

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya selalu bersentuhan dengan lembaga publik ataupun yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh suatu organisasi atau perorangan kepada para konsumen yang memiliki sifat tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki. Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005:141). Pelayanan publik dipersiapkan untuk segala hal yang dikehendaki atau dibutuhkan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, dapat dijadikan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Pelayanan sangatlah diperlukan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat, yang tidak dapat mereka penuhi sendiri. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Penyelenggara pelayanan publik atau aparat pemerintah harus bisa

bertanggungjawab dan siap memberikan pelayanan yang terbaik bahkan prima sebagai upaya menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Selanjutnya, permintaan mengenai pelayanan publik juga semakin meningkat. Menurut Datamora dan Malau (2019:137) hal ini disebabkan karena meningkatnya jumlah penduduk membuat peningkatan terhadap pendidikan, kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan, dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya pelayanan publik dan hak-hak mereka untuk mendapatkan kualitas layanan yang baik.

Karena berkembangnya pelayanan publik, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti meningkatkan kualitas sumber daya aparturnya, membangun sarana dan prasana yang lebih baik, mengoptimalkan sistem, metode dan kinerja pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan melakukan suatu inovasi dalam pelayanan publik. Sebagai salah satu solusi, akhirnya pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai pembentukan Mal Pelayanan Publik. Dasar hukum pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN RB) No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Di dalam peraturan tersebut, Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan suatu tempat penyelenggaraan pelayanan, baik itu pelayanan perizinan, non perizinan dan informasi pelayanan atau pengaduan layanan yang dilakukan dalam satu gedung. Dalam pidatonya

pada Januari 2023 lalu, Menteri PANRB, Abdullah Azwar Anas menyampaikan bahwa, “Hingga akhir 2022, sudah ada 103 MPP di seluruh Indonesia. Untuk itu berdasarkan arahan dari Presiden dan Wakil Presiden, diharapkan agar 2024 seluruh kabupaten dan kota di Indonesia telah memiliki MPP” (Humas MENPANRB, 2023)

Sebagai tindak lanjut pemerintah dalam meningkatkan pelayanan, penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) sudah di resmikan keberadaannya di Kabupaten Tulungagung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Huda selaku pegawai di DPTMPTSP Tulungagung, beliau menyampaikan bahwa:

“Mal Pelayanan Publik di Tulungagung diresmikan pada tanggal 18 Juli 2023 oleh Menteri PANRB, Pak Anas dan Bupati Tulungagung Bapak Maryoto Birowo yang sebelumnya sudah dilakukan kegiatan soft opening pada 29 Desember 2022 di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung. Kemudian Mal Pelayanan Publik (MPP) ini diatur dalam Peraturan Bupati (PERBUP) Tulungagung Nomor 95 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung terletak di sisi utara Alun-Alun Tulungagung, tepatnya di gedung bekas Balai Rakyat Tulungagung.”

Lebih lanjut, saudara Arin selaku pegawai DPMPTSP yang bertugas di MPP menjelaskan:

“Layanan yang ada di MPP terdiri dari 125 jenis layanan nonperizinan dan perizinan dari 37 Instansi, seperti layanan perizinan usaha dan perizinan reklame dari DPMPTSP, pembuatan KTP, KK dari Dukcapil, pembuatan paspor, SKCK, perpanjangan SIM, PLN, BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan, perbankan, taspen, perpajakan, pengambilan tilang, dan lain-lainnya.”

Menurut masyarakat yang datang ke Mal Pelayanan Publik, pelaksanaan pelayanan disana sudah cukup baik. Hanya saja sosialisasi dari

pihak pengelola terkait adanya MPP di Tulungagung masih kurang. Sedangkan kendala yang datang dari pengelola, menurut saudari Arin, ada beberapa instansi di MPP yang kekurangan petugas sehingga hanya hari tertentu saja bukannya, kemudian terbatasnya jumlah loket sehingga ada loket yang dipakai oleh tiga instansi dalam satu minggu, dan kurangnya permintaan pelayanan.

Namun dalam penelitian ini, peneliti akan lebih memfokuskan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang ada di MPP. Dalam pembuatan dan penerbitan dokumen-dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akte Kelahiran di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung, Dispendukcapil yang melayani bagian tersebut. Baik di MPP maupun di kantor Dispendukcapil sendiri, pelayanannya selalu ramai dengan masyarakat yang ingin mengurus dokumen-dokumen kependudukan yang dibutuhkan hingga membuat antrian banyak.

Banyaknya masyarakat yang memakai layanan Dispendukcapil, membuat pegawai yang bekerja mungkin keulahan dan menimbulkan banyaknya keluhan yang diberikan masyarakat kepada Dispendukcapil Tulungagung karena pelayanannya kurang memuaskan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Mal Pelayanan Publik (Studi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, Yang Berfokus pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).**

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis Mal Pelayanan Publik di Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik berbasis Mal Pelayanan Publik di Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik berbasis Mal Pelayanan Publik di Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik berbasis Mal Pelayanan Publik di Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi penelitian berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik dan penelitian ini digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis selama di bangku kuliah khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik.

## 2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan kepada Pemerintah Kabupaten Tulungagung khususnya pihak Mal Pelayanan Publik serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung agar terus melakukan pembenahan dalam pelayanan publik terhadap fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat.