

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu)

Devi Anggraini¹, Khoiron², Retno Wulan Sekarsari³

Jurusan Administrasi publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: 21901091180@unisma.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan dalam pelayanan publik masih menjadi hal yang belum terselesaikan hingga sekarang. pelayanan kepada masyarakat masih dianggap kurang sesuai, salah satu nya pelayanan yang berbelit karena lokasi yang berjarak jauh. Namun akhirnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai lembaga yang menangani pelayanan publik mencetuskan inovasi baru dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis satu gedung dengan sebutan MPP didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan MaI pelayanan publik. Pada Penelitian ini Peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan kebijakan MaI pelayanan publik diterapkan di MaI pelayanan publik Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada analisisnya Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward (1980) dengan variabelnya yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Analisis data yang digunakan yaitu dari Miles dan Huberman (2014). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan MaI pelayanan publik di Kota Batu cukup baik dalam segi komunikasi, sumber daya, dan disposisi namun kurang dalam segi stuktur birokrasi. Beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan kebijakan MaI pelayanan publik di MPP “Among Warga” Kota Batu yaitu organisasi penyelenggara yang tidak konfirmasi mengenai tidak aktifnya pelayanan di MaI pelayanan publik, kemudian belum adanya mesin antrian yang terintegrasi dari front office, kemudian beberapa gerai dari organisasi penyelenggara kosong sehingga pelayanan tidak aktif di MaI pelayanan publik, dan kewenangan yang tumpang tindih karena struktur birokrasi dari MaI pelayanan publik diambil dari struktur Dinas Penanaman Modal yang sebagai pengelola dari MPP.

Kata Kunci: implementasi Kebijakan, pelayanan publik, MPP

Pendahuluan

Kebijakan erat kaitannya dengan isu-isu publik karena menyangkut peraturan-peraturan yang diterapkan untuk memecahkan permasalahan di sektor publik. Dari pandangan (Taufiqurokhman, 2014:4) dalam bukunya kebijakan publik yaitu ikatan keputusan kebijaksanaan yang diperoleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan dalam lingkup masyarakat. Kebijakan publik pada dasarnya suatu keputusan lembaga atau pejabat pemerintahan yang mengatur kehidupan publik secara langsung dan tidak langsung agar tercipta ketertiban dan kesejahteraan masyarakat banyak. Maka kebijakan publik merupakan salah satu aspek penting yang ada dalam praktek kehidupan bernegara.

Untuk itu, perlu adanya implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan publik ini selalu berkembang sesuai dengan permasalahan publik yang dihadapi oleh pemerintah dalam

mengimplementasikan kebijakannya. Terdapat berbagai masalah implementasi kebijakan yang belum sesuai dikarenakan para implementor kebijakan belum mampu mengaktualisasikan kebijakan tersebut secara efektif.

Salah satu permasalahan kebijakan yang sekiranya dapat diberikan alternatif yaitu pelayanan publik. Alur pelayanan yang dianggap masih berbelit dan kurang efisien dari masyarakat membuat pemerintah mencari solusi penyelesaian. Hingga pada akhirnya pemerintah melakukan inovasi terbaru yang masuk pada generasi ketiga agar mempercepat tewujudnya kesejahteraan masyarakat khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik.

Melihat dari kondisi diatas, Pemerintah Pusat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN RB) akhirnya menetapkan Peraturan Menteri Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik. Pada pasal 1

tertuang mengenai MaI Pelayanan Publik yang sering disebut sebagai MPP, yaitu tempat berlangsungnya kegiatan penyampaian bantuan masyarakat untuk kegiatan administratif. Dengan jangkauan yang lebih luas kegiatan administrasi tersebut berguna sebagai perpanjangan dari bantuan terkoordinasi baik di tingkat pusat maupun daerah, serta pelayanan untuk Badan Usaha Milik Negara/provinsi/konfidensial dalam hal memberikan bantuan secara cepat, sederhana, wajar, aman dan nyaman.

MaI Pelayanan Publik (MPP) ialah sebuah inovasi yang dihadirkan oleh Pemerintah Indonesia dalam hal mengatasi permasalahan-permasalahan pelayanan yang mendasar. Sebelum adanya MPP juga telah dibentuk PTSA, kemudian muncul inovasi kedua yaitu PTSP dan pada generasi sekarang ini dihadirkan MPP.

Setelah menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut akhirnya pihak pemerintah Kota Batu membentuk kebijakan yang merujuk pada penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik yaitu Peraturan Wali Kota Batu (PERWALI KOTA BATU) Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik Kota Batu. MaI Pelayanan Publik Kota Batu diresmikan pada 17 Oktober 2022, bertepatan dengan hari ulang tahun Kota Batu. Hingga per Januari 2023 ini MPP masih berjalan sekitar 3 bulan. Pendirian MPP Kota Batu sendiri mendapatkan dana dari APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah) kurang lebih sebesar Rp 194 Juta. Kota Batu akhirnya bisa menjadi kota yang menyusul kota-kota lain dalam penyelenggaraan MPP yang sudah diresmikan dan hingga saat ini total kota yang sudah diresmikan MPP nya yaitu 26 kota. Ini menjadi salah satu peningkatan bagi Kota Batu dalam segi pemerintahannya dan mampu memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan publik.

Mengingat MPP ini baru saja dibuat, maka penting untuk dilakukan kajian dalam pelaksanaan pendekatan – pendekatan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Batu, khususnya sebagai pengelola posko. Pemeriksaan dilakukan untuk melihat apakah MPP Kota Batu sudah benar – benar sesuai dengan harapan.

Permasalahan yang ada di MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu yaitu tidak terintegrasinya pelayanan instansi secara menyeluruh di MPP Kota Batu. Hal ini bisa menjadi kemungkinan bahwa dalam komunikasi kepada instansi terkait belum sepenuhnya dilakukan dan pendistribusian sumber daya manusia (SDM) dari instansi yang bergabung belum maksimal. Yang pada akhirnya tempat gerai yang sudah disediakan untuk instansi terkait yang bekerjasama menjadi kosong. Dari

permasalahan diatas Peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“implementasi Kebijakan MaI Pelayanan Publik (Studi Kasus: MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu).**

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pendahuluan diatas, maka penelitian ini akan mengangkat rumusan masalah mengenai “Bagaimana implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik di Kota Batu menurut George C. Edward”.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menjawab terhadap rumusan masalah yang ada, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik yang ada di Kota Batu.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan kajian ini dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan implementasi kebijakan publik, khususnya implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik, dengan menyediakan bahan referensi terkait administrasi publik dan terkait judul penelitian. Dan memberikan bahan informasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk melihat apakah pelayanan publik MaI Pelayanan Publik sudah sesuai atau kurang sehingga mengoptimalkan pelayanan di MaI Pelayanan Publik yang efektif dan efisien. Kemudian bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam mengimplementasikan suatu pelayanan publik. Dan sebagai salah satu referensi bagi peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian tentang MaI Pelayanan Publik.

Tinjauan Pustaka Kebijakan publik

Sesuai dengan (Taufiqurokhman, 2014:4) kebijakan publik adalah perkembangan pilihan strategi yang diambil oleh individu atau kelompok untuk memahami tujuan tertentu diarena publik. cakupan studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup bidang yang berbeda – beda seperti aspek keuangan, masalah legislatif, sosial, budaya, regulasi dan lain – lain. Kebijakan publik dapat bersifat universal, teritorial maupun lokal seperti mencakup aspek peraturan, hukum pemerintahan, pedoman resmi,

pedoman pastoral, peraturan daerah kabupaten/kota, dan keputusan bupati/walikota.

implementasi Kebijakan publik

implementasi kebijakan publik tidak hanya mencakup proses kebijakan publik ke dalam mekanisme birokratis, tapi juga terkait dengan bagaimana agar kebijakan publik tersebut dapat diterima, dipahami, dan didukung oleh masyarakat umum. Ini penting untuk siklus politik. Sebagai bagian dari siklus politik, pelaksanaan kebijakan publik juga harus fokus pada berbagai aspek mulai dari politik, keuangan dan sosial yang memengaruhi cara berperilaku semua kelompok termasuk, khususnya populasi umum, sehingga pendekatan terbuka dapat mencapai asumsi yang ideal.

Menurut (Edward, 1980:1) implementasi kebijakan adalah eksekusi strategi yang mencakup dinamika antara pengembangan keputusan demonstrasi, otoritatif, penerbitan peraturan eksekutif, keputusan pengadilan, serta penerbitan prinsip – prinsip administrasi dan hasil strategi yang menjadi output untuk masyarakat yang mampu mempengaruhi beberapa bagian dari kehidupan mereka.

Selama pelaksanaan implementasi kebijakan yang menghabiskan waktu, korespondensi pengambilan peran sangat penting untuk dilakukan karena pelaksana harus memahami apa yang mereka lakukan. Perintah dalam melaksanakan kebijakan harus dikirim ke agen pelaksana dengan cara yang mudah dan dapat diprediksi. Ketiadaan satu sumber daya akan menyebabkan eksekusi pendekatan implementasi kebijakan mengalami ketidakmampuan dalam pelaksanaannya. Disposisi atau kecenderungan pelaksana dicirikan sebagai keinginan dan pengertian diantara para agen pelaksana untuk melaksanakan pengaturan kebijakan. Dengan asumsi eksekutif pengaturan kebijakan harus diselesaikan dengan sukses dan praktis, tidak hanya memahami apa yang harus mereka lakukan dan dapat melakukannya, tetapi praktis juga harus meliputi kemauan untuk melaksanakan pendekatan kebijakan tersebut. Sehingga pada akhirnya desain struktur birokrasi dapat mempengaruhi pelaksanaan karena dalam implementasi kebijakan tidak akan mencapai keberhasilan jika ada kekurangan dalam konstruksi peraturan.

MaI Pelayanan Publik

Menurut PERMENPAN RB pengertian MaI Pelayanan Publik adalah perpaduan antara penyelenggaraan pemerintahan yang diberikan oleh dinas, instansi DPRD Umum dan Daerah/kota, usaha milik negara, usaha milik daerah dan swasta dalam satu tempat sebagai usaha percepatan, akomodasi, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan.

MPP sendiri dilakukan dengan standar rekonsiliasi, produktivitas, koordinasi, tanggung jawab, keterbukaan, dan kenyamanan. Diharapkan dengan adanya MPP ini memberikan solusi pada kemudahan pelayanan dan menghasilkan kenyamanan pada masyarakat perihal pelayanan publik. Sehingga inovasi penyelenggaraan pelayanan publik generasi ketiga ini mampu berjalan terus dan merata di seluruh wilayah Indonesia.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Pada jenis penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Peneliti berupaya untuk mengkaji, menganalisis mengenai implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik di Kota Batu. Hal ini dilakukan dengan mewawancarai sumber-sumber terkait mengenai implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik.

Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, berfokus pada MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu. Kebijakan MaI Pelayanan Publik sendiri menjadi salah satu ide cetusan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) yang mampu menjadi solusi dari permasalahan awam dari pelayanan publik yang ada di Indonesia, sehingga di setiap daerah diusahakan untuk bisa mendirikan MaI Pelayanan Publik. Fokus pada Penelitian ini mengenai implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik Kota Batu adalah sebagai berikut:

- 1) Komunikasi (*Communication*)
- 2) Sumber Daya (*Resources*)
- 3) Disposisi (*Dispositions*)
- 4) Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structures*)

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu dan juga di dinas pengelolanya yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batu yang bertempat di Kantor Balaikota Among Tani Jalan Panglima Sudirman No. 507, Pesanggaran, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65313.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Penelitian ini ada dua jenis data yaitu:

- 1) Data Primer

Data primer adalah yang diperoleh dari sumber-sumber primer atau sumber asli yang memuat informasi atau data Penelitian.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian ini ialah:

1) Wawancara

Wawancara dilakukan melalui pertemuan – pertemuan terorganisasi ialah wawancara yang dipimpin dengan menggunakan kaidah – kaidah wawancara (materi pertanyaan) yang telah diatur sebelumnya. Dan juga pertemuan tidak terstruktur, yaitu pertemuan khusus para informan yang mengarahkan pada pertemuan tanpa daftar pertanyaan yang berjalan sesuai dengan alur pembicaraan.

2) Observasi

Observasi Penelitian ini dilakukan langsung pada instansi atau lembaga MaI Pelayanan Publik Kota Batu dan juga kantor Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku dinas yang mengelola MaI Pelayanan Publik.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk melengkapi penggunaan metode wawancara dan observasi. Selama Penelitian di MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu dokumentasi yang dilakukan yaitu pengumpulan data berupa foto dan gambar dari website yang menampilkan subjek Penelitian.

Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (2014) menyebutkan bahwa analisis data selama pengumpulan data membawa Peneliti mandiri antara berpikir tentang data yang ada dan mengembangkan strategi untuk mengumpulkan data baru. Dalam Penelitian kualitatif memungkinkan dilakukan analisis data pada waktu Peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan baru dilakukan analisis. Pada Penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles dan Huberman. Proses analisis data dalam Penelitian model ini dilakukan dalam empat tahap yaitu:

1) pengumpulan data

pengumpulan data adalah proses pengambilan, pencatatan, dan pengumpulan data yang diperoleh dari

hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan.

2) Reduksi data

Setelah informasi dikumpulkan, pengurangan informasi kemudian diselesaikan melalui reduksi data, untuk memilih informasi yang relevan dan signifikan, informasi dipusatkan untuk mendorong dan menangani masalah, menemukan, pemaknaan atau untuk menanggapi dan mengeksplorasi pertanyaan, tahap penyederhanaan kan timbul sesuai pengeksplorasi data pertanyaan, sehingga pertanyaan tersebut dapat disederhanakan dan diatur sesuai dengan gambaran hal – hal penting tentang penemuan dan kepentingan peneliti. Dalam proses pengurangan informasi, informasi yang tidak berhubungan dengan masalah peneliti akan dibuang.

3) Penyajian data

Penyajian informasi dapat dilakukan melalui komposisi kata – kata, gambar bagan dan tabel. Alasan di tampilkannya penyajian informasi adalah untuk menggambarkan apa yang sedang terjadi. Untuk situasi ini, peneliti terbantu dan tidak mengalami kesulitan dalam mendominasi data baik secara umum maupun bagian tertentu dari hasil pemeriksaan, peneliti harus membuat narasi jaringan atau diagram untuk memudahkan pekerjaannya mengkaji otoritas data atau informasi tersebut

4) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama siklus pemeriksaan serta proses pengurangan informasi (reduksi data) telah mengumpulkan informasi secara memadai, maka tahap terakhir ialah penarikan kesimpulan yang mana dilakukan setelah informasi selesai dengan menyeluruh.

Pembahasan

Berdasarkan analisis yang dilakukan, implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik adalah ide cetusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik generasi ketiga setelah PTSA (pelayanan Terpadu Satu Atap) dan PTSP (pelayanan Terpadu Satu Pintu). Hal ini juga menjadi langkah dalam pembaharuan pelayanan publik kepada masyarakat. MaI Pelayanan Publik dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung layanan. MaI Pelayanan Publik

sendiri merupakan perwujudan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik, dan juga didukung oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik.

I. implementasi Kebijakan MaI pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu

Hasil temuan di lapangan menunjukkan implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik diukur dengan model implementasi Edward III. Adapun variabel yang digunakan analisis yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi (Edward, 1980).

a) Komunikasi

Salah satu komponen yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan menurut (Edward, 1980) adalah komunikasi. Dalam bukunya ia menjelaskan apa tujuan dan sasaran dari pengaturan yang harus disampaikan kepada target kelompok sehingga akan mengurangi mutasi eksekusi dalam implementasi. Komunikasi (korespondensi) dalam rangka peninjauan penelitian ini dimanfaatkan agar penyelenggaraan administrasi publik di MaI Pelayanan Publik dapat berjalan dengan baik. Komunikasi (korespondensi) ini dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.

TRANSMISI

Transmisi komunikasi dilakukan dari pembuat kebijakan yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kemudian menuju pelaksana kebijakan yaitu pemerintah daerah yang melaksanakan kebijakan MaI Pelayanan Publik. Pihak Kemenpan-RB mengunjungi langsung pemerintah Kota Batu pada 26 Maret 2021 terkait koordinasi penyelenggaraan MPP yang akhirnya ditindaklanjuti oleh pemerintah Kota Batu untuk mendirikan MaI Pelayanan Publik.

Arti MPP sendiri adalah terintegrasinya seluruh layanan menjadi satu gedung, akhirnya pengelola MPP yaitu DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu) melakukan koordinasi kepada beberapa instansi eksternal untuk bisa bergabung di MPP untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

Setelah kebijakan MPP dilaksanakan akhirnya dari beberapa instansi penyelenggara pelayanan di MPP juga melakukan sosialisasi kecil kepada

masyarakat terkait adanya MaI Pelayanan Publik baru di Kota Batu.

KEJELASAN

Unsur kejelasan (*clarity*) mengharapkan bahwa pendekatan – pendekatan yang disampaikan kepada para pelaksana ke kelompok sasaran, dan individu – individu lain yang terlibat erat secara jelas dengan implementasi kebijakan mampu memahami apa tujuan, alasan, sasaran dan substansi rencana pelaksanaan kebijakan publik sehingga masing-masing akan tahu tentang bagaimana harus siap dan membuat strategi menarik.

Komunikasi penyampaian terkait penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu dilakukan dengan persiapan tahapan pembentukan MaI Pelayanan Publik. Pada pembahasan komunikasi, dijelaskan dilakukan beberapa rapat internal dan rapat koordinasi dengan organisasi penyelenggara dan SKPD terkait untuk mempersiapkan MPP. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi miskomunikasi dan kejelasan dari informasi juga sampai pada para pelaksana kebijakan nantinya.

KONSISTENSI

Menurut Edward, permintaan yang diberikan dalam pelaksanaan komunikasi harus dapat diprediksi dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Dengan sumbu perintah yang diberikan sering berubah – ubah, maka dapat menimbulkan gejolak bagi para pelaksana di lapangan. Oleh karena itu konsistensi juga harus diperhatikan dalam komunikasi

Konsistensi dalam implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik di Kota Batu yaitu rutinnya dilakukan rapat internal dan rapat koordinasi pada persiapan pembentukan MPP, kemudian juga dilakukan evaluasi dan monitoring setelah berdirinya MPP untuk melihat progres berjalannya pelayanan dari tiap instansi dan juga konsistensi dari tiap instansi apakah masih tetap atau berubah setelah bergabung di MPP.

b) Sumber Daya

Terlepas dari kenyataan bahwa poin-poin dalam strategi telah disampaikan dengan jelas dan andal, jika pelaksana kekurangan sumber daya untuk menyelesaikannya, kebijakan tidak akan berhasil. Aset adalah variabel yang signifikan agar implementasi kebijakan menjadi menarik. Tanpa aset, pendekatan hanya tinggal di atas kertas dan menjadi arsip.

SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya yang dimaksud dalam pelaksanaan kebijakan MaI Pelayanan Publik yaitu seluruh jajaran SKPD Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku tim pengelola MPP dan organisasi penyelenggara pelayanan MPP yang menjalankan pelayanan publik. SDM pada MaI Pelayanan Publik dapat dikatakan cukup karena tim pengelola sudah disusun sesuai penugasan masing-masing dan dari organisasi penyelenggara juga memiliki SDM untuk menjaga di gerai layanan. Hal ini juga didukung pada Perwali No 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik Kota Batu Bab IV Penyelenggaraan MPP Bagian Kesepuluh yaitu Pembinaan Sumber Daya Manusia. Pembinaan Sumber Daya Manusia dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM dilakukan oleh masing – masing asosiasi yang menawarkan pelayanan administrasi di sektor pelayanan. bantuan staff sektor administrasi di MPP dapat diselesaikan selama memperoleh persetujuan masing – masing asosiasi penyelenggara. Bantuan staff dapat difasilitasi dengan koordinatoratif khususnya DPMPTSP.

SARANA DAN PRASARANA

Non-SDM menggabungkan aset yang memadai, aksesibilitas kantor dan kerangka kerja melalui sarana dan prasarana. Fasilitas yang ada di kantor MaI Pelayanan Publik Kota Batu sudah cukup dikatakan lengkap dan sesuai. Beberapa fasilitas yang tersedia di kantor MaI Pelayanan Publik Kota Batu juga ditunjang untuk kenyamanan disabilitas. Contohnya kursi roda yang disediakan, kursi ramah difabel. penunjang fasilitas sangat diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan publik. hal tersebut juga akan berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu. Dan sebisa mungkin dari pihak pengelola MPP memberikan fasilitas pada setiap organisasi penyelenggara demi kelancaran pelayanan publik.

c) Disposisi

Disposisi adalah kualitas yang digerakkan oleh pelaksana, seperti tanggung jawab, kepercayaan, dan sifat berbasis suara, jika para agen pelaksana memiliki karakter yang baik dia akan benar benar ingin melakukan implementasi kebijakan serta apa yang diinginkan pembuat kebijakan. ketika

pelaksana memiliki mentalitas atau pandangan yang berbeda dari pembuat kebijakan proses kebijakan akan mengalami ketimpangan.

Pada Perwali no 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik juga terdapat bagian pelaksana pelayanan dimana para pelaksana harus menerapkan budaya 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun. Kemudian pelaksana juga harus menerapkan budaya melayani. Komitmen yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan sendiri yaitu melaksanakan evaluasi pada MaI Pelayanan Publik setiap 3 bulan sekali atau sesuai dengan keadaan jika memungkinkan untuk melakukan rapat koordinasi dadakan.

Namun ada beberapa organisasi penyelenggara pelayanan di MaI Pelayanan Publik ini tidak menjalankan pelayanan, dikarenakan terkendala sumber daya manusianya dan juga sistem pelayannya. Contohnya BPOM, Pengadilan Negeri Malang, KPP Pratama, Badan Narkotika Nasional (BNN), Kejaksaan Negeri, Samsat. Lantaran instansi-instansi ini memang cukup rumit dalam pelayannya sehingga pelayanan diutamakan pada kantor pusat saja dan beberapa juga pelayannya tidak banyak orang mengurus atau dikatakan minim administrasi.

Kemudian Pada Peraturan Wali No 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik Bab V Maklumat pelayanan, Standar pelayanan, dan SOP terdapat maklumat pelayanan yang mana ini digunakan sebagai acuan dalam komitmen melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan yang berlaku.

d) Struktur Birokrasi

Struktur organisasi merupakan desain hierarki yang bertanggung jawab untuk menjalankan strategi kebijakan yang berdampak pada eksekusi kebijakan. salah satu bagian penting yang mendasari setiap asosiasi adalah adanya sistem standar kerja (*standar operating procedures*) atau SOP.

PENERAPAN SOP

Variabel yang mengkaaji hierarki struktur birokrasi ini mencakup 2 hal yaitu komponen dan desain organisasi. Sudut pandang utamanya ialah komponen dalam implementasi kebijakan yang biasana dibuat melalui *Standart Operational Procedure* (SOP). SOP merupakan aturan bagi setiap pelaksana dalam bertindak agar pelaksanaan

kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran pendekatan.

Pada MaI Pelayanan Publik ini terdapat SOP yang tercantum pada buku Selayang Pandang MaI Pelayanan Publik Kota Batu. SOP sudah disusun oleh penyelenggara sehingga menjadi acuan untuk pegawai layanan di MPP. Namun tetap, mengenai SOP lanjutan mengikuti sesuai dinas masing-masing.

STRUKTUR ORGANISASI

Konstruksi regulasi yang diklaim dalam melaksanakan Peraturan Walikota Batu No 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayananumunya sudah benar – benar disiapkan oleh pemerintah pusat. Ini menyiratkan bahwa desain peraturan dapat diakses dari tingkat yang paling signifikan, khususnya wilayah yang paling rendah yaitu daerah. Keterjangkauan tersebut direncanakan agar setiap organisasi yang ditugaskan memiliki kewajiban dan keahlian masing – masing dalam melaksanakan Peraturan Walikota Batu No 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik.

Level birokrasi paling tinggi yaitu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pencetus penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik. Kemudian dibantu dengan Peraturan Presiden untuk memperkuat kebijakan dari Menpan-RB. Level birokrasi berikutnya yaitu pada pemerintahan provinsi untuk mengkoordinasikan kepada tiap wilayah dan dibantu dengan pemerintahan daerah pada kabupaten/kota. Kemudian ada lembaga yang bertugas sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Indonesia yaitu Ombudsman. Lembaga ini melakukan pengawasan beberapa bulan sekali terhadap MaI Pelayanan Publik seluruh Indonesia yang sudah berdiri. Birokrasi ini saling bekerja sama dalam koordinasi penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik.

Struktur birokrasi dalam MaI Pelayanan Publik Kota Batu sendiri juga sudah tersusun dalam Tim Teknis Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik Kota Batu dalam lampiran Keputusan Walikota Batu Nomor 188.45/151/KEP/422.012/2021.

Mengingat empat faktor yang menentukan keberhasilan implementasi yang digagas oleh George C. Edward digunakan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik di MaI Pelayanan Publik

“Among Warga” Kota Batu dapat diambil kesimpulan dari pembahasan diatas bahwa meskipun secara keseluruhan implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik telah berjalan baik, akan tetapi dari empat variabel tersebut masih ditemukan beberapa kendala seperti pada variabel sumber daya dan struktur birokrasi.

II. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat implementasi Kebijakan MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi di lapangan, dapat Peneliti sampaikan pertama yaitu faktor pendukung implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya rapat internal dan rapat koordinasi dalam tahap pembentukan MPP.
2. Dibentuknya aturan yaitu Peraturan Wali Kota Batu No 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik yang menjadi acuan dalam pelaksanaan kebijakan.
3. Adanya inovasi komunikasi dari beberapa instansi yang bergabung dalam menyebarkan informasi adanya MaI Pelayanan Publik ke masyarakat.
4. Adanya tim pengelola dan tim teknis yang dibentuk dalam pelaksanaan kebijakan MPP.
5. Sarana dan prasarana di MPP cukup lengkap dan ramah disabilitas.
6. Tiap SKPD dan organisasi penyelenggara saling mendukung dan bekerjasama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di MPP sehingga komitmen muncul.
7. Adanya monitoring dan evaluasi rutin yang dilakukan untuk melihat progres berjalannya MPP.

Yang kedua yaitu faktor penghambat dari implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu yaitu:

1. Beberapa instansi yang menjadi organisasi penyelenggara MaI Pelayanan Publik tidak melakukan konfirmasi jika gerai layanan tidak aktif melakukan pelayanan sehingga dari pihak MaI Pelayanan Publik harus memperingatkan dan gerai menjadi kosong.
2. Masih ada pegawai layanan dari salah satu instansi yang masih mendahulukan kerabat yang dikenal dan melewati antrian.
3. Organisasi penyelenggara atau gerai layanan masih ada yang kosong.
4. Kewenangan yang ada di MaI Pelayanan Publik tumpang tindih karena struktur yang ada di MaI Pelayanan Publik diambil dari struktur Dinas Penanaman Modal sehingga terjadi double job.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan Peneliti dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan MaI Pelayanan Publik dari Peraturan Wali Kota No 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik masih belum memenuhi variabel implementasi kebijakan menurut George C. Edward (1980) yang berpendapat bahwasanya keberhasilan implementasi diidentifikasi melalui 4 unsur yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Ketidakberhasilan pelaksanaan MaI Pelayanan Publik lebih didominasi oleh faktor internal pelaksana kebijakan, sehingga menimbulkan beberapa aspek lain ikut terganggu. Ketidakberhasilan ini meliputi belum didukung sepenuhnya oleh beberapa organisasi penyelenggara yang tidak menjalankan pelayanan di gedung MPP, kemudian ada pegawai layanan yang masih mendahulukan kerabat dalam pelayanannya sehingga tidak menghiraukan antrian. Dan juga kewenangan MaI Pelayanan Publik tumpang tindih karena pembentukan struktur organisasinya mengambil pada struktur organisasi dari DPMPTSP sebagai pengelolanya.

Namun di sisi lain juga terdapat keberhasilan dari implementasi kebijakan yaitu komunikasi yang dilakukan mulai dari pembuat kebijakan hingga ke pelaksana kebijakan dilakukan dengan baik. Sehingga pihak pemerintah Kota Batu merespon dan membuat aturan Perwali No 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI Pelayanan Publik.

Saran

Adapun saran yang dapat Peneliti berikan dan bermanfaat bagi pelaksanaan Kebijakan MaI Pelayanan Publik Kota Batu ialah sebagai berikut:

1. Pihak MaI Pelayanan Publik menindak langsung organisasi penyelenggara yang tidak aktif di gerai layanan atau bisa dengan mengganti instansi lain yang bisa bergabung di MaI Pelayanan Publik.
2. Membuat mesin cetak untuk nomor antrian agar lebih efisien ketika di gerai layanan yang dituju, dan nomor antrian untuk seluruh gerai layanan juga lebih teratur.
3. Setiap gerai layanan memasang SOP pada tempat layanan berbentuk selebaran atau mini x banner agar masyarakat dapat membaca langsung dan memahami alurnya.
4. Membentuk struktur birokrasi sendiri untuk kewenangan MaI Pelayanan Publik agar SKPD yang bertugas di Dinas tidak tumpang tindih dengan kewajiban di MaI Pelayanan Publik.

Daftar Pustaka

Sumber buku:

- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan publik Edisi Kedua*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Edward, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington D.C: Congressional Quarterly Press.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan implementasi Kebijakan publik Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press.
- Kumorotomo, W. (2007). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Maulidiah, S. (2014). *pelayanan publik pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Meutia, I. F. (2017). *Analisis Kebijakan publik*. Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas pelayanan publik* . Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tachjan. (2006). *implementasi Kebijakan publik*. Bandung: AIPI Bandung.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan publik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama Pers.
- Wahab, S. A. (2012). *Analisis Kebijakan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. (2010). *Analisis Kebijakan publik*. Malang: Bayumedia.

Skripsi dan Jurnal:

- Delpiero, A., Michael S dan Marlien T. (2021). *implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Virus Corona (Covid 19) Di Desa Ongkaw 1 Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan*. 1(2): 1-11, *Jurnal Governance*
- Eko, A.P. (2018). *implementasi Peraturan Walikota Malang No 90 Tahun 2004 Tentang Rekomendasi Pemanfaatan Taman Kota (Studi pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang Bidang Pertamanan)*. Skripsi

- Malia, N. (2021). *Inovasi MaI pelayanan publik Di Kota Banda Aceh. Skripsi*
- Marselia, V. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi implementasi Kebijakan Penyelenggaraan MaI pelayanan publik*. 10(1): 230-238, *Perspektif*
- Mudhawamah, S., Bambang S.H dan Alfi H.W. (2021). *implementasi Kebijakan MaI pelayanan publik Di Kabupaten Nganjuk*. 5(4): 324-330, *Jurnal Administrasi publik*
- Rauf, A.A.S. (2015). *Pembagian Kewenangan Pemerintah Pusat-Pemerintah Daerah Dalam Otonomi Seluas-Luasnya Menurut UUD 1945*. 9(4): 577-602, *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*
- Sari, N. (2019). *Pengaruh pelayanan publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Skripsi*
- Setyawan, D., Agus P.N.C dan Firman F. 3(2): 3-19, *Jurnal Politik, Sosial & Kebijakan publik (Publicio)*,

Buku Modul:

- Agus, E.P., dkk. (2016). *“pelayanan publik” Modul Pelatihan Dasar Kader PNS*. Lembaga Administrasi Negara
- Dwi, Muji Leksono. (2022). *Selayang Pandang MaI pelayanan publik Among Warga Kota Batu*. Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu

Peraturan:

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN RB) Peraturan Menteri Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan MaI pelayanan publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan MaI pelayanan publik
- Peraturan Wali Kota Batu Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan MaI pelayanan publik

Undang-undang:

- UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik

Website:

- Febrianto, V. (2022). Pemkot Batu Luncurkan MPP Permudah Layanan Warga di <https://jatim.antaranews.com/berita/638485/pemkot-batu-luncurkan-mpp-permudah-layanan-warga> (diakses 5 Januari 2023)
- Humas MENPANRB. (2021). MaI pelayanan publik, Atasi Benang Kusut Birokrasi dengan Kolaborasi di <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-atasi-benang-kusut-birokrasi-dengan-kolaborasi> (diakses 27 Februari 2023)
- Humas MENPANRB. (2021). Peran Penting Masyarakat dalam Penyelenggaraan pelayanan publik di <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/peran-penting-masyarakat-dalam-penyelenggaraan-pelayanan-publik> (diakses 5 Januari 2023)
- Humas MENPANRB. (2022). Selesai Dilaksanakan, Kementerian PANRB Lakukan Evaluasi KIPP 2022 di <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/selesai-dilaksanakan-kementerian-panrb-lakukan-evaluasi-kipp-2022> (diakses 27 Februari 2023)
- Humas MENPANRB. (2022). Wujudkan Nilai BerAKHLAK, Evaluasi pelayanan publik Libatkan Instansi Lain di <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/wujudkan-nilai-berakhlak-evaluasi-pelayanan-publik-libatkan-instansi-lain> (diakses 26 Februari 2023)
- Kominfo. (2022). Wapres : 2024 Target 100 Persen MPP Sudah dibangun di Indonesia di <https://kominfo.kaurkab.go.id/berita/detail/wapres--2024-target-100-persen-mpp-sudah-dibangun-di-indonesia> (diakses 27 Februari 2023)
- Redaksi Tugu Malang. (2022). Gedung MaI pelayanan publik Kota Batu Diresmikan, Hemat Biaya dan Waktu di <https://tugumalang.id/gedung-mal-pelayanan-publik-kota-batu-diresmikan-hemat-biaya-dan-waktu/> (diakses 27 Februari 2023)
- BPK Perwakilan Jawa Timur. Profil Kota Batu di <https://jatim.bpk.go.id/kota-batu/#:~:text=Secara%20geografis%2C%20wilayah%20Kota%20Batu,800%20M%20dari%20permukaan%20laut> (diakses 10 Juni 2023)

- Badan Pusat Statistik Kota Batu. Jumlah Penduduk Tahun 2020-2022 di <https://batukota.bps.go.id/indicator/12/109/1/jumlah-penduduk.html> (diakses 8 Juni 2023)
- Fizriyani, Wilda. (2022). Baru Diresmikan, Mal Layanan publik Kota Batu Diisi 22 Instansi di <https://rejogja.republika.co.id/berita/rjxdie399/baru-diresmikan-mal-layanan-publik-kota-batu-diisi-22-instansi#:~:text=Mal%20pelayanan%20publik%20Among%20Warga,pukul%2008.00%20sampai%2015.00%20WIB> (diakses 8 Juni 2023)
- Website Official Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu di <https://dpmptsp.batukota.go.id/kelembagaan> (diakses 7 Juni 2023)
- Website Official Perusahaan Daerah Air Minum Among Tirto Kota Batu di <http://pdamkotabatu.com/portal/> (diakses 10 Juni 2023)
- Website Official Online Submission Single di <https://oss.go.id/> (diakses 10 Juni 2023)