

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Terhadap Mal Pelayanan Publik**

Tinjauan terhadap Mal Pelayanan Publik mencakup pembahasan tentang pengertian, fungsi dan tujuan serta jenis layanan publik.

##### **2.1.1. Pengertian Mal Pelayanan Publik**

###### **Pengertian Mal**

Mal merupakan suatu tempat kegiatan pertukaran dan distribusi barang/jasa yang bercirikan komersial, melibatkan perencanaan dan perancangan yang matang karena karena bertujuan memperoleh keuntungan (profit) sebanyak-banyaknya (Gruen, Centers for Urban Environment : Survival of the Cities).

Mal merupakan kompleks perbelanjaan terencana, dengan pengelolaan yang bersifat terpusat, dengan sistem menyewakan unit-unit kepada pedagang individu, sedangkan pengawasannya dilakukan oleh pengelola yang bertanggung jawab secara menyeluruh (Beddington, Design for Shopping Centre).

###### **Pengertian Pelayanan Publik**

Secara etimologis, pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "public" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Menurut para ahli Syafie dkk, mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. (Publik and Suherlan dan Budhiono, 1997)

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" (Negara, 2003). Menurut Undang Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik

iyalah ”pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia, 2009).

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik . Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryono, Agus, 2001).

### **Pengertian Mal pelayanan Publik**

Pengertian Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan (Publik and Suherlan dan Budhiono, 1997)

Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman (PERBUP-NO.11-TAHUN-2021)

### **2.1.2. Fungsi Dan Tujuan Mal Pelayanan Publik**

#### **Fungsi**

Terdapat beberapa fungsi dari Mal Pelayanan Publik yaitu :

- a. Perencanaan di bidang pelayanan perizinan / rekomendasi / surat keterangan;
- b. Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan di MPP;
- c. Pelaksanaan pelayanan publikasi dan informasi;
- d. Pelaksanaan koordinasi dengan SKPD lain yang terkait dengan standar pelaksanaan pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan;
- e. Pelaksanaan ketatausahaan dan rumah tangga MPP; dan
- f. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pembuatan laporan pelaksanaan tugas.

#### **Tujuan**

Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan kemandirian dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mall Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan Kenyamanan.

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

- Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
- Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan
- Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.

- Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu

### 2.1.3 Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik

Ruang lingkup Mal Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta. Berikut adalah daftar beberapa jenis instansi yang membuka layanannya di Mal Pelayanan Publik:

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
- Badan Pajak dan Retribusi Daerah
- Organisasi Perangkat Daerah
- Jasa Raharja
- BPJS Ketenagakerjaan
- BPJS Kesehatan
- PT PLN
- POS Indonesia
- Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
- Bank Daerah
- Perbankan Swasta
- Food Station
- Kementerian Keuangan (Ditjen Pajak dan Ditjen Bea Cukai)
- Kementerian Hukum dan HAM (Ditjen Imigrasi dan Ditjen Administrasi Hukum Umum)
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
- Badan Koordinasi Penanaman Modal RI
- Kepolisian Negara RI

Contoh-contoh pelayanan yang terdapat di beberapa Mal Pelayanan Publik,

- PLN
  - Pemasangan listrik baru
  - Merubah daya
  - Pemasangan listrik sementara
- BPJS Kesehatan
  - Melakukan pendaftaran peserta baru
  - Mutasi data diri
  - Melayani layanan informasi dan pengaduan

- c. BPJS Ketenagakerjaan
  - Melakukan pendaftaran peserta baru
  - Layanan informasi dan pengaduan
  - Pengecekan saldo BPJSTK
- d. Jasa Raharja
  - Klaim santunan
- e. Disdukcapil
  - Perekaman KTP Elektronik
  - Pelayanan terkait akta kelahiran
  - Penerbitan, perubahan, dan informasi Kartu Keluarga
  - Informasi yang berhubungan dengan proses administrasi kependudukan
- f. Badan Pajak dan retribusi
  - Perubahan nama dan alamat STNK
  - Pengurusan pajak tempat hiburan dan penginapan
  - Pajak air dan tanah
  - Pajak parkir
  - Pajak reklame
  - Pajak Bumi dan Bangunan
- g. Kepolisian RI
  - Perpanjangan SIM
  - Penerbitan SKCK
  - Pengesahan STNK
  - Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan
- h. Badan Pertanahan Nasional
  - Pengecekan keaslian sertifikat tanah
  - Pendaftaran surat tanah
  - Pelayanan informasi Zona Nilai Tanah
- i. Badan Koordinasi Penanaman Modal
  - Konsultasi penanaman modal
  - Informasi perizinan penanaman modal
  - Pengajuan perizinan
- j. Ditjen Administrasi Hukum Umum
  - Pengesahan komunitas dan yayasan
  - Permohonan profil PT, yayasan, atau organisasi
  - Pendaftaran notaris
  - Pendaftaran surat wasiat
  - Pengajuan permohonan kewarganegaraan
- k. Ditjen Imigrasi
  - Pengurusan Paspor
  - Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas
- l. Ditjen Bea dan Cukai
  - Pengurusan Nomor Identitas Kepabean
  - Informasi pengiriman barang antar negara
  - Layanan konsultasi kepabean
- m. Ditjen Pajak
  - Pengurusan NPWP

- Pembukaan kode billing
- Asistensi layanan mandiri
- Konsultasi soal perpajakan

Sarana dan prasarana yang tersedia di MPP :

- Konter layanan
- Loket Disabilitas dan Toilet Disabilitas
- Loket Informasi dan Pengaduan
- Tempat Ibadah/ Musholla
- Ruang Laktasi
- Ruang Baca / Pojok Baca
- Ruang Bermain Anak
- Lounge Investasi
- Balai Nikah
- Mesin Antrian, E-Kiosk, Digital Signage, Media Informasi digital
- Coffe Corner
- Gerai Promosi / UMKM
- CCTV
- Pantry
- Parkir umum dan disabilitas
- Ruang Manager
- Ruang Rapat
- Ruang Kontrol Jaringan IT
- Sofa Tunggu Disabilitas

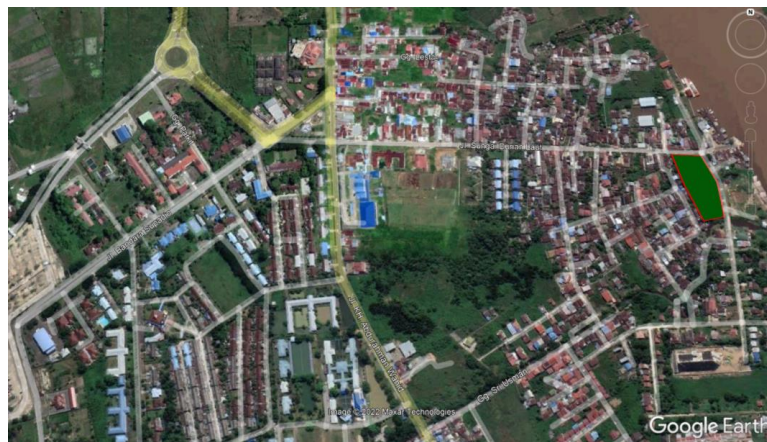
## **2.2 Aturan, Norma dan Standar**

- MPP diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam hal ini oleh DPMPTSP
- DPMPTSP Wajib mengikutsertakan pelayanan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta, Berdasarkan Kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman (MoU)

- Nota Kesepahaman sebagaimana dimaksud ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerja Sama para pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.

### 2.3 Data Umum Lokasi

Lokasi perencanaan berada di Jl. Sungai durian laut, Limbung, Kec. Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat.



*Gambar 2. 1 lokasi*

Suber tampak udara google earth

### 2.4 Studi Kasus

#### **Mal Pelayanan Publik, Batam**

Mall Pelayanan Publik Kota Batam terletak di Jalan Engku Putri Batam Center, Kota Batam – Provinsi Kepri, Bangunan MPP Kota Batam memiliki 8 lantai, dulunya merupakan gedung Sumatera Convention Center. Dari total 8 lantai yang ada di Gedung Mall Pelayanan Publik Kota Batam, 2 lantai di gunakan difungsikan sebagai ruangan layanan publik, dimana untuk lantai satu untuk pelayanan satu pintu 411 jenis perizinan dan non perizinan Kota Batam yang terdiri dari 404 jenis pelayanan oleh instansi pemerintahan dan 7 jenis pelayanan oleh non instansi pemerintahan. Lantai dua memberikan layanan untuk perbankan sedangkan lantai 3 hingga 8 digunakan sebagai “*back office*” sejumlah instansi yang

terlibat dalam Mall Pelayanan Publik. Biaya sewa gedung yang dikelola oleh PT Sembilan Satu Satu, dibebankan kedalam anggaran instansi masing – masing yang terlibat dalam MPP.

Fasilitas yang dihadirkan di dalam gedung Mall Pelayanan Publik diantaranya ruang / pojok baca, ruang ibu menyusui. Selain itu, tersedia juga tempat bermain anak lengkap dengan perosotan plastik (arena bermain anak) dan berbagai permainan lainnya. Petugas yang berada di Mall Pelayanan Publik sebanyak 170 petugas yang terdiri dari pegawai Provinsi Kepri dan Batam serta 30 Instansi Vertikal.

#### Jenis Layanan

##### a. Layanan Perbankan

Bank Riau Kepri, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BRI, Bank BTN, Bank BJB.

##### b. Layanan Instansi Pemerintahan sebanyak 404 pelayanan

###### 1. Pemko Batam

DPMPPTSP, 71 layanan

BP2RD, 3 layanan

Cipta Karya TR, 3 layanan

Dinas Kesehatan, 26 layanan

Dinas Lingkungan Hidup, 5 layanan

Disnaker, 18 layanan

###### 2. BP Batam, 90 layanan

###### 3. PTSP Provinsi, 144 layanan

###### 4. Imigrasi, 2 layanan

###### 5. Bea dan Cukai, 1 layanan

###### 6. Samsat, 1 layanan

###### 7. Polda Kepri, 2 layanan

###### 8. Polres Bareleng, 1 layanan

###### 9. Badan Pertanahan Nasional, 12 layanan

###### 10. Kemenag Kota Batam (KUA Kota Batam, 2 layanan

###### 11. Pajak, 1 layanan

###### 12. Kementerian Hukum dan Ham, 19 layanan



13. Kementerian Tenaga Kerja, 2 layanan
  14. Kejari Kota Batam, 1 layanan
- c. Non Instansi Pemerintahan sebanyak 8 pelayanan
1. Notaris
  2. Pejabat Pembuat Akta Tanah( PPAT)
  3. Real Estate Indonesia (REI)
  4. Ikatan Arsitek Indonesia (IAI)
  5. Kamar Dagang dan Industri (Kadin)
  6. BPJS Ketenagakerjaan

### **Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi**

MPP Bekasi ini berada di pusat perbelanjaan BTC MAL Lanjtai Ground Floor. Keberadaan bangunan berada di dalam BTC mall yang pada MPP ini memiliki berbagai ruang dan pelayanan publik yang diperuntukkan untuk masyarakat. Bentuk dari bangunan ini berupa ruangan – ruangan yang ditata sedemikian rupa pada bagian lantai ground floor BTC mall.

System pencahayaan sama seperti mall pada umumnya, melalui alami dengan bukaan jendela serta menggunakan lampu. Sistem pencahayaan buatan menggunakan sistem general lighting dengan cara menempatkan titik lampu di tengah ruangan atau di beberapa titik secara simetris dan merata. Titik-titik yang memerlukan system pencahayaan buatan antara lain koridor dan ruang di dalam bangunan.

Penyediaan air bersih pada apartement disuplai melalui pdam yang didistribusiannya dialirkan melalui instalasi primer yang terdapat pada sepanjang jalan menuju ke bangunan disekeliling apartement. Kemudian asumsi utilitas air bersih dikonsepskan dalam bentuk :

Air bekas buangan seperti air bekas madi, cuci tangan, cuci piring yang dibuang melalui selokan disekitaran bangunan. Air limbah seperti buangan kotoran dan tinja dialirkan ke penampungan air bekas. Air hujan yang jatuh ke permukaan

tanah akan mengalir ke sepanjang selokan, kemudian yang diatas permukaan akan melalui talang disekitar atap yang kemudian dialirkan ke selokan.

Struktur bangunan MPP kota Bekasi mengikuti struktur bangunan pada BTC Mall, yang mana Mall Pelayanan Publik memiliki ruangan – ruangan tersendiri didalamnya. Berkonsep modern yang diselaraskan dengan mall pada umumnya.

Jenis layanan

- a. 24 konter layanan
- b. Loket disabilitas dan toilet disabilitas
- c. Loket informasi dan pengaduan
- d. Tempat ibadah
- e. Ruang laktasi
- f. Ruang baca
- g. Balai nikah
- h. Coffe corner
- i. Gerai promosi
- j. Ruang rapat
- k. Ruang control jaringan it
- l. Ruang manager



*Gambar 2. 2 Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi*

Sumber : google, 2021

## **Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro**

Konsep utama dari MPP Bojonegoro adalah openair mall, bangunan ditempatkan secara terpisah-pisah dengan menghimpit sirkulasi yang menghubungkan antar ruang di bangunan maupun di luar bangunan. Fasilitas yang disediakan untuk pengunjung MPP ini adalah fasilitas pemenuhan dan penunjang dalam pelayanan masyarakat.

Sistem pencahayaan terdiri dari dua sistem, alami dan buatan. Sistem pencahayaan alami seperti penggunaan bukaan jendela dengan material kaca berjenis low e-glass serta penggunaan skylight. Sistem pencahayaan buatan menggunakan seperti lampu TL, lampu downlight, dsb. Sistem pencahayaan buatan menggunakan sistem general lighting dengan cara menempatkan titik lampu di tengah ruangan atau di beberapa titik secara simetris dan merata. Titik-titik yang memerlukan sistem pencahayaan buatan antara lain koridor dan ruang di dalam bangunan. Selain itu titik lampu juga akan ditempatkan di sepanjang jalan kendaraan di luar tapak, di lokasi parkir, taman-taman, serta area koridor dan openspace pada ruang luar.

Sistem distribusi air bersih menggunakan sistem down feed. Air bersih dipasok dari PDAM yang kemudian disalurkan ke bangunan.

Untuk air bekas (dari wastafel/dapur/cuci) dan air kotor menggunakan sistem STP (Sewage Treatment Plant) yang kemudian baru dialirkan ke saluran kota.

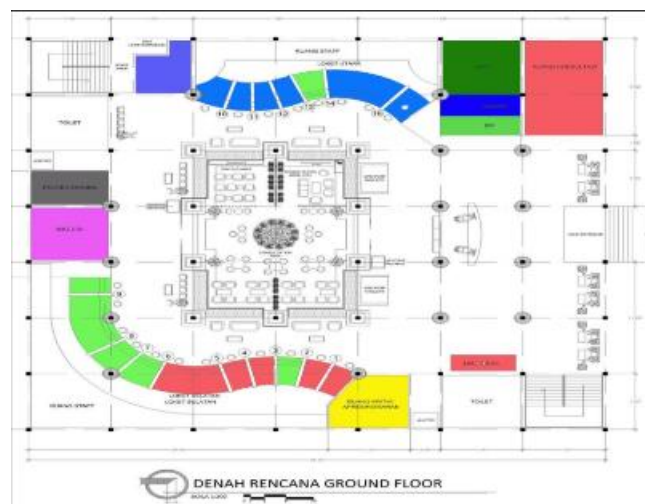
Sistem struktur shopping mall menggunakan struktur portal dengan pondasi borpile menjadi alternatif yang baik untuk menyesuaikan dengan kondisi tanah dan lingkungan. Struktur yang dipilih merupakan jenis yang efisien dan mudah dikerjakan serta memiliki kekuatan dan dengan modul struktur yang besar.

Struktur Bawah Pondasi yang digunakan adalah pondasi dalam borpile dengan pertimbangan efisiensi pengerjaan dan tidak menimbulkan gaduh dalam pengerjaannya sehingga tidak mengganggu lingkungan sekitar terutama bangunan heritage yang ada disekitar lokasi Struktur Badan Struktur badan bangunan dipilih

untuk menggunakan system konvensional kolom dan balok dengan material baja. Material baja, khususnya pada lantai dasar akan diekspos tanpa finishing untuk memberikan kesan ringan sekaligus menjadi unsur estetis dan penekanan pada kesan street level yang ingin ditonjolkan. Struktur Atap Struktur atap bangunan merupakan struktur campuran dimana atap kanopi pelana dan tritisan datar menggunakan struktur baja sederhana, atap dak dicor beton, serta atap kanopi depan dan atap bentang lebar yang dipilih untuk menggunakan stuktur rangak truss dengan material baja.

Jenis layanan

- a. Ruang tunggu dan perpustakaan
- b. Layanan pengaduan
- c. Pengurusan dokumen kependudukan
- d. Taman bermain anak
- e. Fasilitas bermain anak
- f. Ruang laktasi
- g. Balai nikah
- h. Mushola
- i. Atm center



*Gambar 2. 3 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro*

Sumber : google, 2021