



IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG NOMOR 5 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

OLEH:

INGKODIR : 19.11.195

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Ingkodir, 2023, Implementation of Palembang Mayor Regulation Number 5 Tanun 2021 concerning the Implementation of Public Service Malls. Department of Public Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA) Main Supervisor (I) M.Sattarudin, S.Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) A. Ridhuan Habena, S.I.Kom., M.Si .

This research aims to describe how the Implementation Regulations for the Mayor of Palembang Number 5 Tanun 2021 concerning the Implementation of Public Service Malls are implemented. As a public service provider, the government has an obligation to fulfill all people's rights in obtaining quality public services. The implementation of good government management in Indonesia is marked by the realization of quality public services for the community. One way the government has taken to improve public services is by encouraging all elements of government to continue to innovate in providing services to the community. This was then explained by the launch of an integrated service concept regulated in statutory regulations. It is hoped that this can improve the quality of services that are fast, practical and affordable in accordance with the public's wishes for services provided by the government. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques were carried out using interviews and documentation. Then the data validity technique that researchers use is source triangulation. The selection of informants was carried out by source triangulation. This research uses George Edward III's theory consisting of 4 variables, namely Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure

Based on the research results, the researchers concluded that the implementation of the Palembang Mayor Regulation Number 5 Tanun 2021 concerning the Implementation of Public Service Malls has not been implemented properly. In its implementation, MPP has limited resources and implementers have minimal understanding regarding MPP policies in Palembang City. Relations between organizations are not going well because there are few coordination meetings held. Then there is no clear structure for the implementation of the MPP in Palembang City and there is no memorandum of understanding in the Palembang City MPP

Keywords: *Implementation, Regulations, Public Service Mall*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi seluruh hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Terselenggarakannya pengelolaan pemerintahan yang baik di Indonesia ditandai dengan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Salah satu cara yang telah pemerintah lakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan mendorong seluruh elemen pemerintahan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini kemudian dijabarkan dengan dicanangkannya sebuah konsep pelayanan terpadu yang diatur dalam peraturan perundang undangan, diharapkan dengan hal tersebut dapat

meningkatkan mutu pelayanan yang cepat, praktis, dan terjangkau sesuai dengan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Konsep pelayanan terpadu tersebut kemudian diwujudkan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai jalan pintas dalam mewujudkan pelayanan yang prima dengan pengelolaan pelayanan publik yang terintegrasi seluruh jenis pelayanannya pada Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik ialah tempat terjadinya aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang menyatukan sistem pelayanan publik dan

merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah baik itu Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta pada satu tempat dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Pemerintah memakai istilah “Mal” dikarenakan rancangan dari Mal itu sendiri yang aman dan nyaman serta menyediakan segala kebutuhan yang masyarakat inginkan.

MPP Kota Palembang merupakan MPP ke-30 di Indonesia. Berlokasi di Jalan Gub H. Bastari Jakabaring, terdapat 373 jenis layanan dari 28 instansi yang disuguhkan di pusat pelayanan modern ini. Hal ini membuat MPP Palembang menjadi MPP yang memiliki unit layanan terbanyak dan fasilitas terlengkap se-Indonesia. MPP Kota Palembang juga yang terluas di Indonesia dengan total luas area yang mencapai 2 hektare.

Keberadaan pusat pelayanan modern di Palembang, Ibu Kota Provinsi Sumatera Selatan, ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi, perizinan, dan non-perizinan dengan sistem yang cepat, murah, dan terintegrasi. Keberadaan MPP ini juga dapat mencegah tindak korupsi, kolusi hingga pungli.

Pelayanan publik menjadi titik strategis dalam membangun praktik good governance yang telah menjadi keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat Indonesia. Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan terhadap dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Penyelenggaraan pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, salah satunya adalah pembuatan Surat Perizinan di Terpadusatu Pintu (PTSP), dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia.

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem Penyelenggaraan

MAL Pelayanan Publik atau sistem pelayanan terpadu satu atap, sedangkan sistem pelayanan terpadu secara virtual dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik. Sistem Penyelenggaraan MAL Pelayanan Publik di lakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Palembang belum mampu memberikan pelayanan prima. Hal tersebut dapat dilihat dari petugas yang kurang responsif kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan pelayanan

Artinya Peraturan walikota Palembang Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan MAL Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan atau menjalankan mekanisme pelayanan dalam Mal pelayanan publik harus diselenggarakan dengan prinsip keterpaduan, brdayaguna, koordinasi, ekonomis, akuntabilitas, aksetabilitas, dan kenyamanan. Masih belum terlaksan dengan baik

Pada aspek standar pelayanan, kebijakan mengenai standar operasional prosedur pada DPMPTSP Kota Palembang belum maksimal menggunakan pelayanan secara elektronik sebagaimana yang diwajibkan oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu, masih terbatasnya personil sumber daya manusia yang memberikan pelayanan pada DPMPTSP Kota Palembang juga menjadi kendala dalam penyelenggaraan PTSP di Kota Palembang.

Dengan demikian tujuan Penyelenggaraan MAL Pelayanan Publik yang ditegaskan oleh Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Penyelenggaraan MAL Pelayanan Publik yaitu memperpendek proses pelayanan dan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, serta terjangkau belum dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Penyelenggaraan MAL Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang ?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Penyelenggaraan MAL Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

B. LANDASAN TEORI

Implementasi Kebijakan

Hamdi (2014:97) mengatakan implementasi kebijakan merupakan bersangkut paut dengan ikhtiar-ikhtiar untuk mencapai tujuan dari ditetapkan suatu kebijakan tertentu. Pengertian implementasi juga dikemukakan oleh Wibawa (Tahir 2014:58) implementasi kebijakan adalah untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. Keseluruhan proses penetapan kebijakan baru bisa dimulai apabila tujuan dan sasaran yang semula bersifat umum telah di perinci, program telah di rancang dan juga sejumlah dana telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran tersebut.

Hasil yang dicapai dari suatu kebijakan tersebut dapat dilihat setelah kebijakan tersebut diimplemetasikan, maka penulis mengemukakan pengertian pelaksanaan kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III (Mulyadi, 2015:47) tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan adalah aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarah yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcome bagi masyarakat.

Pelaksanaan kebijakan ini menuntut adanya prosedur dan tata kelola yang baik sehingga menimbulkan keserasian agar pelaksanaan dapat berjalan dengan berdaya guna dan berhasil guna dengan optimal tidak efisiennya kebijakan terletak pada pelaksanaan kebijakan dalam hal ini termasuk kekurangan dan kelemahan para aktor pelaksanaan kebijakan, keadaan lingkungan dan sebagainya.

Model implementasi kebijakan publik mengacu pada pendapat George Edward III dalam Akib (2010:5), mengenai kriteria penting dalam implementasi kebijakan, dapat dikemukakan empat

aspek sebagai sumber masalah sekaligus prakondisi bagi keberhasilan proses implementasi, yakni, komunikasi, sumberdaya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur organisasi, termasuk tata aliran kerja birokrasi. Adapun aspek-aspek tersebut terdiri dari:

1. Komunikasi

Agar dapat menjalankan implementasi kebijakan publik dengan berhasil, maka diperlukan komunikasi. Komunikasi adalah syarat utama bagi implementator, dengan demikian implementator mengetahui dengan persis apa yang harus dilaksanakan secara jelas dan mengkomunikasikan secara bersama-sama dengan kelompok sasaran (target group). Diharapkan komunikasi ini dapat mengurangi kegagalan dari sebuah kebijakan.

Ada tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan aspek komunikasi ini, yaitu:

- 1) Transmisi, yaitu penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu hasil implementasi yang baik pula.
- 2) Kejelasan informasi, dimana komunikasi atau informasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan.
- 3) Konsistensi informasi yang disampaikan, yaitu perintah ataupun informasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah jelas dan konsisten untuk dapat diterapkan dan dijalankan.

2. Sumber daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Implementor harus memiliki disposisi yang baik, dengan demikian kebijakan yang dilaksanakannya dapat berjalan baik seperti yang direncanakan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur organisasi yang penting dari setiap organisasi adalah adanya

prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures "SOP"*) dan fragmentasi. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Pengertian Implementasi

Pengertian Implementasi yang dikemukakan diatas, Implementasi merupakan langkah yang sangat penting dalam proses kebijakan. Banyak kebijakan yang baik yang mampu dibuat oleh pemerintah, tetapi kemudian ternyata tidak mempunyai pengaruh apa-apa dalam kehidupan negara tersebut karena tidak dilaksanakan Mulyadi (2015:24). Proses tersebut berjalan secara dinamis mengikuti perkembangan kondisi dan situasi yang terjadi. Hal ini sejalan dengan pendapat Agustino (2014:138), yaitu: "Implementasi merupakan suatu proses pelaksanaan terhadap program-program tertentu yang telah dirumuskan serta ditetapkan dalam suatu aturan untuk mencapai suatu hasil (*outcome*) yang telah ditetapkan dalam aturan tersebut"

Berdasarkan pengertian tersebut implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan mencapai sebuah tujuan.

Kebijakan dilaksanakan oleh berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja secara bersama-sama sebagai upaya dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Aktor disini beragam, bisa diartikan sebagai Lembaga Negara maupun pemerintah yang berwenang membuat perundang-undangan seperti badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif yang meliputi MPR, DPR, Presiden, Gubernur, Walikota dan lain sebagainya ataupun badan non pemerintahan.

Implementasi merupakan tahapan-tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan, hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Pasolong dalam Mulyadi (2015:24) implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.

Dalam hal ini Administrator mengatur cara-cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menetapkan kebijakan yang telah diseleksi.

Mengorganisir berarti mengatur sumber daya, unit-unit dan metode-metode untuk melaksanakan program. Melakukan interpretasi berkenaan dengan mendefinisikan istilah-istilah program ke dalam rencana-rencana dan petunjuk-petunjuk yang dapat diterima dan *fleksible*. Menerapkan

berarti menggunakan instrumen-instrumen mengerjakan atau memberikan pelayanan rutin.

Adanya faktor-faktor pendukung implementasi kebijakan publik (mengacu pada enam sumber daya pokok manajemen) menurut pendapat George R. Terry yang diperjelas Mulyadi (2015:27), sebagai berikut :

1. Men (*Human Resources*), dalam manajemen publik, sumber daya manusia itu tidak hanya mampu, tetapi harus memenuhi persyaratan karier.
2. Money (*finances*), dalam manajemen publik, money sangat terkait dengan ketentuan peruntukan dari mata anggaran yang telah disetujui terlebih dahulu.
3. Material (*logistic*),
4. Manchine (*information*), manajemen publik dikelola melalui informasi yang berbentuk persuratan dan alat komunikasi lain serta dokumentasi dan arsip.
5. Method (*legitimate*), keabsahan atau legitimasi suatu kebijakan juga sangat penting. Dalam manajemen publik dikenal dengan persetujuan atasan atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Market (*participation*), partisipasi dapat berbentuk dukungan dapat pula berupa penolakan. Keduanya merupakan masukan uang diperlakukan dalam proses dan implementasi kebijakan publik..

Berdasarkan pada beberapa pengertian diatas, maka implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan aktifitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Proses implementasi sangat menentukan, apakah sesuai dengan yang diharapkan ataukah tidak dapat tercapai. Bagaimanapun juga adanya implementasi sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan rakyat dinegara manapun.

Model-Model Implementasi Kebijakan Menurut Para Ahli

Teori Implementasi seringkali menjadi panduan bagi orang untuk menjalankan implementasi dan para ahli juga mengemukakan teorinya masing-masing dalam penerapan implementasinya seperti:

a. Teori George C. Edwards III

Dalam pandangan Edward III dalam Winarno (2014:211), Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yakni: (1) Komunikasi, (2) Sumberdaya, (3) Disposisi, (4) Struktur Birokrasi.

Keempat variable tersebut juga saling berhubungan satu sama lain, sebagai berikut :

- 1) Komunikasi yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- 2) Sumber Daya Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif.
- 3) Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.
- 4) Struktur Organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari organisasi adalah adanya prosedur operasi yang *standard operating procedures* (SOP).

b. Teori Donald S Van Meter dan Carl E. Van Horn

Menurut Meter dan Horn dalam Subarsono, (2011: 99) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut pandangan Edward III dalam Winarno, (2010:175-177) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

- 1) Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
- 2) Faktor kedua adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas.
- 3) Faktor ketiga adalah konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah

yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

Indikator Implementasi Kebijakan

Dalam pandangan Edward III dalam Akib (2010:5), Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yakni: (1) Komunikasi, (2) Sumberdaya, (3) Disposisi, (4) Struktur Birokrasi. Keempat variable tersebut juga saling berhubungan satu sama lain, sebagai berikut :

- 1) Komunikasi yaitu Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan.
- 2) Sumber Daya Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif.
- 3) Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.
- 4) Struktur Organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari organisasi adalah adanya prosedur operasi yang *standard operating procedures* (SOP).

Pengertian Penyelenggaraan

Penyelenggaraan berasal dari kata “selenggara” yang berarti mengatur. Adapun pengertian penyelenggaraan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu proses melakukan kegiatan tertentu. Penyelenggaraan dapat diartikan dengan pengorganisasian, dari kata “pengorganisasian” tersebut, yang memiliki kata dasar “organisasi”.

Menurut Handoko (2003:167) organisasi mempunyai dua pengertian umum yaitu:

- (1) Menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga.
- (2) Berkenaan dengan proses pengorganisasian, sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi di alokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.

Menurut Handoko (2003:167) Penyelenggaraan merupakan proses penyusunan struktur organisasi

yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupnya. Sedangkan Menurut Hasibuan (2011:118-119) Penyelenggaraan adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

Bentuk-bentuk Penyelenggaraan

Agar penyelenggaraan dapat selalu beradaptasi dengan perubahan lingkungan sekitarnya maka perlu adanya bentuk-bentuk penyelenggaraan, sebagai berikut:

- a) Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi
- b) Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi
- c) Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal
- d) Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
- e) Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.
- f) Tahap pertama penyelenggaraan adalah menyusun kembali kerangka tujuan organisasi dengan menetapkan visi dan misi sesuai dengan kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan yang dihadapi (Analisis SWOT). Tahap kedua adalah menata ulang struktur organisasi sesuai dengan visi dan misi organisasi.
- g) Tahap ketiga adalah memperbaiki iklim, mekanisme serta budaya organisasi agar sesuai dengan visi dan misi yang baru.
- h) Tahap keempat adalah memperbaharui orang, baik dalam arti fisik berupa pergantian orang atau memperbaharui cara pandang dan semangatnya.

Kast dan Rosenzweig dalam Cahayani (2003: 3), menyatakan bahwa suatu organisasi harus memuat empat unsur utama. Keempat unsur utama tersebut adalah:

- a) Goals oriented, berarti suatu organisasi selalu berorientasi pada pencapaian sasaran.
- b) Psychosocial system, adanya hubungan antara orang dalam suatu kelompok kerja.
- c) Structured activities, orang bekerja sama dalam hubungan yang berpola.
- d) Technological system, anggota organisasi menggunakan teknologi dan pengetahuan dalam melakukan kegiatannya.

Proses Penyelenggaraan

Ada dua aspek utama dalam proses penyelenggaraan suatu organisasi yaitu departementalisasi dan pembagian kerja. Departementalisasi merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan-kegiatan yang sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama. Hal ini akan tercermin pada struktur formal suatu organisasi dan tampak atau ditunjukkan oleh suatu bagan organisasi).

Proses penyelenggaraan dapat ditunjukkan dengan tiga langkah prosedur berikut ini:

- 1) Pemerincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Pembagian beban pekerjaan total menjadi kegiatan-kegiatan yang secara logik dapat dilaksanakan oleh satu orang. Pembagian kerja sebaiknya tidak terlalu berat sehingga tidak dapat diselesaikan.
- 3) Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasi pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis.

Pelaksanaan proses penyelenggaraan yang sukses, akan membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuannya. Proses ini akan tercermin pada struktur organisasi, yang mencakup aspek-aspek penting organisasi dan proses pengorganisasian, yaitu; pembagian kerja, departementalisasi, bagan organisasi formal, rantai perintah dan kesatuan perintah, tingkat-tingkat hirarki manajemen, saluran komunikasi, penggunaan komite, rentang manajemen dan kelompok-kelompok informal yang tak dapat dihindarkan, (Handoko, 2003:168-169).

Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan

Setelah menetapkan tujuan dan menyusun rencana-rencana atau program-program untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan kegiatan merancang dan mengembangkan suatu penyelenggaraan yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses (Hani, 2009: 24).

Berikut faktor yang mempengaruhi struktur penyelenggaraan:

- 1) Pembagian Pekerjaan (Division Of Work)
Pembagian pekerjaan adalah tingkat dimana tugas dalam sebuah organisasi dibagi menjadi pekerjaan yang berbeda (Robbins dan Coulter, 2007:285).
- 2) Hierarki
Hierarki adalah garis wewenang yang tidak terputus yang membentang dari tingkatan atas organisasi hingga tingkatan paling bawah dan menjelaskan hubungan si pelapor kepada si penerima laporan (Robbins dan Coulter, 2007:288).
- 3) Koordinasi
Koordinasi adalah proses menyatukan aktivitas dari departemen yang terpisah untuk mencapai sasaran organisasi secara efektif (Robbins dan Coulter, 2007:288). Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi mencapai tujuan organisasi secara efisien (Handoko, 2003:195).
- 4) Kesatuan Perintah (Unity of Command)
Dalam operasionalisasinya, penerapan prinsip “kesatuan perintah” biasanya dilaksanakan berdasarkan pendekatan “one step down”. Artinya, seorang manajer memberikan perintah kepada orang-orang yang setingkat lebih rendah daripadanya yang meneruskannya ke tingkat yang lebih bawah lagi apabila hal itu diperlukan.

Pengertian Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84)

Pola Penyelenggara Pelayanan Publik

Meningkatnya arus informasi dan tuntutan masyarakat yang begitu tinggi terhadap pelayanan publik mengharuskan pemerintah lebih peduli dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dalam bentuk penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan aturan hukum perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun

2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97) menyatakan bahwa dalam meningkatkan informasi tersebut memiliki tiga pola pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- 1) Pola pelayanan teknis fungsional merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang dan tugasnya, fungsi dan wewenangnya.
- 2) Pola pelayanan terpadu, merupakan suatu pola pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa instansi sesuai dengan wewenangnya masing-masing, pola penyelenggara pelayanan terpadu memiliki tiga jenis yaitu :
 1. Terpadu satu atap, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
 2. Terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- 3) Pola pelayanan terpusat, merupakan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah yang terkait dalam bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

Kerangka Pikir

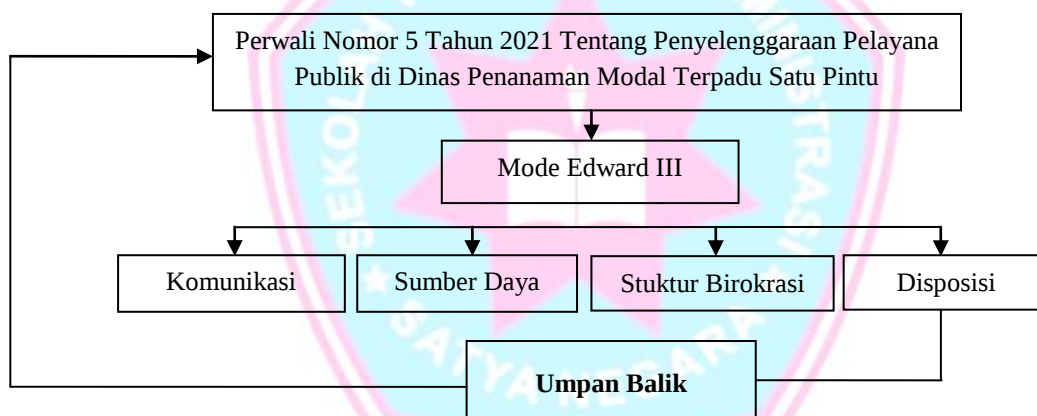
Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pikir ini digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diangkat.

Atau bisa diartikan sebagai mengalirkan jalan pikiran menurut kerangka logis (*construct logic*) atau kerangka konseptual yang relevan untuk menjawab penyebab terjadinya masalah.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar Kerangka Pikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial tindakan.

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi social tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan dan diperoleh dari situasi yang alamiah, (Satori, D dan Komariah, 2011:22-25).

Selanjutnya penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Nazir, (2011), metode kualitatif adalah : “suatu metode dalam

meneliti status kelompok manusia, suatu sekarang obyek, suatu sel kondisi, suatu system pemikiran ataupun kilas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan yang dimiliki”.

Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial, penggunaan konsep dapat diharapkan menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian (*event*) yang berkaitan satu sama lainnya Singarimbun dan Effendi (2006:32).

Guna mendapatkan persamaan pengertian tentang konsep-konsep dalam penulisan ini serta menghindari kesalahan penafsiran maka penulis merasa perlu mengemukakan konsep dan memberikan penjelasan tentang indikator-indikatornya :

1. Implementasi
Implementasi adalah suatu proses pelaksanaan keputusan kebijakan (biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah eksekutif, atau dekrit Presiden). Solichin Wahab (2011:64).
2. Mal Pelayanan Publik
Mal Pelayanan Publik Mal Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyeleng-

garan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Layanan yang satu ini merupakan perluasan dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variable atau suatu informasi ilmiah yang mau membantu penelitian yang lain yang ingin menggunakan variabel yang sama, Effendi (2006:46).

Adanya definisi operasional tersebut berarti terdapatnya indikator yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel Operasionalisasi Konsep

No.	Konsep	Indikator
1.	Implementasi <i>Menurut Goerge Edward III</i> (Winarno 2014:211)	1. Komunikasi a. Transmisi b. Kejelasan Informasi c. Konsistensi 2. Sumber Daya a. Sumber Daya Manusia b. Finansial c. Fasilitas 3. Disposisi - Sikap 4. Struktur Birokrasi a. SOP (<i>Standard Operating Procedures</i>) b. Fragmentasi dalam implementasi

Informan Penelitian

Menurut Hamidi (2008:74) informan penelitian adalah individu yang mampu atau diminta oleh peneliti untuk memberikan uraian, cerita detail selain tentang dirinya dan terutama tentang individu lain. Situasi kondisi atau peristiwa dilokasi penelitian, sehingga harus ditemukan orang yang memiliki kriteria sebagai orang informan.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah orang-orang yang memiliki hubungan langsung dan berkompeten dengan penelitian yang dilakukan yaitu Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Selatan, Seperti dalam tabel sebagai berikut

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Sekretaris DPMPTSP Kota Palembang	1 orang
2.	Kasubid Pelayanan DPMPTSP Kota Palembang	1 orang
3.	Pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Palembang	2 orang
4.	Masyarakat	3 orang
Jumlah		7 Orang

Sumber : Kantor dinas penanaman modal dan PTSP 2021

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Maryadi dkk (2010:14), Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu

yang relatif lama. Menurut Sugiyono (2005:62), "Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data".

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Teknik Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194), pengertian wawancara sebagai berikut wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur karena penelitian menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka, menurut Nazir (2013:93) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Teknik Analisa Data

Sugiyono (2016: 244) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit,

melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam menganalisis data penelitian mengikuti langkah-langkah analisis data tentang Implementasi Peraturan Walikota Palermbang Nomor 5 Tahun 2021, serta faktor yang mempengaruhi Implementasi Peraturan Walikota Palermbang Nomor 5 Tahun 2021 Penyelenggaraan Mal Pelayan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan yang dikemukakan oleh Matthew dan Micheel dalam sugiyono (2009 : 96), Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dari lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, meng-golongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik. Reduksi data penulis lakukan pada data

2. Penyajian Data

Penyajian Data yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yang memberi Kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan merupakan bagian satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Setelah data-data tersebut diuji kebenarannya penulis kemudian menarik kesimpulan berdasarkan data tersebut. Proses analisis yang penulis lakukan adalah dengan mengacu pada kerangka pikir yang telah dirumuskan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, penelitian ini dimulai dari bulan Juli 2023, untuk membahas

masing-masing indikator dari Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang mekanisme pelayanan Pelayanan (PASAL 9), digunakan beberapa pertanyaan, melalui daftar pertanyaan (wawancara) kepada beberapa informan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Untuk mengetahui Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang mekanisme pelayanan Pelayanan (PASAL 9). Dapat dilihat di masing-masing indikator yang telah di jabarkan pada bab-bab sebelumnya sesuai dengan permasalahan dalam penelitian tersebut. Berikut ini penjelasan mengenai Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9).

Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9)

Pada Bagian ini penulis akan menguraikan Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9).

Dibagi kedalam dua konsep yaitu Konsep pertama Implementasi penulis menggunakan pendapat Edward III dalam Winarno (2014:211) yang terdiri dari empat indikator (Komunikasi, Sumber Daya, Struktur Birokrasi, Disposisi) konsep kedua Peraturan Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9) yang terdiri dari:

A. Implementasi Kebijakan

Dalam pandangan Edwards III dalam Winarno (2014:211), Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yakni: (1) Komunikasi, (2) Sumberdaya, (3) Disposisi, (4) Struktur Birokrasi. Keempat variable tersebut juga saling berhubungan satu sama lain, sebagai berikut :

1. Komunikasi

Pada umumnya dalam sebuah organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, komunikasi memiliki fungsi sebagai alat untuk menjalin dan mengembangkan hubungan yang ada, sehingga terjalin sebuah jaringan kerja yang dapat membangun kepercayaan antara individu atau kelompok agar tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut tercapai dengan baik.

2. Sumber Daya

Dalam hal sumber daya yang meliputi jumlah staff/pelaksana, kemampuan staf pelaksana, maupun ketersediaan sarana fisik (gedung, ruang kerja dan lain-lain) dan fasilitas kerja (komputer dan sarana lainnya) juga terungkap dari data-data yang diberikan.

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan sumber daya di Dinas Penanaman Modal cukup baik dengan ditandai dengan kepuasan masyarakat terhadap sistem sumber daya manusia berkerja dengan praktis dan cepat.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak atau karakteristik yang dimiliki oleh pelaksanaan kebijakan, disposisi itu seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis.

Apabila pelaksanaan mempunyai karakteristik atau watak yang baik, maka dia akan melaksanakan dengan baik sesuai dengan sasaran tujuan yang di inginkan.

Dari hasil bidang pengendalian pelaksanaan modal, diperoleh data bahwa sikap semua pegawai dalam menerima Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9) adalah masih terdapat pegawai yang belum memberdayakan dirinya dalam melakukan pelayanan yang bermanfaat untuk masyarakat pengunjung.

Berdasarkan wawancara di atas penulis dapat menarik kesimpulan pada dasarnya sikap atau disposisi dari mekanisme pelayanan di Dinas Penanaman Modal masih ada pegawai yang sudah mematuhi dan masih ada pegawai yang belum mematuhi peraturan tersebut.

1. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yaitu pelaksana yang berwenang mengawasi keputusan sub unit yang di ambil, dalam pengambilan keputusan pada Dinas Penanaman Modal dari Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9). Peraturan Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9) Adapun mekanisme pelayanan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1. Keterpaduan

Teguran yang disampaikan langsung oleh atasan kepada staf dan pegawai yang ada dilingkungan instansi tersebut.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kekompakan dan keterpaduan di dinas penanaman modal sudah dijalankan sangat baik dalam mekanisme pelayanan nya

2. Koordinasi

Dalam melakukan koordinasi nya seluruh pegawai diwajibkan saling mengerti proses pelayanan setiap unit.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Penerapan sikap saling koordinasi setiap unit kerja telah dilaksanakan dengan sangat baik guna terciptanya mekanisme pelayanan publik.

3. Ekonomis

Dalam hal ini seluruh pegawai pelayanan di dinas penanaman modal diwajibkan selalu meningkatkan pelayanan yang cepat dan praktis.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan mekanisme pelayanan sangatlah mudah, dan dapat terselesaikan dengan baik.

Pembahasan

Pada pembahasan ini saya akan membahas tentang Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9)

Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9)

A. Implementasi

Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan

Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (Pasal 9) terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari indikator-indikator Implementasi yang dalam pelaksanaannya terealisasi dengan baik

1. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9) keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, sesuai dengan indikator yang ada.

Dalam rangka menyampaikan suatu informasi tentang adanya Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9) disampaikan melalui informasi, informasi yang diterima cukup jelas karena ada penjelasan tentang isi tujuan dan maksud.

2. Sumber Daya

Dalam sumber daya, meskipun isi kebijakan sudah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten, tetapi apabila Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9) kekurangan sumber daya, maka implementasi tidak akan berjalan dengan baik dan efektif. Sumber daya tersebut dapat terwujud sumber daya manusia dan finansial.

Sumber daya yang ada seperti sumber daya manusia, (memberikan pengarahan kepada semua sumber daya manusia yang dimiliki memberikan pengarahan kepada semua sumber daya manusia yang dimiliki sebagai usaha menyatukan segala satuan unit kerja selalu berkoordinasi agar tercapai mekanisme pelayanan yang ekonomis. melalui pengarahan ini semua untuk mencapai tujuan dan maksud dari Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kesiapan Sumber Daya Manusia didalam mengamalkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9) ini cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi supaya didalam implementasinya sesuai dengan aturan yang ada.

3. Disposisi

Disposisi sikap para pelaksana ini merupakan suatu bentuk dari tingkah laku pegawai dan masyarakat.

Sikap semua pegawai dalam menerima Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9) adalah kooperatif yaitu semua pegawai menerima dan mau melaksanakan serta mematuhi Perwali.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lebih menekankan pada faktor penerapan Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9) dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

4. Struktur Birokrasi

Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia.

Salah satu dari aspek struktur yang penting dari organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standard operating procedures (SOP). SOP menjadi pedoman setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu Panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel dalam pelaksanaan Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi sudah dijalankan

sebagai pelaksana ketentuan yang mana mendukung para pegawai untuk lebih mendisiplinkan lagi peraturan yang telah diberlakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9)

Adapun mekanisme pelayanan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

1. Keterpaduan

Teguran yang disampaikan langsung oleh atasan kepada staf dan pegawai yang ada dilingkungan instansi tersebut.

Telah menggunakan berbagai cara guna meningkatkan Keterpaduan ataupun kekompakan seluruh pegawai guna meningkatkan mekanisme pelayanan yang baik dan melakukan apel tentang keterpaduan pelayanan . serta melalui kegiatan rapat sosialisasi tentang penerapan Implementasi Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Mekanisme Pelayanan (PASAL 9).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kekompakan dan keterpaduan di dinas penanaman modal sudah di jalan kan sangat baik dalam mekanisme pelayanan nya

2. Koordinasi

Dalam melakukan koordinasi nya seluruh pegawai diwajibkan saling mengerti proses pelayanan setiap unit

Selalu memberikan penegasan dan motivasi kepada setiap unit pelayanan agar terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat . sering menjalin komunikasi informal dengan pimpinan untuk selalu saling berkoordinasi setia unit kerja.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Penerapan sikap saling koordinasi setia unit kerja telah dilaksanakan dengan sangat baik guna terciptanya mekanisme pelayanan publik.

3. Ekonomis

Dalam hal ini seluruh pegawai pelayanan di dinas penanaman modal diwajibkan selalu meningkatkan pelayanan yang cepat dan praktis. Dalam melakukan pelayanan seluruh satuan unit dapat bekerja secara maksimal dan

tidak memperlambat ataupun menyepelkan tugas dalam melayani masyarakat dan selalu hati hati dalam melakukan pelayanan publik yang baik .

Saat mengurus berkas perizinan usaha, menyatakan bahwa dalam kegiatan mekanisme pelayanan nya sangat praktis dan seluruh pegawai pelayanannya sangat menguasai bidang kerja, sehingga berkas yang kami butuhkan cepat terselesaikan.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan mekanisme pelayanan sangatlah mudah, dan dapat terselesaikan dengan baik

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Implementasi Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang sudah dilaksanakan dengan baik, terlihat pelayanan publik seperti proses perizinan dapat diselesaikan sesuai dengan SOP.
2. Faktor yang menghambat dalam Implementasi Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang yaitu masih terbatasnya personil sumber daya manusia yang memberikan pelayanan pada DPMPTSP Kota

Palembang juga menjadi kendala dalam penyelenggaraan PTSP di Kota Palembang.

2. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka beberapa saran peneliti yang mungkin dapat bermanfaat bagi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang yaitu:

1. Dalam mengimplementasikan Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang agar memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
2. Hendaknya memperbaiki ketersediaan Jumlah sumber daya manusia (SDM) yang ada supaya lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir, H. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, L. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.