

MANAJEMEN PERSIAPAN PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

Asiah Wasillah

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: The purpose of this study is to explain the management process of preparation for the implementation of Public Service Malls in Pekanbaru City which are observed from 4 government management functions, e.g. Planning, Organizing, Mobilizing or Implementing Government Control, and analyzing supporting and inhibiting factors in the preparation process of organizing Public Service Mall in Pekanbaru City. This study uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach that aims to describe and depict a situation (object) or phenomena related to the preparation for the implementation of MPP in Pekanbaru City. Primary data was obtained directly from informants through interviews. Secondary data was obtained from books, journals, and documentations related to the management of preparation for the implementation of public service malls in Pekanbaru City. The results show that the implementation of Pekanbaru City Public Service Mall have been delayed from the time target planned by the Government because the planning process was too late to start due to the unpreparation of HR. The execution went well, only slightly obstructed by sectoral egos of each institute, and the execution of the activities were delayed due to the late planning. Government control is carried out through monitoring and evaluation. The final results of the MPP implementation in Pekanbaru City are in accordance with the government's target, minus the fact that the execution was delayed. The implementation of MPP in Pekanbaru City is supported by these factors: regulation or legal basis, leader's commitment, subordinates' support, DPRD's support with the availability of the budget and strategic location.

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan proses manajemen persiapan untuk implementasi Mal Layanan Publik di Kota Pekanbaru yang diamati dari 4 fungsi manajemen pemerintah, mis. Merencanakan, Mengorganisir, Memobilisasi atau Melaksanakan Kontrol Pemerintah, dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam proses persiapan pengorganisasian Mal Layanan Publik di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan situasi (objek) atau fenomena yang terkait dengan persiapan pelaksanaan MPP di Kota Pekanbaru. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan dokumentasi yang berkaitan dengan manajemen persiapan untuk implementasi mal layanan publik di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mal Layanan Umum Kota Pekanbaru telah tertunda dari target waktu yang direncanakan oleh Pemerintah karena proses perencanaan sudah terlambat untuk memulai karena persiapan SDM. Eksekusi berjalan dengan baik, hanya sedikit terhambat oleh ego sektoral dari masing-masing lembaga, dan pelaksanaan kegiatan tertunda karena perencanaan yang terlambat. Kontrol pemerintah dilakukan melalui pemantauan dan evaluasi. Hasil akhir implementasi MPP di Kota Pekanbaru sesuai dengan target pemerintah, minus fakta bahwa eksekusi tertunda. Implementasi MPP di Kota Pekanbaru didukung oleh faktor-faktor ini: peraturan atau dasar hukum, komitmen pemimpin, dukungan bawahan, dukungan DPRD dengan ketersediaan anggaran dan lokasi strategis.

Kata Kunci: mal pelayanan publik, fungsi manajemen, kontrol pemerintah

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Pekanbaru merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (11 lokasi).

Pasca penetapan 11 lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia oleh KemenPAN-RB. Walikota Pekanbaru membentuk TIM Percepatan Kerja dan Implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dengan target awal realisasi MPP ini tahun 2018. Namun faktanya mundur hingga Maret 2019.

Untuk mewujudkan keberhasilan program Mal Pelayanan Publik ini tentunya dibutuhkan

suatu manajemen yang baik. Manajemen yang baik itu tentu mengacu pada fungsi-fungsi manajemen itu sendiri, dimana fungsi-fungsi yang dimaksudkan adalah *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*). Manajemen harus diterapkan dalam upaya penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru, karena dengan menerapkan aspek manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan atau pelaksanaan (*actuating*), serta pengawasan (*controlling*), proses penyelenggaraan mal pelayanan publik ini dapat berjalan secara terencana, sistematis, berkesinambungan dan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Proses pencapaian tujuan dengan menggunakan teori manajemen ini sangat menarik untuk diteliti, terlebih *issu* manajemen pemerintahan. Seperti yang kita ketahui bahwa pemerintah merupakan suatu lembaga negara yang sah dan memiliki *power* untuk bertindak dalam mencapai tujuan-tujuan pemerintahannya. Dengan atribut *legitimate coersive power* yang dimilikinya pemerintah memiliki kapasitas untuk menghukum atau memaksa seseorang untuk menuruti perintahnya. Otomatis hal tersebut mempermudah Pemerintah dalam melakukan tugas dan mencapai tujuan pemerintahannya. Ironinya banyak program-program pemerintahan yang tidak berjalan secara efektif dan efisien.

Sebagai contoh di Kota Pekanbaru, ada beberapa program pemerintah diantaranya pembangunan Kompleks Perkantoran Tenayan dan pembangunan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Kedua program ini tidak terlaksana sesuai rencana awal atau mundur dari target waktu realisasi pemerintah. Hal tersebut mengidentifikasi adanya permasalahan dalam proses manajemen pemerintahan. Mundurnya operasional Kompleks Perkantoran Tenayan juga berpengaruh pada mundurnya operasional MPP Kota Pekanbaru. Dikarenakan gedung MPP ini menggunakan gedung walikota lama di Sudirman yang penggunaannya baru bisa dialih fungsikan menjadi gedung Mal Pelayanan Publik apabila seluruh aktivitas sekretariat walikota Pekanbaru sudah pindah ke

Kompleks Perkantoran Tenayan. dalam persiapan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini terdapat berbagai hambatan atau permasalahan, sehingga realisasinya mundur dari target waktu awal.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menuntut peneliti untuk mengamati, merekam, menggambarkan, dan mengklasifikasikan fenomena. Secara teori, penelitian kualitatif dimulai dengan cara mendefinisikan konsep yang sangat umum, yang mengalami perubahan karena hasil penelitian sehingga variabel dapat merupakan produk atau hasil. Selanjutnya metode pendekatan kualitatif pada penelitian ini berupaya memperjelas dan menganalisis data-data yang telah dikumpulkan, disusun, dan diinterpretasikan sebelumnya dengan cara melihat dan meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan fenomena dan situasi yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen persiapan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, dilihat dari empat langkah atau fungsi manajemen diantaranya: perencanaan pemerintahan, pengorganisasian pemerintahan, pelaksanaan pemerintahan dan pengawasan pemerintahan.

Langkah-Langkah dalam Proses Persiapan Penyelenggaraan

Perencanaan Penyelenggaraan

Perencanaan berawal dari adanya aspirasi atau informasi. Informasi dari MenPAN-RB berupa program Mal Pelayanan Publik di sambut baik oleh DPMPSTP Kota Pekanbaru, DPMPSTP Kota Pekanbaru kemudian meng-gagas penyelenggaraan MPP di Kota Pekanbaru. Gagasan yang disebut dengan telaah staff ini kemudian disampaikan pada Kepala Daerah (Walikota Pekanbaru) dan Pak Wali menyambut baik gagasan DPMPSTP untuk menyelenggarakan MPP di Kota Pekanbaru dengan langsung menyetujui (ACC). Selanjutnya Pemerintah Kota Pekanbaru melalui DPMPSTP menyatakan berminat dan menyatakan kesang-

gupannya untuk menyelenggarakan MPP di Kota Pekanbaru pada MenPAN-RB. Selanjutnya MenPAN-RB berkunjung ke Pekanbaru untuk melakukan penilaian. Penilaian ini berupa ketersediaan anggaran dan lokasi untuk penyelenggaraan MPP serta urgensi penyelenggaraan MPP di Kota Pekanbaru, ketiga prasyarat tersebut dimiliki oleh Kota Pekanbaru. Berdasarkan informasi dari MenPAN-RB dan adanya aspirasi atau gagasan dari DPMPTSP yang menggagas penyelenggaraan MPP di Kota Pekanbaru, maka selanjutnya yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru adalah menyusun Persiapan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.

Pasca disahkannya KepMenPAN-RB No. 11 Tahun 2018 tentang Lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tahun 2018, Wali Kota Pekanbaru melakukan perencanaan implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru dengan melakukan:

- 1) Pembentukan Tim Percepatan Kerja Implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2018 yang diatur dalam Keputusan Walikota Pekanbaru No 603 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Percepatan Kerja Implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2018.
- 2) Diperkuat pula dengan Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru No. 100 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Tim Percepatan Kerja Implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2018.

Proses Pengorganisasian

Setelah adanya rencana atau target, maka Pemerintah melakukan pengorganisasian : (1) Jadwal Kegiatan antara lain: penyusunan DeD, lelang proyek dan pengerjaan renovasi fisik. (2) koordinasi gedung/tempat MPP, merupakan koordinasi kolaboratif antara Sekretariat Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai pemilik kantor walikota yang akan direnovasi menjadi gedung MPP, dengan DPMPSTP sebagai pengelola MPP serta DPRD kota Pekanbaru komisi IV bidang Infrastruktur dan Pembangunan Daerah. (3) koordinasi SDM menjadi bentuk formasi yang tersusun dalam SK Walikota

Pekanbaru No 603 Tentang Pembentukan Tim Percepatan Kerja Implementasi MPP di Kota Pekanbaru dan SK Kepala DPMPTSP No. 100 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Tim Percepatan Kerja Implementasi MPP di Kota Pekanbaru. (4) koordinasi anggaran oleh TAPD, Banggar dan Komisi II DPRD Kota Pekanbaru. (5) koordinasi struktur yang berkaitan dengan koordinasi ke (6) yaitu tata kerja

Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan jadwal kegiatan mundur secara keseluruhan dikarenakan ketidaksiapan SDM pelaksana.

Pengawasan Pemerintahan

Pengawasan terhadap cara kerja pemerintahan dalam melakukan pengembangan pelayanan publik melalui program Mal Pelayanan Publik belum terlihat dikerjakan dengan optimal. Banyak kegiatan yang sudah dijadwalkan waktu pelaksanaannya oleh pemerintah sering terlambat dan tidak tepat waktu. Perlu adanya peningkatan pengawasan dari atasan (internal), unit kerja kontrol (eksternal fungsional) dan konsumen masyarakat (eksternal).

Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Penyelenggaraan

Regulasi

Seluruh Pemda yang ingin menyelenggarakan MPP harus memiliki landasan hukum/peraturan perundangan yang berasal dari KemenPAN-RB karena MPP ini adalah program Kemenpan, seluruh Pemerintah daerah harus berkonsultasi terlebih dahulu dengan KemenPAN-RB jika ingin menyelenggarakan MPP didaerahnya, ini tercantum dalam pasal 10 PermenPAN-RB No 23 tahun 2018 tentang penyelenggaraan MPP. Setelah berkonsultasi dengan menteri, barulah Kementerian PAN-RB menetapkan Kab/Kota tersebut dalam SK penetapan lokasi penyelenggaraan MPP. Untuk Kota Pekanbaru ditetapkan dalam SK No 11 tahun 2018, tentang penetapan lokasi penyelenggaraan MPP tahun 2018.

Komitmen Pimpinan

Komitmen Pimpinan/Kepala Daerah dalam upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik merupakan hal yang sangat penting, manajemen dan seluruh yang terlibat harus memiliki komitmen, tapi yang paling penting komitmen pimpinan. Kalau pemimpin sudah komit untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik didaerahnya, maka akan mudah untuk menemukan alternative atau jalan untuk mewujudkan program tersebut, karena seorang pemimpin mempunyai power/kekuasaan yang lebih besar untuk “memaksa” dengan atribut *legitimate coersite power* yang dimilikinya akan lebih mudah mewujudkan program pemerintahan, terlebih jika program tersebut dinilai penting untuk peningkatan pelayanan publik maka kemungkinan pihak lain untuk menolak usulan program tersebut akan semakin kecil.

Kualitas Pelaksana

Komitmen pimpinan tadi hanya sebagai penggerak, yang digerakkan (SDM) juga harus memiliki kualitas. Karena SDM pelaksana inilah yang nanti akan bekerja mewujudkan program pemerintahan tersebut. Terkait proses persiapan penyelenggaraan MPP di Kota Pekanbaru, SDM pelaksana yaitu: eksekutif, legislatif, dan instansi vertikal terkait lainnya beserta swasta. Kesimpulan peneliti terkait kualitas SDM pelaksana persiapan penyelenggaraan MPP di Kota Pekanbaru, dinilai kurang siap dalam melaksanakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan proses persiapan penyelenggaraan MPP ini sesuai jadwal yang sudah ditetapkan dibuktikan dengan mundurnya seluruh proses kegiatan persiapan penyelenggaraan MPP di Kota Pekanbaru.

SIMPULAN

Proses persiapan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru mengalami kemunduran waktu (*over time*) dari rencana awal pemerintah. Hal tersebut dikarenakan proses manajemen pemerintahan terkait persiapan penyelenggaraan program MPP Kota Pekanbaru ini mengalami hambatan. Namun

walaupun begitu secara keseluruhan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru ini tetap terlaksana walaupun tidak tepat waktu, faktor pendukung terselenggaranya MPP di Kota Pekanbaru yaitu: Regulasi (landasan hukum), Komitmen pimpinan, dukungan bawahan, dukungan DPRD dengan adanya anggaran, serta ketersediaan lokasi yang strategis. Sedangkan faktor penghambat yaitu ketidaksiapan SDM dalam memulai kegiatan persiapan penyelenggaraan MPP di Kota Pekanbaru, karena saat itu masih banyak terjadi mutasi sehingga belum jelas siapa mengerjakan apa (belum jelas jabatannya).

DAFTAR RUJUKAN

- Bambang Istianto. 2011. *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta : Mitra Wacana Media
- Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- George R. Terry. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara
- Husaini Usman. 2006. *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Samsudin Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia
- Sufian Hamim dan Indra Muchlis Adnan. 2005. *Organisasi dan Manajemen*. Pekanbaru: Perpustakaan Nasional
- Syaiful Sagala. 2010. *Manajemen Strategis Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfa Beta
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Mandar Maju
- Taliziduhu Ndraha. 2005. *Kybernologi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Wilson Bangun. 2008. *Intisari Manajemen*. Bandung: Refika Aditama
- Winardi. 2005. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Yayat M Herujito, 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Grasindo
- Zaidan Nawawi. 2015. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta : Rajawali Pers.