

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Dasar 1945 dalam alenia ke empat mengamanatkan bahwa “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa,” maka untuk mewujudkan tujuan negara, pemerintah berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik bagi seluruh rakyat. Dengan demikian Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat Sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik sebagai upaya memberikan hak pada setiap warga negara, meliputi pelayanan bidang barang, jasa dan administratif. (Ristiani, 2020, p. 165).

Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik maka aparatur pemerintah yang harus bekerja dengan profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang baik, nyaman adil dan merata (Aprilia & Puspitarini, 2021, p. 57).

Reformasi administrasi pelayanan publik dianggap sebagai jalan terbaik untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik dipilih untuk menjadi mesin utama penggerak reformasi administrasi sebagai upaya dalam rangka mewujudkan nilai-nilai pemerintah yang baik. Kondisi tersebut mendorong pergeseran keinginan publik yang mengharapkan adanya perubahan standar

pelayanan publik. Sistem pelayanan yang cepat, efektif serta tepat sasaran harus menjadi patokan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik saat ini. Salah satu inovasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk menyatukan pelayanan di publik lintas kewenangan yang sebelumnya tidak mudah untuk dilakukan (Arnita Puryatama & Tiyas Haryani, 2020, p. 44).

Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, pelayanan publik di Kabupaten Belu awalnya dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Belu berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, kemudian pada 2014 dirubah menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Belu Nomor 7 Tahun 2014 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belu. Selanjutnya ditingkatkan menjadi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Belu pada 2017 berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, di mana pelayanan di lakukan secara offline, yang tentunya memakan waktu yang lama.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, selanjutnya Pemerintah Daerah Kabupaten Belu membuat komitmen bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi untuk melaksanakan pelayanan publik secara terintegrasi melalui pembangunan Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua Kabupaten Belu, dengan melakukan kemudahan perizinan dan non perizinan melalui pelayanan “online”. (Ndapa et al., 2022, p. 224).

Mall Pelayanan Publik (MPP) yang diluncurkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Belu merupakan salah satu terobosan untuk mempermudah pelayanan perizinan dan non perizinan publik bagi masyarakat Kabupaten Belu. Hal itu sejalan dengan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Instruksi Presiden RI menekankan pada pemberian kemudahan berinvestasi di daerah. Presiden menegaskan agar percepatan izin di pelayanan terpadu satu atap tidak boleh berlama-lama, setiap pengurusan izin investasi, setengah hari atau lebih cepat dua jam selesai.

Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Atambua sudah beroperasi sejak 15 januari 2019 dan sudah menangani 63 jenis perizinan diantaranya dari pihak Organisasi Perangkat Daerah pemerintah meliputi, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi, Dinas kependudukan, Perhubungan, Bappeda dan PTSP sendiri. Instansi vertikal diantaranya, Bea Cukai, Imigrasi, Polres, Pertanahan. Instansi BUMN yakni, BPJS, Kantor Pajak Pratama, PT Pos Sindo sedangkan BUMD adalah PDAM dan Bank NTT. Dan sekarang masih menunggu penandatanganan 54 jenis perizinan lainnya oleh Peraturan Bupati Belu

Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi pemerintahan, perijinan dan non perijinan, administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan yang meliputi pembuatan pendaftaran penanaman modal, ijin usaha penanaman modal, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin usaha industri, pendaftaran gudang, nomor induk berusaha, surat ijin praktik dokter, surat ijin praktik perawat, surat keterangan penelitian, pembuatan SKCK, pembuatan E-KTP, dan lain sebagainya.

Mal Pelayanan Publik di Kota Atambua sendiri dibangun dengan komitmen memberikan pelayanan prima dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan data dari mal pelayanan publik Timor Atambua, kinerja pelayanan perizinan selama tahun 2019-2022 dalam penerbitan dokumen pelayanan perizinan dan non perizinan belum mencapai target. Hal ini menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Atambua. Untuk lebih jelasnya berikut ini ditampilkan data sekunder tentang target dan realisasi jenis perizinan pada mal pelayanan publik Timor Atambua, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Jenis Perizinan Dan Non Perizinan Mal
Pelayanan Publik Timor Atambua Tahun 2019-2022

Tahun	Target Perizinan dan Non Perizinan	Realisasi Perizinan dan dan Non Perizinan	Persentase (%)
2019	2.000	1.527	76,35
2020	2.500	1.439	57,56
2021	3.000	1.276	42,53
2022	3.000	1.129	37,63

Sumber data diolah dari Dinas Penanaman Modal & PTSP Kabupaten Belu 2023

Realisasi penerbitan dokumen pelayanan perizinan dan non perizinan dari mal pelayanan publik Timor Atambua selama tahun 2019-2022 cenderung

mengalami penurunan setiap tahunnya, di mana realisasi penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan tertinggi terjadi pada tahun 2020 sebanyak 1.527 dokumen perizinan dan non perizinan (76,35 %) dari target yang ditetapkan sebanyak 2.000 dokumen perizinan dan non perizinan. Di tahun 2020, 2021 dan 2022, mengalami penurunan yang sangat signifikan. Dengan melihat permasalahan ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS INOVASI PADA MALL PELAYANAN PUBLIK TIMOR-ATAMBUA DI KABUPATEN BELU.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Inovasi Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Inovasi Pada Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua Di Kabupaten Belu.

1.4 Kegunaan Penelitian

a) Manfaat Teoritis/Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai implikasi teoritis tentang Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berdasarkan bagi Universitas Katolik Widya Mandira dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik serta khususnya Prodi Ilmu Pemerintahan.

b) Manfaat Praktis

- 1) Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa hasil atau laporan penelitian yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- 2) Agar dapat dijadikan pertimbangan bagi Mall Pelayanan Publik Timor-Atambua dalam memberikan kualitas pelayanan publik yang baik.