

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan merupakan standar yang digunakan sebagai standar untuk menilai kualitas layanan sebagai komitmen dan janji penyelenggara kepada komunitas mengenai kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan dan nilai layanan yang diukur. Lebih lanjut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 standar pelayanan adalah nilai acuan yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai mutu pelayanan sebagai kewajiban pemberi pelayanan dan janji kepada masyarakat, bermutu, cepat, sederhana, pelayanan yang terjangkau dan terukur. Dengan demikian sesuai dengan Undang-undang diatas sebagai kebijakan standar pelayanan dapat diimplementasikan kebijakan tersebut.

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahap yang sangat penting dalam suatu kebijakan dimana kebijakan harus diterapkan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan sesuai dengan kebijakan yang dibuat. Implementasi adalah suatu kebijakan pelaksana, ataupun penerapan dari sebuah rencana yang telah disusun secara teratur, matang dan terperinci. Menurut Grindle implementasi bukan hanya sekedar saling mengaitkan keputusan politik melalui saluran birokrasi namun juga menghubungkan masalah perbedaan kepentingan, keputusan dan memperoleh apa dari kebijakan yang telah dibuat (Grindle,1980).

Berkaitan dengan hal diatas, standar pelayanan yang telah diatur dalam kebijakan dapat diimplementasikan sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat secara teratur dan terperinci dan diimplementasikan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang dilakukan oleh pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan, pemerintah diharuskan melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.

Lebih lanjut dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam 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.

Sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyangkut dengan penyelenggaraan pelayanan Mal, pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam Peraturan Nomor 44 Tahun 2019 menetapkan tentang menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan mempertimbangkan prinsip berikut: (a). Prinsip Sederhana: Standar pelayanan harus mudah dipahami, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dan memiliki prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat. Selanjutnya, dalam point (b), partisipasi dimaksudkan untuk menciptakan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk berdiskusi dan mencapai kesepakatan berdasarkan komitmen atau hasil perjanjian. selanjutnya point (c) Berkelanjutan adalah standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan, lebih lanjut point (d) Transparan adalah standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, dalam point (e) Keadilan adalah standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental, sebagai point yang terakhir adalah (e) Akuntabel, akuntabel yaitu hal-hal yang diatur pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

Kota Tebing Tinggi merupakan salah satu pemerintahan kota dari 30 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara. Kualitas pelayanan di Kota Tebing Tinggi diharapkan akan menjadi lebih baik setelah adanya Mal Pelayanan Publik

karena Kota Tebing Tinggi yang penduduknya sangat majemuk. Oleh karena itu, sangat diperlukan pelayanan yang baik dari instansi terkait untuk memenuhi kebutuhan penduduk Kota Tebing Tinggi. Pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada Daerah/Kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayanan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat, apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik. Terdapat tujuan dari Mal pelayanan Publik dapat memberikan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, serta dapat menaikkan daya saing dunia yang diimplementasikan di Indonesia diantaranya Implementasi standar pelayanan pada Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik Kota Tebing Tinggi saat ini menyediakan pusat layanan meliputi 40 Gerai OPD dan 129 jenis layanan (Website Resmi DPMPTSP Pemerintah Kota Tebing Tinggi).

Tabel 1.1 : Jenis Layanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Tebing Tinggi

No	Jenis Layanan	Produk Layanan
1	Polres Tebing Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan SIM • Layanan SKCK • Layanan SPKTP (Kehilangan Barang/Pengaduan)
2	Kejaksaan Negeri Tebing Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Hukum Gratis • Pelayanan Pengambilan Tilang
3	Dinas kesehatan Tebing Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi Perizinan Kesehatan • Rekomendasi Surat Izin Prakter/Kerja
4	UPT. Samsat Tebing Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi Perizinan Kesehatan • Rekomendasi Surat Izin

		Prakter/Kerja
5	Pengadilan Negeri Tebing Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Berpekara Melalui E-Court • Surat Izin Riset • Konsultasi Hukum
6	Bank Sumut	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pembayaran Pajak dan Restribusi Daerah
7	BPKAD	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan PBB dan BPHTB • Pelayanan Pajak Daerah
8	KPP Pratama	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pendaftaran Baru • Layanan Cetak Kartu • Layanan Informasi Perpajakan
9	Jasa Raharja	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi Mengenai Keputusan Santunan • Pelunasan IWKBU (Iuran Wajib Bermotor Umum) • Pelunasan SWDKJL (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan)
10	Bea Cukai	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai • Pelayanan Pendaftaran IMEI
11	BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pendaftaran Kepesertaan Pekerja dan pemberi Kerja • Mobile Costumer Service (MCS)
12	BPJS Ketenagakerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pendaftaran Kepesertaan Baru • Layanan Informasi Program BPJS Ketenagakerjaan
13	BNN Tebing Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) • Layanan Konsultasi Rehabilitasi
14	Pelindo	<ul style="list-style-type: none"> • Jasa Kepelabuhan
15	ATR/BPN Tebing Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi Persyaratan Permohonan • Layanan Informasi Aplikasi Sentuh Tanahku • Layanan Informasi Aplikasi LOKETKU
16	Kementerian Agama Tebing Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran Pernikahan Bagi Umat Islam • Pendaftaran Haji Reguler • Pembatalan Haji Reguler • Pelimpahan Nomor Porsi Haji

17	Bank Syariah Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> • Pembukaan Rekening Online • Pembayaran Uang Nikah • Pembayaran Paspor • Pembayaran Listrik/PDAM • Pembayaran Daftar Haji
18	Imigrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pendaftaran Paspor Baru • Layanan Perpanjangan Paspor
19	DPMPTSP	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Online Single Submission (OSS) • Layanan Perizinan Online • Layanan Informasi Perizinan
20	Dinas Lingkungan Hidup	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Persetujuan Lingkungan • Layanan Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mulu Air Limbah dan Baku Mutu Emisi • Layanan Persetujuan Teknis Pengolahan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun • Layanan SPPL • Rekomendasi Dokumen UKL-UP/DPLH • Rekomendasi Pemakaian Tanah Lapang Merdeka • Izin Pemaprasan/Penebangan Pohon • Penerimaan Pembayaran Retribusi Sampah • Pengaduan Pencemaran Lingkungan
21	Dinas Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi Perizinan Pendidikan • Rekomendasi Izin Pendirian Sekolah
22	Damkar	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Sewa Alat Pemadam Kebakaran • Informasi Layanan Damkar
23	PT. Pos Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> • Kurir dan Logistik (Surat dan Paket) • Jasa Keuangan (Transaksi Setoran, Iuran, Tagihan)
24	Disnaker	<ul style="list-style-type: none"> • Izin Usaha Industri (IUI) • Kartu Kuning (AKI)
25	Dispora	<ul style="list-style-type: none"> • Gas Asber Nasution • Gas Marah Halim • Lapangan Sepak Bola Ramian Yatim • Kolam Renang • Gedung PABSI • Gedung Pusdiklat Cab.Candika Pramuka

26	PT. PLN	<ul style="list-style-type: none"> • Pasang Baru/Perubahan Daya/Penyambungan Sementara • Layanan Gangguan • Laporan Keluhan • Pembayaran Rekening Listrik
27	Dinas perdagangan	<ul style="list-style-type: none"> • Rekomendasi Tanda Daftar Gudang • Rekomendasi Surat Keterangan Penjual Langsung Minuman Beralkohol Golongan B&C • Pembentukan Koperasi • Pembentukan Merk Usah/Dagang
28	Dinas Perhubungan	<ul style="list-style-type: none"> • Rekomendasi Izin Trayek Angkutan Kota • Rekomendasi Izin Penyelenggaraan Angkutan Barang • Rekomendasi Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
29	PDAM Tirta Bulian	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Sambungan Baru • Pelayanan Sambungan Kembali • Pelayanan Keluhan Pelanggan
30	Dinas PUPR	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) • Layanan Sedot Tinja • Layanan Alat Berat • Layanan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) • Layanan SKBG
31	Dinas Perkimtah	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Bantuan Stimulan Rumah Swadaya • Pelayanan Perumahan • Pelayanan Sewa Rumah Sangat Sederhana (RSS) • Pelayanan Sewa Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) • Pelayanan Pemakaian Pemakaman Umum • Pelayanan Penerangan Jalan Umum dan Lingkungan
32	Dinas Pertanian	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi Lahan Pertanian • Rekomendasi Izin PSAT PDUK
33	Taspen	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi Taspen • Layanan Klaim • Layanan Kartu Taspen • Layanan Usul SK Pensiun Janda/Duda • Layanan Mutasi Kantor Bayar

		Pensiun
34	Badan Pusat Statistik	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi Data Statistik
35	Dinas Sosial	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) • Rekomendasi BPJS Kesehatan • Pemakaman di Taman Makam Pahlawan
36	Dinas PPKB	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi Keluarga Berencana (KB) dan Pengembangan Keluarga • Konsultasi Keluarga Balita, Anak dan Remaja • Konsultasi Pranikah • Konsultasi Menuju Keluarga Lanjut Usia (LANSIA) • Pembinaan, Pemberdayaan & Ekonomi Produktif • Konsultasi dan Konseling Pranikah • Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan Keluarga Berencana dan Pengembangan Kelurga
37	Dinas P3APM	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pusat Pembelajaran Terpadu • Layanan Perlindungan Anak Terpadu Berbasis Masyarakat • Layanan Psikolog Anak
38	Disdukcapil	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Keluarga • KTP • Surat Pindah • Alat Kelahiran • Akta Kematian • Kartu Identitas Anak (KIA)
39	Badan POM	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi dan Pengaduan • Layanan Ekspor Impor SKI dan SKE • Layanan Pengujian Sampai Pihak Ketiga
40	BPJPH	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Informasi dan Pengaduan • Layanan Sertifikat Halal

Dari tabel diatas jumlah dan jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan secara keseluruhan di Mal Pelayanan Publik KotaTebing Tinggi, dalam prosedur

pelayanan sudah bagus, karena sudah terstruktur seperti loket pendaftaran dan penetapan ke loket pembayaran dan penyerahan, tidak membedakan keluarga, teman bisnis atau hubungan pribadi. Pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas pemerintahan. Tetapi ada beberapa instansi yang kosong atau tidak adanya pegawai pada saat jam kerja berlangsung, salah satu instansi tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Di Mal Pelayanan Publik terdapat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam kepengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), namun selama ini masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat pada umumnya belum optimal, hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan kepengurusan identitas masyarakat (KTP) yang belum dapat terselesaikan secara efektif, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Pada Bab II Pasal 3 Ayat 2 menjelaskan bahwa Penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 8 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada pasal 83 pada ayat 1 bahwa dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil paling lama 5 (lima) hari kerja harus selesai.

Namun kenyataan yang terjadi di lapangan yaitu di Mal Pelayanan Publik Kota Tebing Tinggi dalam kepengurusan pembuatan KTP masih membutuhkan waktu yang cukup lama, seharusnya dalam pengurusan pembuatan KTP hanya membutuhkan jangka waktu 3 (tiga) hari sesuai dengan standar pelayanan. Adapun yang menjadi kendala dalam pembuatan KTP yaitu kurangnya sumber daya atau pegawai dalam mengurus pembuatan KTP, selain sumber daya yang tidak memadai kurangnya fasilitas juga menjadi faktor penghambat dalam pembuatan KTP, dari permasalahan tersebut standar pelayanan belum dilakukan secara maksimal oleh penyelenggara layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun dari latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Di Mal Kota Tebing Tinggi?
2. Hambatan dalam Implementasi Standar Pelayanan Di Mal Kota Tebing Tinggi?

1.3 Fokus Masalah

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Standar Pelayanan Di Mal Kota Tebing Tinggi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam aspek standar pelayanan dilihat dari jangka waktu pelayanan, sarana, prasarana dan fasilitas, kompetensi pelaksana dan Jumlah pelaksana.

2. Hambatan dalam Implementasi Standar Pelayanan Di Mal Kota Tebing Tinggi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

1.4 Tujuan Masalah

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Implementasi Standar Pelayanan Di Mal Kota Tebing Tinggi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Untuk mengetahui Hambatan Implementasi Standar Pelayanan Di Mal Kota Tebing Tinggi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.5 Manfaat Masalah

Adapun manfaat dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis yaitu untuk melatih kemampuan berpikir ilmiah dan kemampuan menuliskannya secara ilmiah berdasarkan kajian teori yang diperoleh dari universitas malikussaleh sekaligus sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan pengembangan wawasan dalam penerapan teori.
2. Manfaat Praktis yaitu sebagai bahan kajian untuk akademik dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya untuk lebih mengetahui Bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Di Mal Kota Tebing Tinggi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.