

Implementasi Reformasi Administrasi Pada Sistem dan Prosedur Administrasi di Mal Pelayanan Publik

Ira Safitri¹, Syamsir²

¹²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas
Negeri Padang

e-mail: irasafitri1103@gmail.com, syamsirsaili@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Reformasi Administrasi Dalam Sistem Dan Prosedur Administrasi Di Mal Pelayanan Publik Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Padang. Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling. Data yang digunakan pada penelitian ini ialah primer serta data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknis analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyaji data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan implementasi reformasi administrasi pada prosedur admnistrasinya sudah direformasikan yang sebelumnya digital menjadi online, akan tetapi masih adanya beberapa faktor penghambat dalam mengimplementasikannya dan sudah dilakukan beberapa upaya dan strategis juga untuk mengatasinya.

Kata kunci: *Implementasi Reformasi Administrasi, Faktor Penghambat, Upaya dan Strategis*

Abstract

This study aims to determine the implementation of administrative reforms in administrative systems and procedures in Padang city public service malls. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. This research was conducted at the Padang city public service mall. Informants of this study were determined by purposive sampling technique. The data used in this study are primary and secondary data. Data collection is done by way of observation, interviews and documentation studies. Test the validity of the data using the source triangulation technique. The data analysis technique was carried out by data reductions, presenting data, drawing conclusions. The results of the study show that the implementation of administrative reforms in administrative procedures has been reformed, from digital to online.

However, there are still several inhibiting factors in implementing it and several strategic efforts have been made to overcome them.

Keywords : *Implementation Of Administrative Reforms, Inhibiting Factors And Strategies*

PENDAHULUAN

Indonesia pada zaman globalisasi ini banyak sekali menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebagian besar berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan publik tidak sebagaimana mestinya. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Ketidakpuasan dan ketidakpercayaan ini muncul karena pola sistem administrasi yang terlalu berbelit, sehingga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan memerlukan waktu yang lama.

Pelayanan Publik di Indonesia sampai sekarang masih menjadi isu permasalahan di setiap instansi pemerintahan di Indonesia, banyaknya masyarakat yang mengeluh soal pelayanan publik di setiap instansi. Peningkatan dalam kualitas pelayanan publik yang masih menjadi point utama dalam sebuah pelayanan instansi pemerintahan di Indonesia, dalam hal ini jelas bahwa pelayanan publik memenuhi kebutuhan dasar warga dan sebab itu negara harus menjamin akses atau jalanya warga agar mendapatkan pelayanan tersebut.

Manajemen Pelayanan Publik yaitu cara untuk mewujudkan birokrasi dalam percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja. Dengan hadirnya MPP sangat diharapkan bisa mampu membentuk Aparatur Sipil Negara (ASN) modren yang memiliki pola pikir untuk berkinerja tinggi, supaya bisa memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan yang baik menjadi pengaruh dan isu besar dalam kebijakan strategis. memperbaiki kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Nilih Putu, 2016:9). Karena terdapat hambatan dan kendala dalam memberikan pelayanan publik maka pemerintah sebelumnya mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan generasi pertama yang dicetuskan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima.

Menurut UU No 25 Tahun 2009 pasal 1, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemenpan RB merupakan kementerian dalam pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Dalam meningkatkan pelayanan publik Kemenpan RB menyelenggarakan suatu kegiatan yang disebut dengan Mal Pelayanan Publik (MPP). Konsep dari Mal Pelayanan Publik ini sendiri yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung. Di dalam Mal Pelayanan Publik, terdapat aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan

publik baik itu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah, dan berbagai pelayanan tersebut berada dalam satu lokasi atau gedung tertentu. Dalam hal ini, Mal Pelayanan Publik menawarkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan percepatan dalam sektor pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) diatur dalam Peraturan Walikota Padang No. 54 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang pada pasal 1 yang menjelaskan bahwa mal pelayanan publik merupakan suatu gedung yang didalamnya memiliki kegiatan pelayanan baik administrasi/ perizinan dilakukan oleh OPD, BUMN/BUMD/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang prima. Tujuan mal pelayanan publik ini yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan langsung dalam satu gedung.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang dengan menggunakan indikator penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik menurut Kemen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu dimana pelayanan publik harus bersifat transparansi, transparansi dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

METODE

Penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik. Adapun informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara serta studi dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik analisis data dilakukan menggunakan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Reformasi Administrasi Dalam Sistem Dan Prosedur Administrasi Di Mal Pelayanan Publik Kota Padang.

a. Mal Pelayanan Publik

Mal pelayanan publik adalah sebuah tempat berlangsungnya sebuah kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan juga pelayanan administrasi yang merupakan fungsi pelayanan terpadu di pusat dan juga daerah, dan juga pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah dan Swastas dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik pada umumnya adalah suatu cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Mal Pelayanan Publik yaitu sebuah layanan yang disediakan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN/BUMD, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan juga perundang-undangan yang berlaku Kep Men Pan No. 81/93. Peningkatan kualitas pelayanan adalah sebuah isu yang sangat penting yang terjadi karena dilihat dari sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar namun praktek dalam penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang selalu meminta pelayanan yang berkualitas walaupun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Reformasi administrasi pelayanan publik dianggap jalan terbaik untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas, pelayanan publik yang dipilih untuk menjadi mesin utama penggerak reformasi administrasi sebagai upaya untuk meningkatkan nilai-nilai pemerintah yang baik. Hal itu dapat mendorong pergeseran keinginan publik yang mengharapkan adanya perubahan standard pelayanan publik. Sistem pelayanan yang cepat, efektif dan juga tepat sasaran diharuskan menjadi patokan pemerintah dalam memberikan publik sekarang ini. Sebuah inovasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk menyatukan pelayanan publik ;intas kewenangan yang sebelumnya tidak mudah untuk dilakukan.

b. Reformasi

Reformasi yaitu sebuah sebab dari adanya sebuah kesejangan antara sebuah aspirasi dan keinginan masyarakat dengan kenyataan yang ada. Reformasi tidak akan terjadi secepat mengedipkan mata namun tergantung pada sebuah faktor dan proses yang mempengaruhinya, faktor-faktor yang berpengaruh yaitu kesadaran masyarakat terhadap hak-hak demokrasi, konsep dan ide yang ada pada sebuah reformasi pada kepemimpinan yang baik bisa diterima masyarakat.

c. Administrasi

administrasi mencakup kegiatan yang harus dilakukan oleh eksekutif dalam organisasi yang peranya adalah mengatur, mempromosikan, dan menyelesaikan upaya kolaboratif sekelompok orang yang bertemu secara khusus mencapai tujuan tertentu.

d.Reformasi Administrasi

Reformasi administrasi adalah suatu upaya perubahan yang dilakukan secara sadar dan terencana dari segala aspek kehidupan terutama aspek penyelenggaraan administrasi agar mencapai tujuan secara rasional. Reformasi administrasi sekarang ini sangat sering menjadi sorotan, yang secara empiris disebabkan pada perkembangan masyarakat pada masa globalisasi, memaksakan semua pihak

terutama pada bidang birokrasi pemerintahan, agar selalu melakukan revisi perbaikan dan perkembangan perubahan untuk alternatif baru pada prosedur administrasi yang cocok dengan perkembangan masyarakat dan perkembangan zaman sekarang.

Berdasarkan hasil temuan penelitian pemerintahan kota padang pada saat ini tengah berusaha mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman juga terintegritas dengan seluruh jenis pelayanan kementerian/lembaga/ pemerintah daerah/badan usaha milik Negara/badan usaha milik daerah/swasta pada satu tempat melalui konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) searah dengan peraturan. Untuk mengetahui bagaimana implementasi reformasi administrasi dalam sistem dan prosedur administrasi di mal pelayanan publik Kota Padang, apa saja faktor penghambat dalam mengimplementasikan reformasi administrasi dalam sistem dan prosedur administrasi di mal pelayanan publik Kota Padang, upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi kendala dalam implementasi reformasi administrasi dalam sistem dan prosedur administrasi di mal pelayanan publik Kota Padang. Sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi reformasi administrasi dalam sistem dan prosedur administrasi di mal pelayanan publik Kota Padang?

Implementasi Reformasi Administrasi Pada Sistem Dan Prosedur Administrasi Di Mal Pelayanan Publik yang sebelumnya harus datang ke Mal Pelayanan Publik mengurus administrasi manual dengan menggunakan aplikasi Sapo Rancak yaitu aplikasi yang dibikin mandiri oleh pihak DPMPTSP, dan direformasikan menjadi digital dengan menggunakan aplikasi OSS.co.id para pengunjung bisa mengurus keperluan tanpa harus datang ke Mal Pelayanan Publik dan dengan adanya aplikasi OSS.co.id sangat membantu dalam pengurus administrasi.

2. Faktor Penghambat Dalam Mengimplementasikan Reformasi Pada Sistem Dan Prosedur Administrasi Di Mal Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan sistem dan prosedur administrasi tidak akan lepas dari faktor penghambat. Untuk melihat faktor penghambat pengimplementasian reformasi administrasi di mal pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Kurangnya pemahaman pengunjung tentang internet

Dalam sistem pengurusan layanan administrasi , masih banyaknya masyarakat yang gptek atau kurang tentang internet atau masih belum terlalu paham mengenai pengurusan secara online, karena masih banyak yang belum mengerti sistem pengurusan administrasi online para pengunjung yang ingin mengurus keperluan masih banyak juga yang datang langsung ke MPP dan di bantu oleh pihak DPMPTSP dalam pengurusan surat izin administrasi.

b) Kurang pengawasan dari OPD teknis dan Pengunjung

Masih sangat jauhnya pengawasan kepada OPD Teknis. Itu membuat kendala dalam pelayanan lambat karena kurang adanya pengawasan ekstra mengenai aplikasi administrasi pelayanan, dan juga dari pihak pengunjung yang sudah mendaftarkan secara online jarang sekali mengecek aplikasi yang mereka daftarkan apakah sudah berhasil atau gagal, akan ada hal yang membuat gagal karena kurang lengkap dari persyaratan pengunjung, dan

pengunjung jarang mengecek akun pendaftarannya. Pentingnya dalam pengawasan dalam proses pelayanan administrasi supaya bisa mengetahui apakah sebuah pekerjaan sudah dikerjakan sesuai dengan apa yang diinginkan pengunjung.

3. Upaya dan strategi apa yang dilakukan dalam mengimplementasikan reformasi Administrasi pada sistem dan prosedur administrasi di Mal Pelayanan Publik

Adapun upaya yang dilakukan untuk Reformasi Administrasi pada sistem dan prosedurnya adalah :

a. Sosialisasi Masyarakat

Sosialisasi masyarakat langsung sangat diperlukan karena masih banyaknya masyarakat kota Padang yang belum mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan di Mal Pelayanan Publik dan dengan adanya sosialisasi di hari minggu pada saat Carfree day sangat membantu informasi mengenai pelayanan yang diberikan.

b. Koordinasi secara rutin dan monitoring

Sejauh ini di DPMPPTSP koordinasi secara rutin mengenai pelayanan dari pihak OPD Teknis masih sangat kurang, hal tersebut membuat proses dalam pelayanan masih kurang karena merasa tidak ada pengawasan, dan diharuskan koordinasi rutin pada pihak yang memberikan layanan.

c. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi, sangat perlu dilakukan pengembangan dan pelatihan SDM agar membantu proses pekerjaan berjalan dengan baik, SDM yang baik sangat menentukan proses berjalannya pelayanan yang baik.

SIMPULAN

Implementasi Reformasi Administrasi Dalam Sistem Dan Prosedur Administrasi Di Mal Pelayanan Publik Kota Padang dapat diambil kesimpulan, antara lain: Implementasi Reformasi Administrasi DPMPPTSP di Mal Pelayanan Publik sudah ada dari sistem digital menjadi online, dan juga sudah cukup baik dan sangat membantu memudahkan mendaftar secara online, meskipun ada beberapa hal yang perlu dioptimalkan lagi dalam prosedur administrasinya, dan untuk lebih di kontrol lagi agar dalam mengurus keperluan sistem dan prosedur administrasinya berjalan baik. Faktor penghambat dalam mengimplementasikan reformasi administrasi yaitu Kurangnya sistem monitoring dan evaluasi pada saat prosedur administrasi, karena masih banyaknya pengunjung yang tidak mengevaluasi sejauh mana syarat pendaftarannya, kurangnya feedback dari pengunjung dalam proses pendaftaran, kurangnya pengecekan kembali setelah proses pengembalian syarat pendaftaran reformasi administrasi dikembalikan kepada pihak OPD, kurangnya ketidakmampuan sumber daya manusia, seperti masih lemahnya pemahaman pengunjung tentang pendaftaran secara online. Strategi dan upaya dalam mengimplementasikan Reformasi administrasi, yaitu Strategi Inti, Strategi Konsekuensi, Strategi Pelanggan, Strategi

Kontrol, Strategi Budaya. Dari hasil wawancara peneliti masih belum sepenuhnya dilakukan upaya agar reformasi administrasi berjalan dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Hendrayadi. 2011. *Reformasi Administrasi Publik*. Volume 1. No 1
- Arnita Febriana Puryatama. 2020. *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. Volume 3. No 1
- Bogdan dan Taylor. 2012. *Prosedur Penelitian*. Dalam Moleong. *Pendekatan Kuantitatif*. (hlm. 4). Jakarta : Rineka Cipta.
- Budiman Rusli, M.S. *Konsep dan Latar Belakang Reformasi Administrasi*. *Modul Teori Reformasi Administrasi*
- Dadang Suwanda, S.E. M.M., M.Ak., CA. 2021. *Buku Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*
- Defi Maya Oktasari. 2015. *Implementasi Kepmen Pan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara*. eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 3, Nomor 2, 2015: 1339-1353.
- Dian Puspitasari, dkk. *Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume. 2, No. 2, Hal.338-343.
- Djkn. kemenkeu.go.id. *Peran Pengawasan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Kerja Pegawai*
- Grand Design. *Reformasi Administrasi 2010-2025*
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*
- Ida Yunari Ristiani. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. *Coopetition*, Vol XI, Nomor 2, Juli 2020, 165 ± 178 (E-ISSN : 2615-4978, P-ISSN : 2086-4620).
- Irma Rahmayanti, dkk. 2022. *Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi*. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*. Volume 7. No 2.
- Jdih Kota Padang, Tahun 2022
- Kemenpan No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lijan Poltak Sinambela, Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*
- Mohamad Thahir Haning. 2018. *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan dari Perspektif Administrasi Publik*. Volume 4. No 1
- Osborne. (2000)
- Yudha Wastuhana. 2021. *Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi*. *Jurnal Media Administrasi*. Vol 3. No 1
- Safira Aulia Salma, dkk. 2022. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik*. *Jurnal Kebijakan Publik*. Vol 13. No 2.
- Sandro Datamora, Hasbullah Malau. 2019. *Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Kota Padang*. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*. Volume . Nomor 1 Hal 136-142

- Suci Yanuartanti.dkk. Evaluasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro Dalam Rangka menuju Pelayanan Prima. *Jurnal Administrasi Publik* Vol 5. No 6.
- Sugoiyono.(2012) Memahami Penelitian Kuanlitatif".Bandung : Alfabeta
- Ukrimatul Umam, Adianto. 2020. *Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik*. Jurnal Humaniora.Vol 4. No 1.
- Zauhar. 2014. Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi Kasus Disperindang dan Dispendukcapil Kota Malam). Jurnal Administrasi Publik. Vol 2. No 2