rintangan primer untuk implementasi kebijakan sukses ? untuk itu implementasi kebijakan di pengaruhi oleh 4 variabel, yakni :

1. Komunikasi

Yaitu menunjukkan bahwa setiap kebijakan akan dapat di laksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijkan) dengan para kelompok sasaran

2. Sumber Daya

Merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan atau program, karena bagaimana baiknya kebijakan atau program itu dirumuskan (telah memenuhi kejelasan perintah dan arahan atau informasi) tanpa adanya dukungan sumber daya yang memadai, maka kebijakan akan mengalami kesulitan dalam mengimplementasinya.

3. Sikap (Disposisi)

Yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel berat pada implementator kebijakan atau program, karakter yang paling penting di miliki oleh implementator adalah kejujuran, komitmen dan demokrasi

4. Struktur Birokrasi

Yaitu meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya kompetensi dan ukuran staff agen dukungan legislatif dan eksekutif, kekuasaan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu program di lihat dari kemampuan secara nyata dalam mengoperasionalkan implementasi program-program dalam mencapai tujuan, serta terpenuhinya misi program dengan dukungan oleh kemampuan yang tinggi pada organisasi dari tingkat atas sampai pada tingkat paling bawah.

B. Penelitian Terdahulu

Permasalahan yang hampir sama juga pernah diteliti oleh mahasiswa terdahulu sebelum peneliti, namun tetap ada perbedaan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang sekarang.

Tabel II.I : Penelitian terdahulu dengan sekarang

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1.	Ahmad Sururi (2020)	Kinerja Implementasi Pelayanan Publik	Penelitian ini lebih berfokus kepada kinerja pelayanan yang di	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan

		Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon	kantor pemerintahan kota cilegon	deskriptif b. Adanya permasalahan pelayanan yang terjadi
2.	Christopher Monintja (2017)	Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata di Kota Manado	Penelitian ini mempunyai tujuan pada bagaimana meningkatkan pelayanan di sector pariwisata	1. menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif b. adanya perbaikan pelayanan dan kualitas pelayanan untuk sector pariwisata yang akan dijual ke public luas
3.	Nita Armelia (2016)	Implementasi Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Palu	Penelitian ini berfokus pada badan pelayanan perizinannya yang hanya di satu sector	a. menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif b. adanya standar pelayanan public yang diberikan untuk masyarakat
4.	Suharto (2019)	Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Penelitian ini berfokus pada fungsi pelayanan public didalam pelayanannya	a. menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif b. sama sama membahas penerapan pelayanan public di dalam prakteknya
5.	Lavenia Ied Harany (2019)	Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)	Penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi nya	a. menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif b. adanya penerapan pelayanan public dengan menggunakan standar pelayanan public yang ada

Sumber : modifikasi penulis 2021

Pada table diatas dapat dijelaskan bahwa penelitian yang dilakukan oleh Ahmad sururi, Christopher, Nita armelia, Lavenia, Suhartoyo menggunakan konsep Implementasi dan Pelayanan. Metode yang digunakan oleh peneliti ini merupakan metode Kualitatif.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari permasalahan yang penulis paparkan pada latar belakang, kemudian dengan mengacu pada beberapa konsep dan teori yang diuraikan pada studi keperpustakaan yang selanjutnya dijadikan indikator penelitian dari fenomena yang terjadi, maka penulis akan menjelaskan kerangka pikir sebagai bentuk dari konsep. Tujuan pembuatan kerangka pikir ini agar memberikan gambaran yang lebih jelas permasalahan penelitian serta menghindari terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian serta menggambarkan bagaimana penulis melihat ini.

Untuk lebih jelasnya mengenai kerangka pikir yang menggambarkan permasalahan dan teori-teori yang dijadikan indikator pada penelitian ini dapat dilihat dibagian bawah ini :

Gambar II.1 : Kerangka Fikir Penelitian Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru



Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

D. Konsep Operasional dan Operasional Variable

1. Konsep Operasional

1. Implementasi mempunyai arti tentang penerapan dari kebijakan yang telah dibuat dan untuk menilai terlaksananya atau tidak terlaksananya suatu kebijakan yang dibuat itu.

2. Komunikasi

Yaitu menunjukkan bahwa setiap kebijakan akan dapat di laksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijkan) dengan para kelompok sasaran

3. Sumber Daya

Merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan atau program, karena bagaimana baiknya kebijakan atau program itu dirumuskan (telah memenuhi kejelasan perintah dan arahan atau informasi) tanpa adanya dukungan sumber daya yang memadai, maka kebijakan akan mengalami kesulitan dalam mengimplementasinya.

4. Sikap (Disposisi)

Yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel berat pada implementator kebijakan atau program, karakter yang paling penting di miliki oleh implementator adalah kejujuran, komitmen dan demokrasi

5. Struktur Birokrasi

Yaitu meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya kompetensi dan ukuran staff agen dukungan legislatif dan eksekutif, kekuasaan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan.

E. Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah cara memberikan arti atau mendeskripsikan (penggambaran) dari sudut suatu variable kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan) yang diperlukan untuk mengukur variable tersebut. Sedangkan variable adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai.

Tabel II.2 : Operasional Variable

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
George C.Edwards III menyatakan pendekatan yang digunakan terhadap Studi Implementasi kebijakan, dimulai dari intisari dan menanyakan	Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Birokrasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan berjalan sesuai dengan target b. Adanya sosialisasi tentang pelayanan public berbasis online a. Pelayanan public dilakukan setiap harinya. b. Penerapan kegiatan pelayanan publik a. Tidak sebandingnya ketersediaan jam operasional pelayanan public dengan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik b. Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan yang berbasis Online a. Adanya tim sosialisasi untuk memberikan pemahaman penggunaan pelayanan b. Standarisasi persyaratan dalam pelayanan public secara umum

Sumber : modifikasi penulis 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penggalan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada objek atau informan dalam penelitian, selain itu melakukan observasi langsung mengenai objek penelitian. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan dan menggambarkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi tanpa menambah dan mengurangi. Menurut Creswell (2010:19) penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

B. Lokasi penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini karena proses pelayanan yang tergolong baru diantara 11 kabupaten/kota, Kota Pekanbaru salah satu tempat penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini.

C. Key Informan dan Informan

Key informan adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan peneliti dan informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti (Menurut Hendarso dan Suyanto 2005 : 171-172).

Tabel III.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Theresia Reza F. S.Kom	Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan	Key Informan
2	Sabrina	Staff Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan	Informan
3	Puja	Staff Kebijakan dan Penyuluhan Layanan	Informan
4	Edi Suwardi	Staff Pelaporan dan Peningkatan Layanan	Informan
5	Ferry	Keamanan MPP	Informan
6	Masyarakat		Informan

Sumber: Modifikasi Penulis 2021

Pada penelitian ini, jumlah informan tidaklah terbatas dan informan dipenelitian ini akan terus bertambah jika penulis merasa belum mendapatkan jawaban yang sesuai dengan penelitian ini. Secara keseluruhan informasi yang didapat oleh penulis langsung kepada key informan adalah Kepala Seksi

Pengaduan dan informasi layanan di DPMPTSP, dan didukung oleh informan yaitu Staff Kebijakan dan penyuluhan layanan, Staff Pelaporan peningkatan layanan yang serta masyarakat Kota Pekanbaru yang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

D. Teknik Penarikan *Key Informan dan Informan*

Informan adalah orang-orang yang diamati dan memberikan data dan informasi, serta yang mengerti akan permasalahan yang akan diteliti. Pemilihan informan penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang mana penentuan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih mengetahui dan terlibat serta telah ditentukan sebelumnya.

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan Sumber Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat lain atau lewat dokumen.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan sebagai berikut :

1. Observasi

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lokasi untuk mengamati segala perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Teknik ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana Implementasi Pelayanan Publik di

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Dalam pengamatan ini peneliti diperkaya dengan data-data baik dalam bentuk tertulis ataupun bentuk soft copy yang didapatkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru selaku penyedia tempat pelayanan, data tersebut diteliti dan dipahami lebih mendalam lagi secara berulang-ulang untuk mendapatkan data yang dirasakan dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Interview atau wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab langsung terhadap informan. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (*face to face*), telepon atau media lainnya.

Wawancara dilakukan secara bertahap berdasarkan urutan informan yang sudah ditetapkan sekaligus melakukan survey kelokasi penelitian untuk melihat keadaan yang nyata di lapangan. Hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti dari narasumber yang berbeda-beda di analisis dan dipahami secara mendalam setelah itu direkap menjadi hasil analisis dan di dukung dengan hasil survey yang ditemukan di lapangan.

Adapun alat yang pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut :

1. Buku catatan : untuk mencatat pencatatan dengan sumber data
2. Kamera/Telepon Seluler : untuk mendokumentasikan kegiatan yang berkaitan penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan keabsahan penelitian.

3. Dokumentasi

Data yang diambil melalui dokumentasi, yang bertujuan melengkapi data penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, data dapat berupa file, foto dan lain sebagainya. Selama proses penelitian, peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang berupa dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen *private* (seperti buku harian, diary, surat, e-mail).

Dokumentasi dalam penelitian ini penulis peroleh dari dokumentasi pribadi yang diberikan oleh intansi terkait dan beberapa dokumentasi pribadi yang diambil dilapangan.

G. Teknik Analisis Data

(Bogdan dalam Sugiyono. 2013:244) menyatakan bahwa, Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Pedoman wawancara dengan cara beberapa data yang diperoleh dari pertanyaan yang diajukan saat wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dikumpulkan. Selanjutnya sumber data dari informan yang ditunjuk melalui tahap proses klasifikasi dan reduksi data

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Penelitian Tentang Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

No	Jenis Kegiatan	Bulan, Minggu dan Tahun Ke																			
		Desember 2019				Agustus 2020				Januari 2020				Februari 2021				April 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan UP																				
2.	Seminar UP																				
3.	Revisi UP																				
4.	Revisi Kuisisioner																				
5.	Survei Lapangan																				
6.	Analisis Data																				
7.	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																				
8.	Konsultasi Revisi Skripsi																				
9.	Ujian Skripsi																				
10.	Revisi dan Pengesahan Skripsi																				
11.	Pengadaan dan Penyerahan Skripsi																				

I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini terdiri dari beberapa sub-sub bagian yaitu sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan yang meliputi Fenomena Empiris, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian.
- BAB II : Studi Kepustakaan dan Kerangka Pikir yang meliputi Studi Kepustakaan, Kerangka Fikir, Konsep Operasional, Operasional Variabel, dan Teknik Pengukuran
- BAB III : Metode Penelitian yang meliputi Tipe Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Penarikan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian dan Rencana Sistematika Laporan Penelitian.
- BAB IV : Deskripsi Lokasi Penelitian yang meliputi Keadaan Geografis, Keadaan Penduduk, Keadaan Sosial, Keadaan Pemerintahan.
- BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan yang meliputi Evaluasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru
- BAB VI : Penutupan yang meliputi Kesimpulan dan Saran.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Pekanbaru Terbentuk jauh sebelum masuknya penjajah Belanda ke Indonesia. Pada saat itu Pekanbaru hanya dusun kecil yang bernama Payung Sekaki. Dusun itu terletak di tepi sungai Siak (tepatnya di seberang pelabuhan yang ada saat ini).

Kemudian di zaman kerajaan Siak Sri Indrapura yang dipimpin oleh Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah (wafat tahun 1791), dusun ini berkembang dengan sangat pesat menjadi pusat perdagangan dan merupakan jalur lalu lintas kapal-kapal dari berbagai daerah. Pada saat itu pusat kerajaan berpindah ke seberang, sebelah selatan (sekitar pasar bawah saat ini) yang kemudian bernama Senapelan.

Dalam perkembangan selanjutnya berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima puluh, Tanah Datar dan Kampar), Negeri Senapelan berganti nama menjadi Pekanbaru. Penggantian nama ini terjadi di masa Pemerintahan Sultan Muhammad Ali Muazam Syah (1784 – 1801).

Pada Waktu Penjajahan Belanda, berdasarkan Besluit Van Her Inlance Zelf Bestuur Van Siak No. 1 Tahun 1919 Pekanbaru menjadi tempat kedudukan Controluer (PHB) Pemerintah Belanda. Sewaktu pendudukan Jepang, pada tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer (GO KUNG), istilah distrik menjadi GUM yang dipimpin oleh seorang GUN CHO.

Akhirnya di zaman Pemerintahan Republik Indonesia Pekanbaru berubah status menjadi :

1. Hermene Pekanbaru dan merupakan Ibukota Keresidenan Riau berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatera di Medan No. 103 tanggal 1 Mei 1946.
2. Kota Kecil Berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1956.
3. Kotapraja berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1957.
4. Ibukota Provinsi Riau setelah dipindahkan dari Tanjung Pinang pada tahun 1959.
5. Kotamadya berdasarkan Undang- Undang No. 5 tahun 1974.
6. Kota berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999.

Kota Pekanbaru dengan slogan “ Kota Bertuah “ yang merupakan akronim dari : Bersih, Tertib, Usaha Bersama, Aman dan Harmonis merupakan semangat masyarakat Pekanbaru untuk membangun kotanya.

Kota Pekanbaru secara geografis terletak antara 101o14'-101o34' Bujur Timur dan 0o25'-0o45' Lintang Utara. Dengan ketinggian berkisar antara 5-50 meter dari permukaan laut. Wilayah bagian utara merupakan daratan landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5-11 meter. dan dibelah oleh aliran Sungai Siak, yang mengalir dari barat hingga ke timur dengan 527 km, lebar sungai 100-150 m dengan kedalaman 20-29 m, sungai ini juga berfungsi sebagai jalur pelayaran internasional (IMO) International Maritime Organisation serta memiliki beberapa anak sungai seperti sungai; Umban Sari, Sail, Air Hitam Sibam, Setukul, Kelulut, Pengambang, Ukai, Sago, Senapelan, Limau dan Tampan.

Secara administrasi berbatasan langsung dengan Kabupaten lain sbb :

Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar

Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan

Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan

Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru memiliki luas wilayah 632,26 km², terbangun saat ini sekitar 30% dan masih ada potensi yang dapat dikembangkan seluas 40% dari total luas wilayah. Wilayah lainnya seluas 30% dipertahankan untuk ruang terbuka hijau (RTH). Dilihat dari regional Sumatera, Pekanbaru juga berada di tengah tengah pulau Sumatera. Dan menjadi titik simpul jalur lintas darat melalui jalan lintas timur Sumatera serta menjadi titik simpul tol transmisi jaringan kabel listrik dan gardu induk Sumatera. Secara nasional posisi kota Pekanbaru menjadi pintu gerbang Indonesia Bagian Barat untuk keluar dan masuk internasional khususnya bertetangga dekat dengan negara ASEAN. Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan, 617 RW dan 2521 RT.

B. Kecamatan Marpoyan Damai

Kecamatan Marpoyan Damai pada mulanya dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Madya Dati II Kampar. Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 3 Tahun 2003 Kecamatan Marpoyan Damai secara geografis memiliki perbatasan dengan kecamatan – kecamatan berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki dan Kecamatan Sukajadi
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tampan

- c. Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Tampan dan Kecamatan Payung Sekaki
- d. Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Bukit Raya dan Kecamatan Sail

Luas wilayah Kecamatan Marpoyan Damai adalah lebih kurang 671,14 Ha yang terdiri dari 5 Kelurahan, 70 RW, dan 300 RT yang masing-masing kelurahan mempunyai wilayah yang bervariasi luasnya, ada kelurahan yang paling kecil luasnya dibandingkan dibandingkan dengan kelurahan lainnya dan ada pula kelurahan yang paling luas dari kelurahan lainnya. Pembagian luas wilayah tersebut antara lain :

- a. Kelurahan Tangkerang Tengah, luas areal : 96,08 Ha
- b. Kelurahan Tangkerang Barat, luas areal : 105,73 Ha
- c. Kelurahan Maharatu, luas areal : 266,63 Ha
- d. Kelurahan Sidomulyo Timur, luas areal : 169,08 Ha
- e. Kelurahan Wonorejo, luas areal : 32,90 Ha

Dilihat dari pembagian luas wilayah diatas, ternyata Kelurahan yang paling luas di Kecamatan Marpoyan Damai adalah Kelurahan Maharatu dengan luas areal 266,63 Ha, dan untuk Kelurahan yang paling kecil luas arealnya adalah Kelurahan Wonorejo yang hanya memiliki luas areal 32,90 Ha.

Penduduk Kecamatan Marpoyan Damai yang tersebar di 5 Kelurahan adalah berjumlah 127.369 jiwa yang terdiri dari 63.106 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 64.263 jiwa berjenis kelamin perempuan.

C. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Adapun Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berikut :

1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



1. Kepala Dinas : (PLT) Muhammad Jamil, M.Ag, M.Si
2. Sekretaris : F. Rudi Misdian, S.Pi
3. Subbag Umum : Iwandri, S.E, M.Si
4. Subbag Keuangan : Siti Aisah. SP
5. Subbag Program : Deckie Aswandi, ST

6. Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal : Dessy Triana, SE, M.Si
7. Kepala Seksi Perencanaan Penanaman Modal : Muhammad Ridwan, S.Sos
8. Kepala Seksi Pengembangan dan Deregulasi Penanaman Modal : Baharudani, SE, M.Si
9. Kepala Seksi Sarana dan Prasarana, Pelaksanaan Penanaman Modal : Astried Dwimulyati, SE
10. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal : Rudi Juliandi, ST, M.Si
11. Kepala Seksi Pemantauan dan Pembinaan Penanaman Modal : Budi Wahidi, S.Sos, M.IP
12. Kepala Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal : Hj. Daryanis Febriharnis.Pd, M.Pd
13. Kepala Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal : Liza Suzanna, SE
14. Kepala Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem : Adi Lesmana, S.HUT
15. Kepala Seksi Pendataan : Helmi, S.Sos
16. Kepala Seksi Pengelolaan Arsip : Dra. Zainab
17. Kepala Seksi Pengembangan Sistem Bidang Penyelenggaraan Pelayanan : Liza Suzanna, SE Perizinan dan Non Perizinan A : Liza Suzanna, SE
18. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A : Said Riza Fantoni, ST, MT

19. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I : Masril Harzoni,
ST, MT
20. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II : Maria Hastuti,
SE, M.Si
21. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III : Fajri Hidayat,
ST
22. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B :
Yuniarti, SE
23. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I : Mayanto, S.Sos
24. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II : Yafrizal, SH
25. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III : Vita Agustian
Nazri, S.IP
26. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C :
Tomi Rizoni, SE
27. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I : Hendri Yusalmi,
S.Sos
28. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/II : Andhy Mastar,
SH
29. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III : Afriliana, S.Pd
30. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan : Quarte
Rudianto, SH
31. Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan : Theresia Reza F, S.Kom
32. Kepala Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan : Hidayat Alfitri, SE

33. Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan : R. Masrizal, SH

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

(1) Susunan organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru terdiri dari :

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretaris, membawahi :
 1. Sub Bagian Umum.
 2. Sub Bagian Keuangan.
 3. Sub Bagian Program.
- c. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal, Membawahi :
 1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal
 2. Seksi Pengembangan dan Deregulasi Penanaman Modal
 3. Seksi Sarana, dan Prasarana, Pelaksanaan Penanaman Modal
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan, Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal, Membawahi :
 1. Seksi Pemantauan dan Pembinaan Penanaman Modal
 2. Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal
 3. Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal
- e. Seksi Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem, Membawahi :
 1. Seksi Pendataan

2. Seksi Pengelolaan Arsip
3. Seksi Pengembangan Sistem
- f. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A, Membawahi :
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II
 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III
- g. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B, Membawahi :
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II
 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III
- h. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C, Membawahi :
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/II
 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III
- i. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Membawahi :
 1. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
 2. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan
 3. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan
- j. Tim Teknis

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Penelitian ini mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil key informan dan informan yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut :

A. Identitas key Informan dan Informan

Pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas Key Informan dan Informan beserta hasil jawaban yang diperoleh dari hasil wawancara dari Key Informan dan Informan.

Dalam pelaksanaan wawancara yang sudah disajikan kepada Key Informan dan informan, maka langkah awal yang harus dipenuhi mengetahui identitas Key Informan dan informan, Identitas Key Informan dan informan merupakan keterangan yang diperoleh dari wawancara sebagai sumber memperoleh data dan informasi. Penelitian sangat penting dijelaskan identitas penelitian agar pembacanya merasa yakin bahwa penelitian itu adalah asli dan hasilnya dapat di pertanggung jawabkan karena penelitian yang jelas, pasti telah sesuai dengan substansi penelitiannya.

Dalam penelitian tentang Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ini penulis akan menjelaskan mengenai identitas key informan dan informan yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada

pembahasan ini adalah mengenai identitas key informan dan Informan pada table dibawah ini :

1. Jenis Kelamin Key Informan dan Informan

Data informan menurut jenis kelamin ini perlu diturunkan sebagai bulan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi variabel penelitian, khususnya dalam mengetahui sejauh mana Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Distriusi Informan menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel ini :

Table V.I : Jenis kelamin Informan

No	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Informan
1	Zulkarnaen	44 Tahun	Laki-laki	Strata 1	Masyarakat
2	Ratna	24 Tahun	Perempuan	SMA	Masyarakat
3	Fitri	23 Tahun	Perempuan	SMA	Masyarakat
4	yati	55 Tahun	Perempuan	SMP	Masyarakat

Sumber: Hasil olahan data lapangan penelitian, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin informan dalam penelitian ini yaitu informan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 1 orang , dan informan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 3 orang dengan Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan Informan dalam penelitian ini di dominasi oleh Perempuan.

Tabel V.2 : Identitas Key Informan Menurut Jenis Kelamin

No	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Key Informan
1	Theresia Reza F	39 Tahun	Perempuan	Strata 1	Kepala Seksi Pengaduan layanan dan Informasi Layanan

Dari Tabel di atas dapat kita ketahui terkait dengan identitas Key Informan dalam penelitian ini berdasarkan Jenis kelamin yakni berjenis kelamin Perempuan, yaitu Ibu Theresia Reza F, selaku Kepala Seksi Pengaduan Layanan dan Informasi Layanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

2. Tingkat Pendidikan Informan

Tabel V.3 : Identitas Informan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Informan
1	Zulkarnen	44 Tahun	Laki-laki	Strata 1	Masyarakat
2	Ratna	24 Tahun	Perempuan	SMA	Masyarakat
3	Fitri	23 Tahun	Perempuan	SMA	Masyarakat
4	yati	55 Tahun	Perempuan	SMP	Masyarakat

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini sangat bervariasi, untuk tingkat SMA sebanyak 2 orang, sarjana sebanyak 1 orang dan tingkat pendidikan SMP berjumlah 1 orang. Maka dari gambaran tersebut dapat diketahui bahwa Informan paling banyak adalah SMA yaitu sebanyak 2 orang.

Tabel V.4 : Identitas Key Informan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Key Informan
1	Theresia Reza F	39 Tahun	Perempuan	Strata 1	Kepala Seksi Pengaduan layanan dan Informasi Layanan

Dari Tabel di atas dapat kita ketahui terkait dengan identitas Key Informan dalam penelitian ini berdasarkan tingkat Pendidikan yakni Strata 1, yaitu Ibu Theresia Reza F, selaku Kepala Seksi Pengaduan Layanan dan Informasi Layanan

3. Umur Key Informan dan Informan

Dalam menentukan informan, usia juga menjadi faktor penting untuk mempertimbangkan jawaban yang diberikan akan mempengaruhi seseorang dalam menentukan pilihan. Semakin tinggi tingkat usia maka keputusan yang diambil sehubungan dengan jawaban yang diinginkan akan semakin baik atau tepat dengan pemikiran yang matang.

Selanjutnya tingkat usia sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan setiap aktifitas dalam hidupnya, dikarenakan tingkat usia selalu dijadikan indikator dalam menentukan produktif atau tidaknya seseorang, dan juga mempengaruhi pola pikir dan standart kemampuan fisik dalam suatu pekerjaan. Tingkat usia informan dalam penelitian ini dapat diterangkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel V.5 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur

No	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Informan
1	Zulkarnaen	44 Tahun	Laki-laki	Strata 1	Masyarakat
2	Ratna	24 Tahun	Perempuan	SMA	Masyarakat
3	Fitri	23 Tahun	Perempuan	SMA	Masyarakat
4	yati	55 Tahun	Perempuan	SMP	Masyarakat

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang berumur 23-24 tahun sebanyak 2 orang , yang berumur 44-55 tahun sebanyak 2 orang

Tabel V.6 Identitas Key Informan Berdasarkan Tingkat Umur

No	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Key Informan
1	Theresia Reza F	39 Tahun	Perempuan	Strata 1	Kepala Seksi Pengaduan layanan dan Informasi Layanan

Dari Tabel di atas dapat kita ketahui terkait dengan identitas Key Informan dalam penelitian ini berdasarkan tingkat usia yakni berusia 39 Tahun, yaitu Ibuk Theresia Reza F, selaku Kepala Seksi Pengaduan Layanan dan Informasi Layanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru.

B. Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Keberhasilan implementasi kebijakan akan di tentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu dengan yang lain. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan publik Kota Pekanbaru peneliti menggunakan Teori George C Edward III sebagai grand teori.

Kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh administrator negara atau administrator publik, dengan demikian kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah (Ilham Arief Sirajuddin, 2014;3)

Dalam pandangan Goerge C.Edward III (dalam Sujianto,2008:15) menyatakan pendekatan yang di gunakan terhadap Studi Implementasi Kebijakan, Dimulai dari sebuah intisari dan menanyakan apakah prakondisi untuk implementasi Kebijakan yang berhasil ? apakah rintangan primer untuk implementasi kebijakan sukses ? untuk itu implementasi kebijakan di pengaruhi oleh 4 variabel, yakni :

1. Komunikasi

Yaitu menunjukkan bahwa setiap kebijakan akan dapat di laksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijkan) dengan para kelompok sasaran

2. Sumber Daya

Merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan atau program, karena bagaimana baiknya kebijakan atau program itu dirumuskan (telah memenuhi kejelasan perintah dan arahan atau informasi) tanpa adanya dukungan sumber daya yang memadai, maka kebijakan akan mengalami kesulitan dalam mengimplementasinya.

3. Sikap (Disposisi)

Yaitu menunjukkan karakteristik yang menepel berat pada implementator kebijakan atau program, karakter yang paling penting di miliki oleh implementator adalah kejujuran, komitmen, dan demokrasi

4. Struktur Birokrasi

Yaitu meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, di antaranya kompetensi dan ukuran staff agen dukungan legisatif dan eksekutif, kekuasaan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu program di lihat dari kemampuan secara nyata dalam mengoperasionalkan implementasi program-program dalam mencapai tujuan, serta terpenuhinya misi program dengan dukungan oleh kemampuan yang tinggi pada organisasi dari tingkat atas sampai pada tingkat paling bawah.

Untuk melihat Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. maka penulis uraikan hasil dari wawancara terhadap Informan berdasarkan indikator penelitian sebagai berikut :

1. Komunikasi

komunikasi menjadi peranan terpenting bagi kehidupan manusia dalam berinteraksi di kehidupannya sehari-hari. Terutama komunikasi yang terjadi didalam masyarakat terkecil yaitu keluarga. Di dalam sebuah komunikasi feedback merupakan hal yang diharapkan, untuk mampu mencapai tujuan yang dimaksud dalam berkomunikasi. Komunikasi berasal dari bahasa latin cum yaitu kata depan yang berarti dengan, bersama dengan,dan unusyaitu kata bilangan yang berarti satu. Kemudian berkaitan dengan implementasi pelayanan publik di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru pada indikator Komunikasi berkaitan dengan Pelayanan yang di berikan sesuai dengan target dan adanya sosialisasi tentang pelayanan publik yang berbasis online.maka peneliti menguraikan beberapa sub indikator di dibawah, sebagai berikut :

a. Pelayanan sesuai dengan target

Terkait dengan Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam hal ini pada sub indikator Pelayanan sesuai dengan Target, dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Mall Pelayanan publik ini apakah sudah memberikan pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik, Hal ini sesuai dengan Wawancara yang dilakukan oleh peneliti tanggal 26 Januari 2021, dengan Kepala seksi Pengaduan dan Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru, mengatakan :

“sudah jelas bahwa Mal Pelayanan Publik ini sudah berjalan dengan visi misi yang ada , yang mana salah satu dari Visi misi Mal pelayanan Publik ini yaitu reformasi Birokrasi yang di wujudkan pada semua bidang pelayanan, hal ini sejalan dengan visi misi Presiden kita, Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai bagaian dari struktur Pemeirntahan itu kini mencoba mengimplementasikan Visi Misi Reformasi Birokrasi itu melalui Mal Pelayanan Publik.”

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengaduan dan Pelayanan DPMPTSP ini bahwa Mal pelayanan publik ini sudah berjalan dengan Visi misi yang ada yaitu reformasi birokrasi di berbagai Bidang.

Peneliti juga melakukan wawancara kebeberapa Staff di Bagian Pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru tanggal 01 Februari 2021, ke tiga Staff memberikan informasi yang sama seperti apa yang di berikan oleh Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan,

Mal pelayanan public telah berjalan dengan visi misi yang ada, yang mana salah satu dari Visi misi Mal pelayanan Publik yaitu tentang memberikan pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan Hasil Observasi peneliti di lapangan melihat bahwa Mal pelayanan Publik ini telah memberikan solusi kepada masyarakat dengan adanya mal pelayanan ini lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai pelayanan di beberapa instansi yang ada . selanjutnya kita akan melihat hasil wawancara dengan Bapak Zurkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“Kami selaku masyarakat yang ingin mengurus pelayanan publik di MPP ini tidak merasakan kesulitan, semenjak Mal Pelayanan Publik ini di resmikan saya secara pribadi merasakan dampak Positif karena Mal pelayanan Publik ini mempermudah untuk melakukan pengurusan izin maupun non Perizinan”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan pengurusan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ini dinilai

memberikan dampak positif kepada masyarakat karena lebih mempermudah masyarakat baik dalam pengurusan perizinan dan non perizinan di Kota Pekanbaru.

b. Adanya Sosialisasi tentang Pelayanan Publik berbasis online

Dalam pelaksanaan sebuah kebijakan ini harus lah ada sosialisasi yang di berikan, dalam hal ini sosialisasi yang di berikan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik yang berbasis online,dengan perubahan pelayanan dari manual menuju berbasis online ini, sosialisasi wajib di berikan agar di berikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan perubahan sistem pelayanan tersebut. Hal ini sesuai dengan Wawancara yang dilakukan oleh peneliti tanggal 26 Januari 2021, dengan Kepala seksi Pengaduan dan Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru, mengatakan :

“terkait dengan sosialisasi yang kami berikan kepada masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan dari sebelumnya manual dan saat ini berbasis online,dalam hal ini sosialisasi itu kami berikan setahun itu 3 kali di berikan sosialisasi dengan tujuan memberi informasi kepada masyarkat khususnya kami berikan sosialisasi perkecamatan jadi yang di undang itu RT dan RW dan lurahnya termasuk camatnya untuk memperkenalkan MPP ini nantinya kepada warganya masing-masing.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan sosialisasi yang di berikan kepada masyarakat terkait dengan perubahan sistem pelayanan di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru dari sistem manual menuju sistem berbasis online, dimana sosialisasi yang diberikan dalam setahun 3 kali ,hal ini di harapkan masyarakat bisa mengerti terkait dengan perubahan sistem pelayanan yang ada.

Hal serupa juga dikatakan oleh staff pelayanan yang diwawancarai pada tanggal 01 Februari 2021.

“sosialisasi yang diberikan karena adanya perubahan system yang ada pada mpp untuk melakukan pendaftaran yang awalnya secara offline atau datang langsung ke tenant sekarang bisa langsung melewati website yang telah disediakan, disini saya akui masyarakat terkhususnya para orangtua yang tidak begitu paham teknologi akan terhambat, dan disinilah sosialisasi berperan penting”.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan melihat bahwa sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal dengan 3 kali sosialisasi yang diberikan dalam setahun itu dinilai kurang karena sosialisasi yang diberikan tidak akan merata kepada seluruh masyarakat khususnya kota pekanbaru karena dengan jumlah pemohon di MPP terus meningkat maka harus di imbangi dengan sosialisasi yang rutin. selanjutnya kita akan melihat hasil wawancara dengan Bapal Zulkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“untuk sosialisasi yang diberikan ini saya tidak mengetahuinya dan saya nilai kurang efektif, karena dengan pergantian sistem yang ada menggunakan online ini tidak semua masyarakat dengan cepat memahami bagaimana cara dan prosedur dalam pengurusannya, terlebih sosialisasi yang diberikan Cuma 3 kali dalam setahun, ini sangat tidak efektif menurut saya, saya berharap sosialisasi ini diberikan secara rutin sehingga masyarakat bisa memahaminya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan sosialisasi yang di berikan terhadap perubahan sistem online dalam pelayanan publik di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru ini dinilai kurang efektif dikarenakan sosialisasi di berikan hanya 3 kali dalam setahun tidak sebanding dengan pemohon yang terus meningkat di MPP pekanbaru

2. Sumber Daya

Merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan atau program, karena bagaimana baiknya kebijakan atau program itu dirumuskan (telah memenuhi kejelasan perintah dan arahan atau informasi) tanpa adanya dukungan sumber daya yang memadai, maka kebijakan akan mengalami kesulitan dalam mengimplementasinya. Dalam hal ini sumber daya lah yang membantu keberhasilan implementasi Peraturan Daerah ini, yaitu berupa sarana dan prasarana penunjang kegiatan. Kemudian berkaitan dengan implementasi Pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru pada indikator Sumber Daya ini berkaitan dengan pelayanan publik dilakukan setiap harinya dan penerapan Pelayanan publik maka peneliti menguraikan beberapa sub indikator di bawah, sebagai berikut :

a. Pelayanan Publik di Lakukan setiap harinya

Dalam pelaksanaan sebuah kegiatan tentunya terdapat standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan tersebut dalam hal ini termasuk juga jam /waktu berlangsungnya kegiatan khususnya kegiatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru, Hal ini sesuai dengan Wawancara yang dilakukan oleh peneliti tanggal 26 Januari 2021, dengan Kepala seksi Pengaduan dan Pelayanan DPMPPTSP Kota Pekanbaru, mengatakan :

“ya ,pasti terkait dengan pelayanan publik yang kami berikan ini selama itu masih dalam jam kerja itu bisa di berikan baik melalui wibesite atau melalui media sosial , dalam hal ini jam kerja kami di mulai dari jam 08.30 Wib sampai jam 15.00 Wib, dan pelayanan publik ini beroperasi dari hari senin hingga hari Jumat, jadi selama masih dalam jam kerja kami maka kami akan berikan pelayanan publik yang di butuhkan oleh masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan jam dan hari operasional di Mal pelayanan publik Pekanbaru ini, dapat kita ketahui bahwa Mal Pelayanan Pekanbaru buka di jam 08.00 s/d 15.00 Wib, selama jam kerja itu masyarakat bisa memanfaatkan pelayanan publik yang ada di Mal pelayanan publik Pekanbaru terkait dengan waktu dan hari Operasional Mal Pelayanan Publik ini bisa di ketahui melalui wibesite resmi MPP dan juga akan di sampaikan melalui media sosial MPP Pekanbaru.

Hal serupa juga peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan Staff Pelayanan pada tanggal 01 Februari 2021,

“terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh MPP pelayanan publik ini beroperasi dari hari senin hingga hari Jumat, jadi selama masih dalam jam kerja kami maka kami akan berikan pelayanan publik yang di butuhkan oleh masyarakat”

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan terkait dengan jam operasional Mal pelayanan publik Kota pekanbaru ini terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan terkadang ada beberapa instansi di mpp yang sedikit telat membuka pelayanan publik mereka. . selanjutnya kita akan melihat hasil wawancara dengan Bapak Zulkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“untuk waktu pelayanan yang diberikan mal pelayanan publik ini sebenarnya sebelum adanya pandemi ini tidak ada masalah dan keluhan dari masyarakat, namun di masa pandemi ini dan kita ketahui juga wajib mematuhi protokol kesehatan yang telah di tentukan , masyarakat menemui beberapa masalah, walaupun jam operasionalnya tidak berubah tetapi kuota yang di tetapkan sangat berkurang sedangkan masyarakat yang ingin mengurus beberapa urusan di MPP terus meningkat, itu yang menjadi kendala saat ini.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di atas dapat kita ketahui bahwa walaupun jam Operasional di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru tidak berubah namun di kala masa Pandemi ini kuota dalam pelayanan sangat di batasi sehingga masyarakat merasa terhambat dalam pengurusan.

b. Penerapan Kegiatan Pelayanan

Dalam Pelaksanaan Pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, pada Indikator Penerapan Kegiatan Pelayanan ini terkait dengan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan tersebut telah sesuai dengan harapan masyarakat, dan kita dapat mengetahui bagaimana dampak dengan adanya MPP Pekanbaru ini, , Hal ini sesuai dengan Wawancara yang dilakukan oleh peneliti tanggal 26 Januari 2021, dengan Kepala seksi Pengaduan dan Pelayanan DPMPSTSP Kota Pekanbaru, mengatakan :

“yang jelas kita sudah mempermudah akses masyarakat namun tidak menutup akses kemungkinan jika di tempat mereka ini kan khususnya mpp atau mall pelayanan publik misalnya dalam pelayanan SIM atau di IMIGRASI itu mereka tidak menutup kemungkinan akses di tempat mereka itu tutup jadi artinya disini hanya mempermudah saja ,yang jelas dari IKM atau Indek Kepuasan Masyarakat sudah meningkat dengan adanya MPP ini . Kalo mengeluh itu sudah pasti ada ketika situasi sekarang situasi pandemi yang terjadi contohnya sekarang kan kita membatasi duluan kapasitas untuk pelayanan SIM itu seratus orang sekarang kami batasi jadi 50 orang karena sekarang kan kita harus sesuai dengan Protokol Kesehatan , jadi dengan berkurangnya kapasitas ini dan sekarang menggunakan sistem online banyak masyarakat yang belum mengetahui seperti apa prosedurnya jika online prosesnya seperti apa masyarakat belum mengetahui akan hal itu.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan indikator penerapan kegiatan pelayanan ini bahwa untuk pelayanan pada dasarnya hadirnya Mal pelayanan Publik ini lebih memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan publik dan hal ini juga di dukung oleh IKM atau yang kita kenal Indek

Kepuasan Masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik ini terus meningkat, namun dalam hal ini juga tidak menutup kemungkinan ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan beberapa hal , terlebih di masa pandemi ini ada beberapa instansi yang membatasi pelayanan hingga ada juga pelayanan menggunakan sistem Online dan beberapa masyarakat belum mengetahui akan hal tersebut.

Hal diatas juga peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan Staff Pelayanan pada tanggal 01 Februari 2021,

“MPP hadir untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan produk layanan. Untuk keluhan masyarakat yang selalu ada yaitu jam pelayanan yang dirasa kurang memadai dengan kuota masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, apalagi sekarang menggunakan system online dimana kuota yang tersedia disetiap tenant dibatasi tidak sebanyak sewaktu offline, sekarang menggunakan sistem online banyak masyarakat yang belum mengetahui seperti apa prosedurnya jika online prosesnya seperti apa masyarakat belum mengetahui akan hal itu.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan melihat terkait dengan Penerapan Kegiatan Pelayanan ini, dalam masa pandemi ini ada beberapa sektor pelayanan yang menggunakan sistem online yang di beberapa orang belum mengetahui akan hal tersebut dan juga terkait dengan pelayanan saat ini dibatas sesuai dengan protokol Kesehatan. selanjutnya kita akan melihat hasil wawancara dengan Bapak Zulkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“sekarang di masa pandemi seperti ini beberapa pelayanan publik menggunakan sistem online dan saya sendiri tidak mengetahui bagaimana prosedur sistem online ini , seperti dalam saat melakukan pendaftaran saya kebingungan untuk pendaftaran online, karena sebelumnya dilakukan secara manual, dan didalam itu juga tidak ada panduan/pemberitahuan bahwa pendaftaran di lakukan melalui wibesite.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang ingin mengurus salah satu pelayanan publik di Mal pelayanan publik mengalami

kesulitan ketika pelayanan di mal pelayanan publik menggunakan sistem online tidak manual lagi terlebih itu tidak ada panduan terkait dengan pendaftaran secara online di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

3. Disposisi

Yaitu menunjukkan karakteristik yang menepel berat pada implementator kebijakan atau program, karakter yang paling penting di miliki oleh implementator adalah kejujuran, komitmen, dan demokrasi. Kemudian berkaitan dengan implementasi pelayanan publik di Mal pelayanan Publik Kota Pekanbaru pada indikator Disposisi ini berkaitan dengan perbandingan ketersediaan jam operasional dengan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan serta banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan yang berbasis online maka peneliti menguraikan beberapa sub indikator di dibawah, sebagai berikut :

- a. Perbandingan Ketersediaan jam operasional dengan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Pada indikator ini kita akan mengetahui terkait dengan pelayanan yang di berikat apakah telah sesuai dengan harapan masyarakat khususnya terkait dengan ketersediaan jam operasional yang telah di tentukan, apakah sebanding dengan jumlah masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru. Hal ini sesuai dengan Wawancara yang dilakukan oleh peneliti tanggal 26 Januari 2021, dengan Kepala seksi Pengaduan dan Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru, mengatakan :

“terkait dengan antrian itu tergantung dari pemohon yang meningkat itu biasanya , misal mcm BPJS antrian 50 karena antrian meningkat di jadi kan

100 malah yang kita berikan itu meningkat agar memenuhi kebutuhan pemohon, untuk waktu kita buka mpp ini Jam 08.30 WIB layanan sampai jam 15.00 WIB untuk setelah pandemi sama tapi kuotanya yg berbeda karena di batasi.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa terkait dengan pelayanan yang di berikan ini pada dasarnya di sesuai dengan kebutuhan pemohon ini di artikan sebagai jika antrian meningkat maka kouta dalam pelaksanaan pelayanan di tingkatkan di sesuaikan dengan jumlah antrian namun tetap disesuaikan dengan Protokol kesehatan pada masa pandemi ini.

Hal diatas juga peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan Staff Layanan pada tanggal 01 Februari 2021,

“untuk antrian itu tergantung dari pemohon di setiap tenant yang meningkat, kebanyakan antrian yang menumpuk di bagian tenant bpjs kesehatan antrian yang semula 50 karena antrian meningkat di jadi kan 100 kuota malah yang kita berikan itu meningkat agar memenuhi kebutuhan pemohon,”

Sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan melihat bahwa terkait dengan jam operasional di masa pandemi ini dengan jumlah pemohon yang terus meningkat,peneliti melihat bahwa masih ada masyarakat yang tidak kebagian kuota dalam pengurusan pelayanan. selanjutnya kita akan melihat hasil wawancara dengan Bapak Zulkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“di masa pendemi ini kami sebagai pemohon merasa sedikit kesulitan dalam mendapatkan pelayanan di mall pelayanan publik, karena kuota yang di berikan terbatas dalam pelayanan, dan kita juga harus mematuhi protokol kesehatan yang sudah di tetapkan, sehingga kami yang tidak kebagian kouta pelayanan ,harus menunggu hari selanjutnya”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan Ketersediaan jam operasional dengan jumlah pomohon yang terus meningkat ini,

belum sesuai karena pembatasan kuota pelayanan yang ditetapkan membuat pemohon harus menunggu hari selanjutnya untuk mendapatkan pelayanan di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru.

- b. Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan yang berbasis Online

Pada indikator ini diartikan sebagai dengan perubahan sistem pelayanan yang diberikan sebelumnya secara manual dan sekarang menggunakan sistem online, menimbulkan beberapa hambatan yang dirasakan oleh masyarakat khususnya yang berada di mal pelayanan publik, Hal ini sesuai dengan Wawancara yang dilakukan oleh peneliti tanggal 26 Januari 2021, dengan Kepala seksi Pengaduan dan Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru, mengatakan :

“terkait dengan pelayanan yang saat ini menggunakan sistem online, secara umum itu harus di tanyakan ke instansi masing masing kecuali untuk DPMPTSP, untuk dpmptsp ini kalo mereka mengalami kesulitan terkait dengan persyaratan online kita ada nomor Call yang bisa di hubungi “

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan sistem pelayanan yang saat ini menggunakan sistem online terkhusus untuk pelayanan DPMPTSP ini instansi tersebut menyediakan nomor layanan informasi yang bisa di hubungi jika masyarakat tidak mengerti dalam penggunaan sistem online.

Hal diatas serupa dengan yang diberikan oleh staff layanan yang peneliti wawancara pada tanggal 01 Februari 2021,

“untuk DPMPTSP sendiri dalam memberikan pelayanan selalu memberikan nomor call center untuk masyarakat yang ingin mendapatkan informasi lebih, tetapi untuk tenant yang lain itu sesuai dengan instansi masing-masing ada atau tidaknya.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan bahwa masyarakat merasa kesulitan terkait dengan layanan menggunakan sistem online saat ini, terlebih tidak ada petugas yang bisa untuk memberikan petunjuk kepada pemohon saat ini, hanya diberikan nomor layanan informasi. . selanjutnya kita akan melihat hasil wawancara dengan Bapak Zulkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“terkait dengan layanan online ini, ada beberapa hambatan yang harus di perhatikan seperti terjadi gangguan ketika sistem layanan tersebut ramai digunakan/join bergantung pada sistem online ini, kebanyakan pemohon itu dari orang tua, mereka cukup kebingungan untuk sistem online yang seperti sekarang ini.”seharusnya bisa di minimalisir untuk gangguannya karena pendaftaran

Dari hasil wawancara diatas terkait dengan sitem online dalam pelayanan di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru ini masih terdapat beberapa permasalahan seperti yang di jelaskan diatas terkait dengan sistem yang mengalami gangguan ketika pemohon banyak menggunakan sistem tersebut.

4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi yaitu meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, di antaranya kompetensi dan ukuran staff agen dukungan legisaif dan eksekutif, kekuasaan organisasi,derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan. Menurut Farel Heady (1989), pengertian birokrasi adalah suatu struktur organisasi yang memiliki karakteristik tertentu; hierarki, diferensiasi, dan kualifikasi atau kompetensi. Hierarkhi berkaitan dengan struktur jabatan yang mengakibatkan perbedaan tugas dan wewenang antar anggota organisasi. Kemudian berkaitan dengan implementasi pelayanan publik di Mal Pelayana publik Kota Pekanbaru

pada indikator Struktur Birokrasi ini berkaitan dengan adanya adanya tim sosialisasi untuk memberikan pemahaman penggunaan layanan serta standarisasi persyaratan dalam pelayanan publik secara umum. maka peneliti menguraikan beberapa sub indikator di dibawah, sebagai berikut :

a. Adanya tim sosialisasi untuk memberikan pemahaman penggunaan layanan.

Dalam pelaksanaan sebuah kebijakan ini harus lah ada sosialisasi yang di berikan, dalam hal ini sosialisasi yang di berikan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik ,terlebih saat ini dengan perubahan pelayanan dari manual menuju berbasis online ini, sosialisasi wajib di berikan agar di berikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan perubahan sistem pelayanan tersebut. Hal ini sesuai dengan Wawancara yang dilakukan oleh peneliti tanggal 26 Januari 2021, dengan Kepala seksi Pengaduan dan Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru, mengatakan :

“terkait dengan sosialisasi yang kami berikan kepada masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan dari sebelumnya manual dan saat ini berbasis online, dalam hal ini sosialisasi itu kami berikan setahun itu 3 kali di berikan sosialisasi dengan tujuan memberi informasi kepada masyarakat khususnya kami berikan sosialisasi perkecamatan jadi yang di undang itu RT dan RW dan lurahnya termasuk camatnya untuk memperkenalkan MPP ini nantinya kepada warganya masing-masing.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan sosialisasi yang di berikan kepada masyarakat terkait dengan perubahan sistem pelayanan di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru dari sistem manual menuju sistem berbasis online, dimana sosialisasi yang diberikan dalam setahun 3 kali ,hal ini di harapkan masyarakat bisa mengerti terkait dengan perubahan sistem pelayanan yang ada.

Hal ini serupa dengan apa yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan staff pelayanan pada tanggal 01 Februari 2021,

“sosialisasi yang dilaksanakan oleh Tim Sosialisasi dari DPMPTSP telah berjalan dan dilaksanakan, tetapi menurut saya pribadi sosialisasi ini kurang karena pengalihan dari offline ke online itu berpengaruh sangat besar bagi pelayanan dan pemohon.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti lapangan melihat bahwa sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal dengan 3 kali sosialisasi yang diberikan dalam setahun itu dinilai kurang karena sosialisasi yang diberikan tidak akan mereka kepada seluruh masyarakat khususnya kota pekanbaru karena dengan jumlah pemohon di MPP terus meningkat maka harus di imbangi dengan sosialisasi yang rutin. selanjutnya kita akan melihat hasil wawancara dengan Bapak Zulkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“untuk sosialisasi yang diberikan ini menurut saya sangat kurang atau tidak efektif ya, karena dengan pergantian sistem yang ada menggunakan online ini tidak semua masyarakat dengan cepat memahami bagaimana cara dan prosedur dalam pengurusannya, terlebih sosialisasi yang diberikan Cuma 3 kali dalam setahun, ini sangat tidak efektif menurut saya, saya berharap sosialisasi ini diberikan secara rutin sehingga masyarakat bisa memahaminya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan sosialisasi yang di berikan terhadap perubahan sistem online dalam pelayanan publik di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru ini dinilai kurang efektif dikarenakan sosialisasi di berikan hanya 3 kali dalam setahun tidak sebanding dengan pemohon yang terus meningkat di MPP pekanbaru.

b. Standarisasi Persyaratan pelayanan publik secara umum.

Dalam hal ini terkait dengan Standarisasi persyaratan pelayanan publik seacara umum diartikan sebagai SOP atau Standar Operasional Prosedur dalam

pelayanan di setiap instansi yang ada di di Mal pelayanan publik kota pekanbaru apakah terdapat perbedaan atau tidak, Hal ini sesuai dengan Wawancara yang dilakukan oleh peneliti tanggal 26 Januari 2021, dengan Kepala seksi Pengaduan dan Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru, mengatakan :

“untuk SOP atau standar operasional prosedur di setiap instansi yang ada di mall pelayanan publik ini pasti berbeda tergantung kegiatan pelayanan yang diberikan dan kebijakan setiap instansi yang ada di MPP”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan SOP atau standar operasional prosedur di setiap instansi yang ada di Mal pelayanan publik ini berbeda disesuaikan dengan kegiatan pelayanan dan kebijakan setiap instansi yang ada.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat terkait dengan SOP atau standar operasional Prosedur dalam pelayanan publik di Mal pelayanan publik itu berbeda tergantung dari jenis pelayanan dan kebijakan setiap instansi terkait.

Kesimpulan secara keseluruhan dari indikator terkait dengan Imlementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru , pada indikator komunikasi ini terkait dengan dengan sosialisasi yang di berikan kepada masyarakat terkait dengan perubahan sistem pelayanan di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru dari sistem manual menuju sistem berbasis online, selanjutnya indikator Sumberdaya terkait kegiatan pelayanan ini bahwa hadirnya Mal pelayanan Publik ini lebih memudahkan masyarakat, namun dalam hal ini juga tidak menutup kemungkinan ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan beberapa hal , terlebih di masa pandemi ini ada beberapa instansi yang membatasi pelayanan hingga ada juga pelayanan menggunakan sistem Online. , pada

indikator Disposisi ini dapat kita ketahui terkait dengan masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan yang berbasis online, beberapa permasalahan seperti yang di jelaskan diatas terkait dengan sistem yang mengalami gangguan ketika pemohon banyak menggunakan sistem tersebut, Selanjutnya indikator Birokrasi ini terkait dengan sosialisasi yang diberikan dalam setahun sebanyak 3 kali ,hal ini terkait dengan perubahan sistem pelayanan yang ada.

C. Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Implementasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru menemui beberapa hambatan dalam proses pelaksanaannya, adapun hambatan tersebut antara lain :

1. Masih Kurangnya Sosialisasi Kepada masyarakat Kota Pekanbaru terkait dengan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang menggunakan sistem online. dengan perubahan pelayanan menggunakan sistem online sebagian masyarakat masih merasa kebingungan dalam penguanaannya, dimulai dari pendaftaran hingga pengurusan layanan publik, dibutuhkan sosialisasi lebih agar masyarakat bisa memahami sistem layanan Publik secara online.

Hasil wawancara dengan salah satu staff pelayanan yang ada di DPMPTSP dibagian pelayanan di MPP, tanggal 01 Februari 2021

“saya mengakui untuk bagian sosialisasi masih ada kekurangan menimbang pelayanan yang telah berubah sistemnya semula offline sekarang menjadi online seutuhnya, perlu beberapa kali beradaptasi untuk system online ini agar berjalan dengan baik saat digunakan.”

melihat hasil wawancara dengan Bapak Zulkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“untuk sosialisasi yang diberikan ini saya tidak mengetahuinya dan saya nilai kurang efektif, karena dengan pergantian sistem yang ada menggunakan online ini tidak semua masyarakat dengan cepat memahami bagaimana cara dan prosedur dalam pengurusannya, terlebih sosialisasi yang diberikan Cuma 3 kali dalam setahun, ini sangat tidak efektif menurut saya, saya berharap sosialisasi ini diberikan secara rutin sehingga masyarakat bisa memahaminya.”

2. Keterbatasan Kuota dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang menghambat keperluan masyarakat. Dengan terus meningkatnya jumlah pemohon di Mal Pelayanan Publik, harus di sertai dengan peningkatan Kuota pelayanan yang ada misal untuk satu instansi biasanya 50 kouta perhari di tambah menjadi 100, bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan layanan publik masyarakat.

Hasil wawancara dengan salah satu staff pelayanan yang ada di DPMPTSP, tanggal 01 Februari 2021, :

“waktu yang diberikan MPP menurut saya sudah standar di semua tempat pelayanan yang ada, tetapi yang menurut saya kurang ada di kuota pendaftaran, sudah sangat banyak masyarakat yang mengeluh untuk kuota pendaftaran, apalagi sekarang dimasa pandemi ini kuota tidak semaksimal pada sebelum pandemic.”

selanjutnya kita akan melihat hasil wawancara dengan Bapak Zulkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“untuk waktu pelayanan yang diberikan mal pelayanan publik ini sebenarnya sebelum adanya pandemi ini tidak ada masalah dan keluhan dari masyarakat, namun di masa pandemi ini dan kita ketahui juga wajib mematuhi protokol kesehatan yang telah di tentukan , masyarakat menemui beberapa masalah, walaupun jam operasionalnya tidak berubah tetapi kuota yang di tetapkan sangat berkurang sedangkan masyarakat yang ingin

mengurus beberapa urusan di MPP terus meningkat, itu yang menjadi kendala saat ini.”

3. Masih sering terjadi gangguan pada sistem online ketika pemohon banyak menggunakan sistem layanan tersebut sehingga pemohon cukup memakan waktu yang terbilang lama. Dengan penggunaan layanan berbasis online ini, sering terjadi eror dalam proses pendaftaran di wibesite terkait, dikarenakan intensitas pengguna wibesite tersebut meningkat, hal ini akan menghambat masyarakat dalam pengurusan beberapa layanan Publik..

Hasil wawancara dengan salah satu staff layanan di DPMPTSP, tanggal 01 Februari 2021, :

“hambatan yang terjadi pada saat log in memang sering terjadi ini dikarenakan menumpuknya pendaftar saat log in yang membuat jaringan server tidak bisa menampung, dalam hal ini proses log in kemungkinan bisa sampai 3 – 4 kali baru bisa masuk kedalam website,”

selanjutnya kita akan melihat hasil wawancara dengan Bapak Zulkarnaen salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 04 Februari 2021, mengatakan :

“terkait dengan layanan online ini, ada beberapa hambatan yang harus di perhatikan seperti terjadi gangguan ketika sistem layanan tersebut ramai digunakan/join bergantung pada sistem online ini, kebanyakan pemohon itu dari orang tua, mereka cukup kebingungan untuk sistem onlne yang seperti sekarang ini. seharusnya bisa di minimalisir untuk gangguannya karena pendaftaran.”

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan penulis pada bab V hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan teori dalam penelitian ini, yakni teori kinerja dapat disimpulkan :

1. Komunikasi ini terkait dengan sosialisasi yang di berikan kepada masyarakat bahwa perubahan sistem pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dari sistem offline menuju sistem berbasis online,
2. Sumber daya ini berkaitan dengan kegiatan pelayanan ini bahwa hadirnya Mal Pelayanan Publik ini lebih memudahkan masyarakat.
3. Pada Indikator Disposisi ini terkait dengan masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan yang berbasis online, beberapa permasalahan seperti yang di jelaskan diatas terkait dengan sistem yang mengalami gangguan ketika pemohon banyak menggunakan sistem tersebut
4. Pada indikator Struktur Birokrasi berkaitan dengan sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan perubahan sistem pelayanan yang ada,

B. Saran

1. Disarankan Kepada DPMPTSP untuk lebih banyak memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan perubahan sistem layanan dari offline menjadi sistem online, karena pemohon tidak hanya dari kalangan orang-orang yang mengerti system teknologi.
2. Disarankan untuk setiap Tenant Pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru untuk menambah Kuota layanan, disesuaikan dengan jumlah pemohon agar masyarakat tidak perlu mengantri panjang sebelum MPP dibuka.
3. Disarankan kepada DPMPTSP untuk lebih meminimalisir terjadinya gangguan pada sistem pendaftaran online, karena semua pendaftaran bergantung pada sistem online ini, agar masyarakat tidak terhambat oleh masalah tersebut.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

a. Buku – buku

- Abdul Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- AG. Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi., dkk. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarata : Kencana Prenanda Media Group.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dunn, William N. 2003 (1994). *Public Policy Analysis: An Introduction, New Jersey: Pearson Education*. Edisi bahasa Indonesia diterjemahkan dari edisi kedua (1994) diterbitkan sejak 1999 dengan judul *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kumano, Y. 2001. *Authentic Assessment and Portofolio Assessment-Its Theory and Practice*. Japan: Shizuoka University.
- Lembaga Administrasi Negara, 2014
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Manurung, Hendarso. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta; Diktat

- Munaf, Yusri 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru
- Musanef, 1992. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*, Jakarta : PT Gunung Agung.
- Musanef, 2002, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta : PT Gunung Agung.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Jakarta, Rineke Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, Rineka Cipta
- Nugroho, Riant, 2009. *Manajemen Perencanaan Pembangunan*. Jakarta, PT. Elex Media Komputindo..
- Prajudi Atmosudirjo, 2004, *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rasyid, M.Ryaas, 2001. *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari segi etika dan Kepemimpinan*, Jakarta, PT. Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ryass, Rasyid, 2001, *Makna Pemerintahan*, PT. Mutiara Sumber Daya Widya, Jakarta
- Siagian, Sondang P, 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Syafiie, Kencana, Inu, 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*. Bandung, Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineka Cipta

Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineka Cipta

Wasistiono, Sadu dkk. 2002. *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*. Bandung : Citra Pindo

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cedekia. Surabaya.

Yussa, Tarmizi dan Hendry Andry. 2015. *Perilaku dan etika administrasi publik*. Pekanbaru : Marpoyan Tujuh

b. Dokumentasi

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Perpres Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Inpres Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Gerakan Revolusi Mental

Perpres Nomor 47 Tahun 2015 Tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 11 Tahun 2018 Tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- SK MenpanRB Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 603 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik

c. Publikasi

- Ahmad Sururi (2020) “Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon”
- Nita Armelia (2016) “Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Palu’
- Suhartoyo (2019) “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”
- Lavenia ied Haranny (2019) “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)”

Mustika Febri Handayani (2014) “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua Pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan)”

d. Website

www.dpmptsp.pekanbaru.go.id

www.mpp.pekanbaru.go.id

