

**EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI WADAH TERINTEGRASI
DALAM KAITAN PEMENUHAN KEBUTUHAN PUBLIK
DI KABUPATEN LANGKAT**

¹Muhlis Fahdiar Sembiring, ²Muslim Sembiring

Dosen STKIP Budidaya Binjai

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian yaitu sebagai berikut untuk mengetahui pelayanan publik di Kabupaten Langkat dan untuk mengetahui kendala yang ditemui saat melaksanakan pemenuhan kebutuhan layanan publik di Kabupaten Langkat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Langkat yakni Langkat Hulu dan Langkat Hilir. Subjek dalam penelitian ini adalah Penduduk Kabupaten Langkat. Adapun objek dalam penelitian ini adalah Kebutuhan masyarakat di wilayah Kabupaten Langkat terhadap pelayanan publik yang diberikan dalam kaitannya dengan Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman. Hasil dalam penelitian ini tingkat efektifitas dan efisiensi menjadi indikator suksesi dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik di Kabupaten Langkat. Dan Untuk mewujudkan sistem pelayanan administrasi yang memiliki karakter demikian, salah satu strategi yang perlu dikembangkan dalam MPP adalah melalui pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan.

Kata kunci : mal pelayanan publik, kebutuhan publik, kabupaten langkat

I. PENDAHULUAN

Dalam perbaikan kualitas pelayanan publik, pemerintah menggunakan manajemen publik. Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik yaitu bagaimana mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik. Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber Daya Manusia dan evaluasi program dan audit. Manajemen publik juga membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi sorotan utama, apalagi saat ini pelayanan publik menjadi tugas pemerintah daerah.

Sebagaimana kita ketahui, selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik sebagaimana yang diketahui terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik. Diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan.

Saat ini hanya beberapa penyedia layanan yang telah memiliki durasi waktu

pemberian layanan seperti perpanjangan surat kendaraan yang sudah memiliki standar SOP dan durasi waktu pengurusan pelayanan. Dalam kondisi umumnya yang terjadi diantaranya ialah ketidakmampuan petugas pemberi layanan disebabkan karena kompetensi yang rendah serta kurang sesuai dengan pekerjaan untuk menyediakan pelayanan yang baik, Masih ada penyedia layanan yang bersikap kurang ramah, kurang sopan atau tidak jelas dalam berbicara, memberitahukan suatu informasi dengan tidak ramah/santun. Selain itu masih ada penyedia layanan masih belum menggunakan sarana prasarana yang layak serta sesuai kebutuhan konsumen, misalnya sarana khusus bagi difabel, ruang laktasi, antrian khusus bagi lansia, dan sistem konektivitas jaringan komputer, internet sehingga pada saat pengurusan layanan yang membutuhkan koneksi server pusat, layanan tidak dapat diberikan karena tidak ada koneksi jaringan.

Penyelenggaraan MPP merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu dengan ruang lingkup seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta. Bila dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) hanya terbatas pada kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah, maka dalam MPP Penyelenggara dapat melibatkan BUMN/BUMD dan Swasta. Sebagaimana Penyelenggaraan Mal, maka Penyelenggara memfasilitasi instansi baik Pusat, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD dan swasta bergabung dalam satu gedung dengan fasilitas yang memadai serta nyaman.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik

merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang saat ini sedang digaungkan. Hal ini diperlukan untuk mempercepat pencapaian tujuan reformasi birokrasi, yakni perbaikan kualitas pelayanan publik. Pembentukan MPP ditujukan untuk ; a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Mal Pelayanan Publik diciptakan untuk penambahan ruang yang diperuntukkan untuk publik, selayaknya dirancang dengan visualisasi bentuk bangunan yang terintegrasi dengan ruang publik. Maka, Bentuk fisik dari bangunan ini akan menyesuaikan karakter ruang publik yang ada disekitarnya.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis dan digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa adanya manipulasi di dalamnya dan tanpa adanya pengujian hipotesis. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Langkat yakni Langkat Hulu dan Langkat Hilir. Pelaksanaan mengenai penelitian ini dimulai bulan Agustus sampai dengan bulan Nopember 2020.

Subjek dalam penelitian ini adalah Penduduk Kabupaten Langkat. Pemilihan subjek ini didasarkan atas kesesuaian antara sumber informasi atau informan utama yang terkait dengan masalah penelitian ini. Adapun objek dalam penelitian ini adalah Kebutuhan masyarakat di wilayah Kabupaten Langkat

terhadap pelayanan publik yang diberikan dalam kaitannya dengan Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

1. Observasi

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.¹⁰ Observasi atau pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang dilakukan.

Fokus utama dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam proses penelitian adalah bagaimana pelayanan publik di Kabupaten Langkat lebih efektif dan efisien.

2. Wawancara

Selain metode observasi, dalam pengumpulan data peneliti juga memakai metode wawancara. Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.¹¹ Wawancara ini digunakan untuk mencari informasi dengan lebih mendalam. Responden dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah penduduk Kabupaten Langkat. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan penduduk Kabupaten Langkat dimaksudkan untuk

mencari informasi mengenai kebiasaan dan kondisi normatif yang dilakukan pejabat publik, penggunaan media ataupun cara pejabat publik dalam mensosialisasikan dan progress kinerja. Wawancara peneliti dengan penduduk Kabupaten Langkat ditujukan untuk mencari data mengenai situasi dan kondisi secara faktual tentang layanan publik.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dijadikan sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara. Semua dokumen-dokumen yang dibutuhkan akan dikumpulkan untuk menambah dan melengkapi pengumpulan data penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah suatu proses. Jadi, analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara terus menerus dari awal hingga akhir penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

III. HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan penduduk di wilayah Kabupaten Langkat domisili Langkat Hulu dan Langkat Hilir.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Ni, yang mengatakan : “Pelayanan publik di Kabupaten Langkat kadang terlalu lama waktunya dan di undur-undur dalam mengurus sesuatu. Oleh karenanya bila fasilitas MPP diadakan maka

saya kira dapat membantu segala urusan masyarakat mengenai kemudahan.”

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Re, yang mengatakan : “Kendala yang ditemui di tempat pelayanan publik ialah ketika kita mengurus KTP yang tidak bisa langsung selesai di satu tempat dan kita harus pergi ketempat lainnya dalam penyelesaian, sehingga menghabiskan banyak waktu dan biaya. Bila MPP dipenuhi maka akan mempermudah masyarakat.”

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Ki, yang mengatakan : “Dalam hal fasilitas yang diberikan oleh Pemkab Langkat belum maksimal dan itu merupakan kendala dalam memenuhi kebutuhan publik. Realisasi MPP merupakan solusi dalam mengatasi kendala yang terjadi.”

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Der, yang mengatakan : “Mengenai waktu penyelesaian kebutuhan layanan publik masih terbilang lambat, kurang ramah berkenaan dengan etika oleh oknum pelaksana, maka MPP dalam eksistensi menjadi jawaban dalam pemenuhan kebutuhan layanan publik di Kabupaten Langkat.”

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Wu, yang mengatakan : “Penyelesaian alam hal waktu terhadap kebutuhan ayanan ublik relatif lama. Letak lokasi instansi terkait itu sama lain terbilang jauh, sehingga membuat repot dalam pengurusan. Melalui MPP saya kira akan lebih mempermudah segala urusan masyarakat terhadap ebutuhan layanan publik.” Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Ad, yang mengatakan : “MPP sangat dibutuhkan sekali guna ndukung optimalnya kepuasan masyarakat

terhadap pemenuhan kebutuhan layanan publik.”

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Bet, yang mengatakan : “Melalui MPP pemenuhan kebutuhan layanan publik akan lebih baik.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa Eksistensi MPP merupakan solusi dalam pemenuhan kebutuhan layanan publik di Kabupaten Langkat berkenaan dengan terbentuknya sistem yang terintegrasi dimana sebelumnya dari beberapa keterangan yang disampaikan oleh beberapa responden diketahui kondisi letak instansi terkait yang terbilang jauh menjadi salah satu permasalahan dalam pengurusan pemenuhan layanan publik di Kabupaten Langkat sehingga dianggap masyarakat tidak efektif dan efisien.

A. Pola Penyelenggara

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat tiga pola pelayanan, yaitu:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Misalnya untuk pelayanan pajak akan ditangani unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak, contohnya Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD).
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara

tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Misalnya yaitu pengurusan pelayanan paspor oleh kantor imigrasi dan pelayanan pembuatan akte kelahiran oleh Kantor Catatan Sipil.

3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:

a. Pola Pelayanan 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 disatu atapkan.

b. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Misalnya pelayanan pembuatan Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

B. Penyelenggara

MPP diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
3. Badan Pajak dan Retribusi Daerah
4. Organisasi Perangkat Daerah

5. Jasa Raharja
6. BPJS Ketenagakerjaan
7. BPJS Kesehatan
8. PT PLN
9. POS Indonesia
10. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
11. Bank Daerah
12. Perbankan Swasta
13. Food Station
14. Kementerian Keuangan (Ditjen Pajak dan Ditjen Bea Cukai)
15. Kementerian Hukum dan HAM (Ditjen Imigrasi dan Ditjen Administrasi Hukum Umum)
16. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
17. Badan Koordinasi Penanaman Modal RI
18. Kepolisian Negara RI

Berikut ini berbagai jenis pelayanan yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik yaitu :

1. PLN

- Pemasangan listrik baru
- Merubah daya
- Pemasangan listrik sementara

2. BPJS Kesehatan

- Melakukan pendaftaran peserta baru
- Mutasi data diri
- Melayani layanan informasi dan pengaduan

3. BPJS Ketenagakerjaan

- Melakukan pendaftaran peserta baru
- Layanan informasi dan pengaduan
- Pengecekan saldo BPJSTK

- 4. Jasa Raharja**
- Klaim santunan
 - Pendaftaran surat tanah
 - Pelayanan informasi Zona Nilai Tanah
- 5. Disdukcapil**
- Perekaman KTP Elektronik
 - Pelayanan terkait akta kelahiran
 - Penerbitan, perubahan, dan informasi Kartu Keluarga
 - Informasi yang berhubungan dengan proses administrasi kependudukan
- 6. Badan Pajak dan retribusi**
- Perubahan nama dan alamat STNK
 - Pengurusan pajak tempat hiburan dan penginapan
 - Pajak air dan tanah
 - Pajak parkir
 - Pajak reklame
 - Pajak Bumi dan Bangunan
- 7. Kepolisian RI**
- Perpanjangan SIM
 - Penerbitan SKCK
 - Pengesahan STNK
 - Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan
- 8. Badan Pertanahan Nasional**
- Pengecekan keaslian sertifikat tanah
- 9. Badan Koordinasi Penanaman Modal**
- Konsultasi penanaman modal
 - Informasi perizinan penanaman modal
 - Pengajuan perizinan
- 10. Ditjen Administrasi Hukum Umum**

- Pengesahan komunitas dan yayasan
- Permohonan profil PT, yayasan, atau organisasi
- Pendaftaran notaris
- Pendaftaran surat wasiat
- Pengajuan permohonan kewarganegaraan

Anggaran (DPA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Langkat.

2. Penandatanganan Nota Kesepakatan Bersama antara Bupati Langkat dengan seluruh Kepala Unit Pelayanan Publik yang tergabung dalam MPP.

3. Penyusunan Peraturan Bupati Langkat tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Langkat.

11. Ditjen Imigrasi

- Pengurusan Paspor
- Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas

12. Ditjen Bea dan Cukai

- Pengurusan Nomor Identitas Kepabean
- Informasi pengiriman barang antar negara
- Layanan konsultasi kepabean

13. Ditjen Pajak

- Pengurusan NPWP
- Pembukaan kode billing
- Asistensi layanan mandiri
- Konsultasi soal perpajakan

□

C. Prosedur Penyelenggaraan MPP

Adapun yang menjadi prosedur dalam penyelenggaraan MPP ialah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan MPP telah dianggarkan dalam Dewan Perencana

4. Perencanaan desain interior lokasi MPP dan proses pengadaan faktor pendukung lainnya.
5. Integrasi sistem pelayanan pada masing-masing stake holder yang tergabung dalam MPP .
- 6.

IV. SIMPULAN

Kondisi geografis Kabupaten Langkat yang strategis secara potensial merupakan akses yang dilalui oleh masyarakat dari daerah luar kawasan Kabupaten Langkat. Tingginya potensi Sumber Daya Alam yang terdapat di wilayah Kabupaten Langkat menjadi daya tarik pengunjung yang berasal dari daerah luar kawasan Kabupaten Langkat. Oleh karenanya tingkat efektifitas dan efisiensi menjadi indikator suksesti dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik di Kabupaten Langkat.

Untuk mewujudkan sistem pelayanan administrasi yang memiliki karakter demikian, salah satu strategi yang perlu dikembangkan dalam MPP adalah melalui pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan. UP tersebut dapat didesain dalam beberapa bentuk, antara lain: Pertama, Merupakan Satuan/Unit Kerja tertentu, yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan penanaman modal secara terpusat. Satuan/Unit Kerja ini memiliki kewenangan untuk memproses dan menerbitkan berbagai perizinan yang merupakan pelimpahan sebagian dari kewenangan unit-unit kerja yang melayani perizinan. Kedua, Merupakan Satuan/Unit

Kerja yang memberikan pelayanan perizinan penanaman modal. Satuan/Unit kerja ini memiliki front line yang berfungsi untuk menerima semua permohonan perizinan penanaman modal di daerah dan back line yang memiliki hubungan kerja dengan satuan/unit kerja yang secara fungsional menerbitkan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwisol. 2007. *Psikologi Kepribadian*. Malang. UMM Press. <http://repository.uin-suska.ac.id/11964/3/BAB%20II.pdf>.
- Khalimah, Sos, Diponegoro. 2013. *Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Investasi Di Kabupaten Kudus*.
- Khoirul, Muhammad Anwar. *Implementasi Mal Pelayanan Publik/ MPP Mewujudkan Kota Ramah Pelayanan Publik/ KRPP*. Prosiding Seminar Nasional.
- Negara, M. P. A. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor63/KEP/M.PAN/7/2003 entang PedomanUmum PenyelenggaraanPelayanan Publik*.
- Poltak, Lijan Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta. Ar-Ruzz Media.
- R. Ermalena and Suardita, I. K. 2009. *Penerapan Asas Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di*

Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Bagian Hukum Pemerintahan
Fakultas Hukum Universitas
Udayana.

Santoso, Slamet. *Teori-Teori Psikologi Sosial*.
Bandung. Refika Aditama.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*.
Bandung. CV Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor
25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik.