BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Dikeluarkannya kebijakan oleh pemerintah melalui Permen PANRB No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yaitu melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

an publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada Negara secara baik dan profersional baik jasa, barang atau ratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik

Optimized using
trial version
www.balesio.com

yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Inovasi merupakan sebuah proses untuk mengubah suatu ide kreatif terhadap suatu metode atau produk layanan yang berguna. Inovasi dapat dikatakan sebagai sebuah pengenalan terhadap cara terbaru dengan kombinasi cara lama yang bertransformasi kearah yang lebih baru serta modern lalu input dan output yang dihasilkan memberikan pengaruh dalam perbandingan antara manfaat yang ditawarkan kepada konsumen. Inovasi merupakan pengenalan yang dilakukan secara sengaja dan diimplikasikan dalam peran organisasi, ide, prosedur, dan produk baru guna adopsi baru yang dirancang agar memberikan manfaat yang signifikan bagi individu, kelompok, organisasi atau masyarakat luas (Rahayu et al., 2023).

Pemerintah kemudian menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Peraturan ini menjadi salah satu bentuk pembaharuan penyelenggaraan pemerintah daerah, khususnya peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu langkah yang dilakukan sebagai bentuk inovasi yang berlandaskan pada peraturan ini yaitu terbentuknya Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai pelayanan terpadu pada generasi ketiga. Berdirinya Mall Pelayanan Publik tersebut merupakan salah satu cara pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Ada beberapa teori yang dilakukan dalam menjabarkan inovasi dalam sistem. Salah satu teori yaitu teori Mulgan & Alburry dalam (Ariyani et al., 2016) menyatakan ada lima tipologi dalam proses inovasi, yaitu:

1. Inovasi produk/ layanan

   da bagian ini berupa bentuk dan desain produk atau layanan.

   vasi proses pelayanan

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Terdiri atas *sustaining innovation* (inovasi terusan) dan *discontinues innovation* (inovasi terputus).

3. Inovasi metode pelayanan

   Berupa cara baru berinteraksi kepada masyarakat.

4. Inovasi kebijakan

   Teridiri atas visi, misi, tujuan dan strategi baru.

5. Inovasi sistem

   Yaitu perubahan dalam tata kelola pemerintah.

Teori di atas menjabarkan secara lengkap setiap tahapan dalam melakukan inovasi mulai dari produk, proses pelayanan, metode layanan, kebijakan dan sistem. Pada penelitian ini berfokus pada inovasi Mall Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik perlu selaras dengan memberikan jaminan hukum terhadap pola relasi diantara masyarakat dan pemberi layanan publik. Mall Pelayanan Publik diharapkan dapat memadukan sebuah pelayanan dengan berbagai teknologi untuk proses pelayanan yang cepat, akurasi pelayanan dan fleksibilitas dalam kerja. Sejalan dengan tujuan Mall Pelayanan Publik itu sendiri berusaha memberikan akses yang mudah, cepat, kenyamanan dan rasa aman bagi masyarakat guna memperoleh pelayanan serta peningkatan bagi kualitas pelayanan publik yang digunakan (Rahayu et al., 2023). MPP juga bertujuan untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha atau investasi di Indonesia (Lazuardi, 2022).

Layanan yang ditawarkan oleh MPP adalah:

1. Pendampingan perizinan berusaha melalui OSS RBA
2. Pendampingan pelaporan LKPM
3. Izin praktik tenaga kesehatan
4. Surat terdaftar penyehat tradisional

ı penyelenggaraan unit transfusi darah tingkat kabupaten

ı reklame/media informasi

ʳsyaratan PBG

Optimized using
trial version
www.balesio.com

8. Persyaratan persetujuan bangunan prasarana
9. Persyaratan SBKBG
10. Tanda daftar lembaga kesejahteraan sosial
11. Surat keterangan penelitian
12. Permohonan PKKPR non berusaha
13. Duplikat izin

Kabupaten Sinjai adalah salah satu daerah yang memiliki Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk inovasi pelayanan. Pembentukan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sinjai sebagai langkah lanjut dari adanya Permen PANRB No. 23 Tahun 2017. MPP Kabupaten Sinjai memadukan berbagai jenis pelayanan pada satu gedung yang sama, peringkasan atau penyederhanaan, serta prosedur dan terciptanya integrasi dalam pelayanan publik yang efektif untuk masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan bagi kualitas pelayanan yang ada. Melalui pembentukan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai menunjukkan keseriusan pemerintah untuk mengatasi permasalahan pada sektor layanan publik dan memperbaiki pelayanan agar terlaksananya pelayanan prima bagi masyarakat. Sebagai sebuah sistem yang diterapkan maka memerlukan evaluasi untuk memberikan gambaran secara nyata setiap bagian yang terdapat pada sistem tersebut.

Sebagaimana diketahui, selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik, diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai Standar Operasional Prosedur berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif sien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang ses pelayanan. Selain itu ketidakmampuan petugas memberi secara maksimal juga merupakan masalah dalam hal pelayanan

Optimized using
trial version
www.balesio.com

publik. Masih ada penyedia layanan yang bersikap kurang ramah, kurang sopan atau tidak jelas dalam berbicara, memberitahukan suatu informasi dengan tidak ramah/santun. Selain itu masih ada penyedia layanan masih belum menggunakan sarana prasarana yang layak serta sesuai kebutuhan konsumen. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, dan profesional maka diperlukan inovasi pada pelayanan publik.

Mall Pelayanan Publik di Sinjai dianggap sesuatu yang baru sehingga memerlukan adanya gambaran inovasi yang terjadi pada Mall pelayanan publik. Untuk memperoleh gambaran tersebut digunakan teori Albury dan mulgan (2003) karena mampu membagi inovasi menjadi beberapa tahapan penting yaitu penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian “Inovasi Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana inovasi tahapan produk/ layanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai?
2. Bagaimana inovasi tahapan proses pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai?
3. Bagaimana inovasi tahapan metode pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai?
4. Bagaimana inovasi tahapan kebijakan inovasi pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai?
5. Bagaimana inovasi sistem pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai?

Optimized using
trial version
www.balesio.com

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi tahapan produk/ layanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi tahapan proses pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai.
3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi tahapan metode pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai.
4. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi tahapan kebijakan inovasi pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai.
5. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi sistem pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan tentang ilmu administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan inspirasi bagi mahasiswa dan peneliti lainnya untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang inovasi pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada Mall pelayanan publik ›upaten Sinjai.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik. Pengertian dari Pelayanan Publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian dari penyelenggaran pelayanan publik disini adalah unit kerja instansi yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada penerima pelayanan publik. Menurut Oktariyanda dan Meirinawati, (2018) aparatur pemerintah sebagai pihak penyelenggaraan pelayanan publik, bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat guna menciptakan kesejahteraan masyarakat. Menurut Ningtias dan Meirinawati, (2018) masyarakat juga memiliki hak dan kewajiban untuk mengawasi pemerintah dalam proses pengambilan keputusan, agar terwujudnya pelayanan publik yang optimal.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagii setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Munculnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi tonggak inovasi dan berdirinya reformasi birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Reformasi birokrasi merupakan tantangan yang dihadapi bagi setiap instansi pemerintah dalam menghadapi era good governance. Era tersebut muncul adanya ketidakpuasan kepada pemerintah sebagai aktor nggara urusan layanan publik. pelayanan yang berteletele, astian serta ketidakterbukaan antara waktu dan biaya pelayanan.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

sehingga terkesan layanan yang diberikan oleh pemerintah hanya sebagai kewajiban yang bersifat rutinitas sehingga cenderung tidak inovatif (Nababan & Situmorang, 2023).

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahap yang sangat penting dalam suatu kebijakan dimana kebijakan harus diterapkan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan sesuai dengan kebijakan yang dibuat. Implementasi adalah suatu tindakan, pelaksanaan, ataupun penerapan dari sebuah rencana yang telah disusun secara teratur, matang, dan terperinci. Secara sederhanaimplementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan ataupun penerapan.Pemerintah memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan ataupun yang menyangkut kepentingan orang banyak, inilah yang disebut kebijakan publik. Kebijakan publik merupakan produk dari proses penyelenggaraan pemerintahan yang juga merupakan model pilihan tindakan yang akan menentukan nasib warga negaranya semata-mata hanya untuk hubungan melayani dan dilayani (Petra Hasiholan et al., 2020).

Hasiholan et al., (2020) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu

a adanya tujuan atau sasaran kebijakan;

b adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan;

c adanya hasil.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksanaan kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga akhirnya atkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran n itu sendiri.Konsep implementasi model George C. Edward III

Optimized using
trial version
www.balesio.com

(1980) dalam Subarsono (2011) mengatakan bahwa keberhasilan suatu implementasi dipengaruhi oleh empat variabel, yakni

a komunikasi;

b sumber daya:

c disposisi;

d struktural birokrasi di mana keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain

Pada hakikatnya pelayanan umum adalah merupakan usaha untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah mendorong untuk mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayan, dan mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan. Peran pemerintah dalam sektor publik lebih dominan dari pada sektor swasta. Menonjolnya peran pemerintah itu bukan saja dapat kita ukur dari ragam birokrasi dan besarnya jumlah pegawai negeri yang dipekerjakan, tapi dapat diukur dari besarnya dana/investasi yang ditanamkan dalam sektor-sektor produksi dan pengaruh politik, pemerintah pun sangat dominan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat (Lestari & Santoso, 2022).

Pelayanan adalah produk yang tidak memiliki wujud, berlangsung sebentar, dan dapat dirasakan atau dialami. Hal ini berarti pelayanan adalah suatu hasil yang tidak berwujud yang dapat dimiliki, tetapi keberlangsungannya dapat dirasakan dialami oleh setiap penerima layanan. Pelayanan publik atau public service adalah segala bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, badan usaha milik negara dan daerah berupa barang atau jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau masyarakat. Sebagai implementasi dari peraturan perundangundangan yang berlaku (Rahayu et).

ayanan menurut Lukman (2008) adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan

Optimized using
trial version
www.balesio.com

orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Pasolong (2010) menyebutkan bahwa pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan / atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Ratminto & Winarsih (2010) menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah 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 BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Baratabahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan beradasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Menurut Parasuraman et al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (dalam Tjiptono, 2003) kelima dimensi itu mencakup:

a reliabilitas (*reliability*);
b daya tanggap (*responsiveness*);
c empati (*emphaty*);
d bukti fisik (*tangibles*);
e jaminan (*assurances*).

Seperti yang dikutip dalam Maryam (2016))bahwa ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia, yaitu:

a Pelayanan publik selama ini menjadi ranah di mana negara diwakili nerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. berhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya kungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

b Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek *clean dan good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.

c Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Menurut Bharata (2014) terdapat enam unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:

a Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) dan jasa (*services*).

b Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

c Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan.

d Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Mahsyar, 2011).

Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini juga ditandai pada berbagai karya ilmiah yang telah eh para pakar berkaitan dengan pelayanan publik ini antara lain erkembang di Amerika Serikat dengan munculnya paradigma aucratic oleh Barzelay (1992) bersama dengan Armajani (1997).

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Pandangan *postbureacratic* berkaitan dengan pelayanan publik terlihat pada penekanan administrasi publik pada hasil yang berguna bagi masyarakat, kualitas dan nilai, produk dan keterikatan terhadap norma, dan mengutamakan misi, pelayanan dan hasil akhir (*outcome*) (Mahsyar, 2011).

Pelayanan Publik merupakan seluruh bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN/BUMD, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan atau perundang-undangan yang berlaku Kep Men Pan No. 81/93. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh penyedia layanan publik. Penyelenggara layanan publik disebut penyelenggara yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata dalam rangka kegiatan pelayanan publik (Adawiyah, 2018).

Pelayanan publik dalam mendorong praktik good governance adalah sangat penting dilaksanakan, agar perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakekholders yaitu: pemerintah, masyarakat dan dunia usaha. Pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur governance dalam interaksi yang sangat intensif dan pratik good governance dapat ditafsirkan secara sederhana dan nyata melalui pelayanan publik (Lestari & Santoso, 2022).

Pemerintah sebagai *public servant* (pelayan publik) mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan amanat penjabaran tujuan negara, yaitu menjamin keamanan negara, memelihara ketertiban umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta melindungi kepentingan masyarakat (Haning at al.,

ecara umum, fungsi utama dari pemerintah adalah fungsi alokatif,

enyediakan barang dan jasa bagi publik. Hal ini tentu saja

ikan suatu konsekuensi bahwasannya pemerintah wajib

Optimized using
trial version
www.balesio.com

menyediakan fasilitas yang baik sebagai penunjang dalam menyediakan barang dan jasa tersebut. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara negara (Suryana & Utama, 2018).

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik pelayanan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh organisasi sektor publik. Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung kegiatan tersebut. Menurut Lewis & Gilman (2005) bahwa unsur-unsur tersebut antara lain:

a Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu dalam menyelenggarakan pelayanan publik perlu adanya sistem informasi yang memadai, prosedur tetap dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan;

b Personil, Perlu ditekankan pada perilaku aparatur dalam melayani publik adalah dengan memberikan pelayanan secara professional, disipilin, dan terbuka terhadap kritik dari stakeholder;

c Sarana dan Parasarana, dalam memberikan pelayanan tentu saja infrastruktur pendukung memegang peranan penting. Peralatan, ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik harus menjadi perhatian utama. Misalnya kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, ruangan ramah anak dan sebagainya;

d Masyarakat sebagai pelanggan, tentu saja hal utama dari adanya suatu pelayanan adalah pemakai layanan tersebut yang tak lain adalah masyarakat.

Maryam (2016) mengungkapkan bahwa faktor-faktor penyebab
a pelayanan publik selama ini yaitu:
ɔijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit
itik dan sama sekali tidak pro rakyat.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

b Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekadar teknis mekanis saja dan bukan pendekatan martabat manusia.

c Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap pasrah, apa adanya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul.

d Adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan informality birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.

Pelayanan publik yang optimal akan menciptakan peningkatan kualitas pelayanan prima dan sejalan dengan ekspektasi masyarakat. Jika para aparatur yang menjalankan tugas secara kompeten menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik. Para aparatur yang bertugas sebagai pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat menjadi indikator penting bawa kualitas pelayanan ditentukan terhadap siapa yang memberikan pelayanan dan berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya (Rahayu et al., 2023).

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah adalahmelakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Pandangan tersebut mengandung makna karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Selain itu pelayanan publik harus bersifat non-diskriminatif sebagaimana dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokratis yang menjamin adanva persamaan warga negara tanpa membeda-bedakan asal-usul, n, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian (Mahsyar,

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Terkait proses dalam memberikan pelayanan publik, menurut Suryana & Utama, (2018) terdapat pula prinsip pelayanan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/ 2003 antara lain adalah:

a Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;

b Kejelasan, yaitu segala bentuk persyaratan teknis dan administratifnya, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, rincian biaya dan tata cara pembayaran harus jelas dan mudah diakses publik;

c Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

d Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;

e Keamanan, yaitu segala bentuk produk harus dapat memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum, baik dalam prosesnya maupun hasil akhirnya;

f Tanggungjawab, yaitu memiliki tanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan aware terhadap complain dan trouble dalam pelaksanaan pelayanan tersebut;

g Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi informasi;

h Kemudahan Akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memiliki akses yang mudah terjangkau publik, baik akses secara offline maupun online;

i Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi layanan harus bersikap disipilin, sopan dan santun, ramah serta memberikan ayanan dengan tulus ikhlas;

nyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus bersih, tertib dan atur. Tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, serta

Optimized using
trial version
www.balesio.com

lingkungan yang indah dan kondusif serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya seperti tempat parkir, toilet, tempat pembuangan sampah, tempat ibadah dan lain sebagainya.

Osborne & Plastrik (1997) mengemukakan ada enam prinsip yang menjadi harapan anggota masyarakat:

a Standar: Menetapkan, memantau dan mempublikasikan standar eksplisit jasa yang bisa diharapkan oleh pengguna. Mempublikasikan kinerja aktual dibandingkan dengan standar tersebut.

b Informasi dan Keterbukaan: Informasi yang akurat dan lengkap mengenai bagaimana pelayanan publik dilakukan, berapa biaya, seberapa baik mereka akan melakukannya, dan siapa yang bertanggung jawab, tersedia bahasa yang sederhana.

c Pilihan dan Kosultasi: Sektor Pemerintah harus menyediakan pilihan apabila memang praktis. Harus ada konsultasi yang teratur dan sistematis dengan pengguna jasa. Pandangan pengguna mengenai jasa, dan prioritas untuk perbaikannya, harus dipertimbangkan dalam keputusan final mengenai standar.

d Ketulusan dan Keramahan: Pelayanan yang tulus dan ramah dari pegawai negeri yang biasanya menggunakan tanda nama. Pelayanan yang ramah dan tulus harus tersedia bagi siapa saja yang datang kepadanya.

e Meletakan Secara Tepat: Jika ada sesuatu yang salah, perlu ada permintaan maaf, penjelasan yang lengkap dan ketangkasan serta pemulihan yang efektif. Prosedur keluhan yang dipublikasikan dengan jelas serta mudah diikuti dengan kajian dari orang yang independen, apabila mungkin.

f Nilai Untuk Uang: Penyampaian pelayanan publik yang efektif dan ekonomis dalam batas-batas sumber daya yang bisa disediakan oleh
gara. Perlu ada validasi kinerja terhadap standar.

teria pelayanan masyarakat menurut Widiyaningrum, (2022) berikut:

Optimized using
trial version
www.balesio.com

a Kesederhanaan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b Kejelasan dan kepastian.

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai

- Prosedur/tata cara pelayanan.
- Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
- Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hokum bagi masyarakat.

d Keterbukaan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawaban pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan denganproses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

e Efisien.

Kriteria ini mengandung arti:

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan

Optimized using
trial version
www.balesio.com

dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

- Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mepersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f Ekonomis.

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biayai pelayanan

B. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti Inovasi merupakan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; pembaruan. Pengertian lainnya adalah suatu penemuan baru yang sudah tersedia atau yang sudah tersedia sebelumnya (Kemendikbud, 2021). juga sebagai instrumen guna meningkatkan bentuk baru dalam menerapkan sumber daya dan mencakup keperluan dengan lebih baik. Inovasi di kawasan masyarakat publik diperlukan guna memberikan pelayanan publik yang lebih melukiskan ketersediaan untuk pilahan publik serta menghadirkan keberagaman cara dalam bantuan. Inovasi juga dimanfaatkan sebgai peningkatan kualitas pelayanan. Pokok inovasi adalah transformasi guna mendatangi suatu hal yang baru (Lestari et al., 2023).

Inovasi merupakan sebuah proses untuk mengubah suatu ide kreatif terhadap suatu metode atau produk layanan yang berguna. Inovasi dapat dikatakan sebagai sebuah pengenalan terhadap cara terbaru dengan kombinasi cara lama yang bertransformasi kearah yang lebih baru serta modern lalu input dan output yang dihasilkan memberikan pengaruh dalam perbandingan antara manfaat yang ditawarkan kepada konsumen (Rahayu et al., 2023).

nurut Colville menjelaskan bahwa inovasi adalah salah satu bentuk an di sektor publik. Praktik inovasi memang sangat familiar an di sektor bisnis atau swasta, namun inovasi bukanlah hal mudah

Optimized using
trial version
www.balesio.com

jika diterapkan di sektor publik. Inovasi di sektor publik bukanlah hal mudah sebagaimana di sektor swasta. Bahkan adanya banyak peraturan yang ketat dan struktur birokrasi yang kaku seringkali dianggap sebagai penghambat munculnya inovasi (Suryana et al., 2021).

Inovasi juga bisa diterapkan pada barang, pelayanan, atau gagasan sebagai suatu hal mutakhir, maka dari itu mungkin saja suatu ide tumbuh di masa lalu, namun tetap inventif bagi pengguna yang mutakhir dalam menyadarinya. Dalam sebuah inovasi perlu diketahui apa yang menjadi faktor penentu keberhasilannya dari sebuah inovasi yang diciptakan. Untuk menyediakan inovasi perlu guna mengidentifikasi manajemen resiko, kebijakan dan prosedur yang dipetik dibawah pertimbangan serta laporan yang ada (Lestari et al., 2023).

Inovasi bukan sekedar ada tidaknya kemanfaatan dari inisiasi perubahan dan kebaruan dalam proses perubahan. Namun di dalam inovasi harus mampu menginisiasi perubahan dan memberikan solusi pada permasalahan, serta memiliki kompatibilitas dengan sistem yang ada di luar dirinya, serta harus berkesinambungan dan dapat direplikasi (Adawiyah, 2018).

Menurut Rogers dalam Rahayu et al., (2023), inovasi memiliki atribut sebagai suatu karakteristik yang dimilikinya sebagai berikut:

a Keunggulan Realtif (*Relative Advantage*)

Merupakan inovasi yang ada perlu mempunyai value yang lebih unggul dari inovasi yang telah ada sebelumnya dan memiliki kebaruan yang menjadi ciri khas sehingga ada perbedaan dengan konsep sebelumnya. Produk inovasinya dilakukan dengan membenahi atau merubah sistem lama dengan kombinasi sistem baru dan bisa diterapkan secara berkesinambungan agar instansti mampu bersaing dan memuaskan masyarakat.

sesuaian (*Compatibility*)

vasi lama tetap menjadi bagian dalam transisi terhadap inovasi u dan disesuaikan dengan kebutuhan inovasi terbaru. Hal ini

Optimized using
trial version
www.balesio.com

dimaksudkan agar perubahan ke inovasi terbaru tidak terkesan rumit. Informasi terhadap perubahan atau inovasi yang dilakukan perlu memperhatikan alur pelayanan agar masyarakat memahami bentuk inovasi terbarunya dan produk inovasi juga harus disosialisasikan kepada masyarakat.

c Kerumitan (*Complexity*)

Suatu inovasi harus mampu menawarkan berbagai hal yang lebih maksimal dan baik dari bentuk sebelumnya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu, sumber daya manusia yang melaksanakannya dan anggaran yang digunakan untuk model inovasi terbaru dapat diefisiensikan kembali pengunaannya.

d Kemungkinan Dilakukan Percobaan (*Triability*)

Inovasi yang ada perlu dilakukan uji publik untuk mengetahui peningkatan kualitas dari inovasi sebelumnya. Perlunya simulasi terhadap inovasi terbaru dilakukan agar pemerintah dan masyarakat dapat berkesinambungan dalam berpartisapasi meningkatkan perbaikan untuk inovasi terbaru.

e Dapat Diamati (*Observability*)

Suatu inovasi perlu memperhatikan kemudahan untuk diamati, baik dari kinerja ataupun hasil inovasi yang lebih unggul. Inovasi bertujuan menggantikan cara lama atau menggabungkan cara lama dan baru melalui sistem pelayanan yang ada lebih modern, fleksibel dan memuaskan kebutuhan pengguna layanan.

Tipologi Inovasi Menurut Mulgan & Alburry dalam Ariyani et al., (2016) menyatakan ada lima tipologi dalam proses inovasi, yaitu:

a Inovasi produk atau layanan;

b Inovasi proses pelayanan;

c Inovasi metode pelayanan;

vasi kebijakan; dan

vasi sistem.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Pengertian inovasi publik berdasarkan Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 30 Tahun 2014 ialah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Oktariyanda dan Rahaju (2018) menyatakan bahwa dengan adanya inovasi lahirlah sebuah ide-ide baru dalam suatu pengembangan yang nantinya akan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan (*with innovation, new ideas are born in a development that will later make it easy for people to get services*). Dan berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik bahwa pemerintah mendorong "Gerakan *One Agency, One Innovation* (OAOI) "dimana setiap Kementrian maupun Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD wajib untuk menciptakan minimal satu inovasi setiap tahun (Ulya & Meirinawati, 2023).

Inovasi sector publik saat ini menjadi agenda politik dan administrasi yang besar dan mencuri perhatian dari negara-negara demokrasi maju, dan menyusul ke sejumlah negara berkembang lainnya. Dengan mengimplementasikan inovasi, organisasi pemerintah dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, meningkatkan kinerja pelayanan serta untuk mencapai pemerintahan yang efektif dan efisien. Pentingnya inovasi sektor publilk ini telah mendorong pemerintahan nasional di seluruh dunia untuk menjalankan kebijakan dan pelayanan yang inovatif sehingga public bisa merasakan kehadiran pemerintah yang telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik (Nur, 2023).

Revolusi pelayanan menurut Yusuf (2018) adalah satu rujukan konkret dari lapangan yang diperlukan setiap pemimpin dan entrepreneur. "Terhadap semua pemimpin perubahan, setidaknya kepemimpinan harus

tujuh yaitu:

ıktik visi, misi dan nilai-nilai yang kuat. *On Mission*.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

b Menurunkannya ke dalam strategi pemerintahan atau organisasi yang dipimpinnya, dan bahkan sebagian di antaranya mampu menurunkannya pada hal yang operasional. *On Strategy*.

c Menyelaraskan strategi tersebut secara vertikal dan horizontal, semua jajaran dan timnya terlibat dalam gerakan yang selaras yang dipimpin oleh pemimpin perubahan pada pucuk tertinggi organisasi. *On Alignment*.

d Menerjemahkannya ke dalam perencanaan yang terukur, dari perencanaan strategis hingga operasional. *On Operational Planned*.

e Memiliki prioritas dan fokus. Unsur kelima ini menjadi agenda utama kepemimpinan dan manajerial yang dijalankannya. Tak terkecuali, sang pemimpin bisa memimpin sendiri prioritas itu. Betapa pentingnya prioritas itu, sang pemimpin tak segan-segan berada di lapangan untuk memastikan keputusan strategis dapat dijalankan secara operasional. *On Priority*.

f Menjalankan praktik kepemimpinan turun tangan (hands on leadership), secara reguler dan spontan melakukan peran manajerial yang memastikan proses manajemen dijalankan secara terukur. Ke depan, dengan dukungan teknologi informasi pada era Indonesia 4.0, pemimpin model ini bersemangat melakukan komunikasi dan akan tetap tersambung dengan tim yang dipimpinnya. *On Hands on Mangement*.

g Menjalankan pemantauan strategis dan selalu aktif menyempurnakan strategi yang terbaik bagi organisasi dan konstituen yang dilayaninya untuk memastikan kepemimpinan yang berdampak bagi pelanggan atau konstituen yang dilayaninya. On Strategic Improvement, diharapkan dapat menjadi model kepemipinan untuk membawa Indonesia lebih unggul pada era ekonomi 4.0. Pemimpin perubahan ıg dengan teknologi tetap bisa hadir, tak terkecuali dengan ‹ungan tim yang kuat dan teknologi informasi, sehingga sang nimpin tetap tersambung dengan tim dan konstituennya.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

C. Mall Pelayanan Publik

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kualtias pelayanan publik yang baik adalah dengan cara membuat sebuah terobosan inovasi pelayanan publik. Inovasi pada sektor pelayanan publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yakni pemerintah sudah mampu dalam memberikan inovasi dengan lebih efesien, efektif, serta memiliki kualitas, dan terjangkau untuk masyarakat (Eldo & Mutiarin, 2019).

Sebelum adanya Mall Pelayanan Publik, masyarakat lebih mengenal pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penyelanggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efektif dan efisien mendorong perluasan konsep pada Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik ini diarahkan untukmemberikan kemudahan pelayanan administratifuntuk masyarakat. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik ini pun menjadidasar untuk memperbaiki pelayanan publik (Salma & Nawangsari, 2022).

Definisi Mall pelayanan publik berdasarkan Permen PANRB Nomor 23/2017 merupakan tempat berlangsungnya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkaitan menggunakan barang, jasa dan layanan administratif, layanan yang terdapat didalamnya merupakan ekspansi fungsi terhadap pelayanan terpadu yang terdapat di pusat ataupun daerah serta pelayanan pada bentuk Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/dan Swasta menjadi rangkaian penyediaan pelayanan yang mudah, cepat, aman, terjangkau dan nyaman. Seluruh kegiatan dalam Mall Pelayanan Publik meliputi perizinan dan/atau non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah setempat. Bukan hanya perizinan bagi kat secara individual, tetapi BUMN dan swasta yang bisa ıs segala urusan perizinan melalui Mall Pelayanan Publik (Rahayu 23).

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Kehadiran Mall Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia terinspirasi dari Public Service Hall (PSH) Georgia dan Asan Xidmat Azerbaijan yang mana keduanya sudah menandatangani nota kesepahaman kerjasamama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparataur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRRB). Dalam rangka penguatan organisasi dan upaya peningkatan sumber daya manusia. Kemudian melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dikeluarkannya Peraturan Nomor 23 tahun 2017 yang memuat tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (Lestari et al., 2023).

Pengertian dari MPP sendiri ialah 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 BUMN/BUMD/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terangkau, aman dan nyaman. Sampai saat ini, sebanyak 56 MPP yang ada di Indonesia telah diresmikan. Mall Pelayanan Publik tersebar di lima pulau di seluruh Indonesia yaitu Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Bali dan Nusa Tenggara. Berikut sebaran MPP yang ada di Indonesia (Ulya & Meirinawati, 2023).

Mall Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara, Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan kehadiran Mall Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan
n dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan
an. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam
ikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Mall Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksebilitas dan kenyamanan (Efendi, 2023).

Bentuk inovasi daerah salah satunya adalah dengan membentuk Mall Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik menurut Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa mengatakan bahwa Mal Pelayanan Publik merupakan suatu perjalanan pembaharuan sekaligus suatu langkah strategis sebagai bentuk perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Suryana et al., 2021).

Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik perlu selaras dengan memberikan jaminan hukum terhadap pola relasi diantara masyarakat dan pemberi layanan publik. Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat memadukan sebuah pelayanan dengan berbagai teknologi untuk proses pelayanan yang cepat, akurasi pelayanan dan fleksibilitas dalam kerja. Sejalan dengan tujuan Mal Pelayanan Publik itu sendiri berusaha memberikan akses yang mudah, cepat, kenyamanan dan rasa aman bagi masyarakat guna memperoleh pelayanan serta peningkatan bagi kualitas pelayanan publik yang digunakan (Rahayu et al., 2023). MPP juga bertujuan untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha atau investasi di Indonesia (Lazuardi, 2022).

Dikeluarkannya kebijakan oleh pemerintah melalui KemenPan RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan MalL Pelayanan Publik baik di pusat dan di daerah. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan dalam satu gedung bai itu pelayanan perizinan, non perizinan dan informasi pelavanan/pengaduan layanan yang ada di Mall pelayanan publik.

aan Mall pelayanan publik ini meliputi seluruh pelayanan perizinan perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah layanan Badan usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah,

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Swasta. Tujuan Mall pelayanan publik ini yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan langsung dalam satu Gedung (Datamora & Malao, 2019).

Implementasi kebijakan penyelenggaraan MPP masih menunjukan adanya permasalahan yang sama yang dihadapi dalam penyelenggaraan PTSP. Menurut Amanah et al., (2022) hal tersebut yaitu antara lain:

a Faktor sumber daya, permasalahannya belum semua loket yang berada di MPP secara rutin menyelenggarakan pelayanan, seperti loket imigrasi yang membuka loket pelayanannya dua kali dalam seminggu, yaitu setiap hari Senin dan Kamis. Sama halnya dengan pelayanan Taspen yang membuka loket pelayanannya hanya pada hari Senin dan Kamis setiap minggunya, serta masih ada instansi yang hanya memberikan pelayanan informasi saja seperti loket. Permasalahan lainnya adalah pendaftaran antrian online melalui aplikasi madukara dengan layanan imigrasi belum terintegrasi sehingga mengurangi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Kemudian yang dikeluhkan masyarakat adalah keterbatasan blanko e-KTP sehingga tidak mendapat pelayanan pembuatan e-KTP,

b Faktor struktur birokrasi masih menunjukkan permasalahan antara lain SOP makro mekanisme pelayanan MPP belum tersedia. SOP yang tersedia hanya SOP yang menyangkut pelayanan masing-masing instansi yang tergabung dalam MPP.

Layanan yang ditawarkan oleh MPP adalah:

a Pendampingan perizinan berusaha melalui OSS RBA
b Pendampingan pelaporan LKPM
c Izin praktik tenaga kesehatan
d Surat terdaftar penyehat tradisional
ı penyelenggaraan unit transfusi darah tingkat kabupaten
ı reklame/media informasi
ʳsyaratan PBG

Optimized using
trial version
www.balesio.com

h Persyaratan persetujuan bangunan prasarana

i Persyaratan SBKBG

j Tanda daftar lembaga kesejahteraan sosial

k Surat keterangan penelitian

l Permohonan PKKPR non berusaha

m Duplikat izin

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penyelenggaraan MPP yaitu dari penelitian Puspita Sari (2021), juga menunjukkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana penunjang menyebabkan penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik belum berjalan optimal dan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Prasarana yang ada dalam pemenuhan fasilitas yang didapatkan di MPP. Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada keterbatasan sarana dan prasarana penunjang yang menyebabkan penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik belum berjalan optimal dan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadaplayanan yang diberikan (Amanah et al., 2022).

D. Tinjauan Empirik

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini ditampilkan dalam tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No	Judul Penelitian, Nama Penulis Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
1	Inovasi Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan [illegible]ik Di Kota [illegible]arinda [illegible]ayu et al., [illegible])	Hasil penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mall pelayanan publik mempunyai pelayanan terpadu dalam satu gedung, sehingga hemat biaya, waktu dan tenaga serta antrian online. Sementara bidang ekonomi keunggulannya hanya pelayanan dengan ketentuan retribusi daerah.Kehadiran Inovasi Mall	Jenis inovasi pada Mall Pelayanan Publik

Optimized using
trial version
www.balesio.com

		Pelayanan Publik sudah sesuai dengan peraturan dan kebutuhan masyarakat. Hambatan yang diperoleh terletak pada mekanisme kebijakan dan prosedur dari masing-masing instansi, yaitu internet kurang maksimal, lift hanya ada satu, dan loketnya pun lambat untuk dibuka. Mall Pelayanan Publik Kota Samarinda tidak melaksanakan uji coba dan sosialisasi hanya di media sosial. Mall Pelayanan Publik ini inovasi mudah dicermati masyarakat dan setiap counter menyediakannya IKM. Instansi yang paling banyak jenis pelayanannya adalah DPMPTSP. Sedangkan instansi yang pelayanannya paling sedikit adalah Baznas.	
2	Inovasi Mall Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan (R. D. Lestari et al., 2023)	Pelayanan publik sudah sepatutnya dapat ditingkatkan secara berkesinambungan, tujuannya agar masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik. Kehadiran Mall Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan menjadi angin segar bagi masyarakat, yang selama ini merasa dikecewakan dan terabaikan. Pemerintah Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan berhasil dalam mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik yang digabungkan dalam Mall pelayanan publik. Keberhasilan MPP Kota Tangerang Selatan dapat diukur melalui indikator yang diajukan dalam penelitian ini, dari aspek kepemimpinan, manajemen organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia, dan pengembangan teknologi berjalan sesuai standar yang sudah ditentukan. Konsekuensi logis dari peningkatan ini adalah masyarakat merasa terbantu dalam proses pelayanan prizinan pengumpulan dokumen administrasi kependudukan	Jenis inovasi pada Mall Pelayanan Publik
3	Inovasi Mall yanan Publik Di upaten Pati a Tengah a & Meirinawati,)	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa inovasi pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pati memiliki kebaruan, efektif/memberikan kemudahan, inovasi yang dilakukan bermanfaat baik bagi masyarakat,	Jenis inovasi pada Mall Pelayanan Publik

Optimized using trial version www.balesio.com

		swasta maupun pemerintah lainnya sehingga dapat direplikasi pada pemerintah lainnya dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus menerus. Dengan faktor pendukung yaitu anggaran, fasilitas dan juga pemberian penghargaan. Sedangkan untuk faktor penghambat internet yang tidak stabil, website pusat yang terkadang down dan juga lokasi yang terbatas sehingga tidak banyak instansi yang bisa bergabung pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pati.	
4	Inovasi Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik (Bagian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). (Efendi, 2023)	Keuntungan relatif MPP Kabupaten Gresik sudah melakukan lebih dari pelayanan dengan sekali datang. Nilai kesesuaian MPP Kabupaten Gresik melakukan pelayanan online tetapi tetap menyediakan pelayanan di lokasi. Nilai kerumitran pelayanan ketika masyarakat belum sepenuhnya mengetahui prosedur pelayanan. Inovasi pelayanan sudah dilakukan percobaan dan menjadi contoh bagi daerah lain. Kemudahan dari inovasi pelayanan yang telah dijalankan, menyediakan aplikasi bagi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik yang dilakukan MPP bagian DPMTSP telah dilaksanakan secara maksimal dan bisa diterima oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan di MPP bagian DPMPTSP	Jenis inovasi pada Mall Pelayanan Publik
5	Inovasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik dalam Perizinan Investasi di Kabupaten Batang (Lazuardi, 2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk inovasi di Mall Pelayanan Publik (MPP) yaitu melakukan integrasi layanan, promosi investasi serta pendampingan penyusunan LKPM bagi perusahaan. Pelayanan di MPP Batang sudah cukup efektif dalam bentuk peningkatan sarana dan prasarana, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, keterbukaan informasi kepada masyarakat maupun investor, jaminan kemudahan administrasi dalam perizinan investasi, kualitas dan kemampuan petugas yang selalu melayani pemohon dengan penuh perhatian. Selain itu di dalamnya juga diketahui adanya beberapa faktor pendorong dan faktor penghambat inovasi Mall Pelayanan Publik. Dalam penelitian yang telah dilakukan dapat	Jenis kebijakan

Optimized using
trial version
www.balesio.com

		disimpulkan bahwa tujuan dalam penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik sudah tercapai dalam memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam proses perizinan investasi di Kabupaten Batang.	
6	Mengatasi Tantangan Pelayanan Publik: Analisis Inovasi Mall Pelayanan Publik Kota Magelang (Afifah et al., 2024)	Hasil menunjukkan inovasi Mall Pelayanan Publik Kota Magelang ini mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Gagasan baru dari pemerintah sehingga tercipta Mall Pelayanan Publik ini sudah sangat membantu. Upaya Perbaikan terus diupayakan untuk memperbaiki dan meningkatkan pemberian pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Magelang. Atribut inovasi yang berisi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, serata kemudahan juga menunjukkan hasil yang baik. Namun untuk kerumitan masih ditemukan beberapa kendala seperti permasalahan sistem, keterbatasan waktu pelayanan sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan.	Hambatan Mall pelyanan Publik
7	Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi (Adawiyah, 2018)	Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi, bahwa Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah berupaya mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah segala layanan administratif secara lebih efektif dan efisien. Adapun proses pelaksanaan dan pembangunan Mall Pelayanan Publik mendapat dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak, baik dari SKPD- SKPD dan instansi-instansi penyedia layanan, maupun dukungan penuh dari masyarakat Banyuwangi.	Inovasi Mall pelyanan Publik
8	Penyelengaraan Mall Pelayanan Publik untuk Masyarakat Ddi Kota Padang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama rendahnya kualitas sumber daya manusia yang ada pada pelayanan publik Mall, belum tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman bagi penerima layanan dan kekurangannya	Mall pelyanan Publik
	Analisis Efektivitas Pelayanan ik (MPP) dalam elenggaraan yanan inan Berusaha	Hasil menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Batang dalam pelaksanaan pelayanan perizinan sudah cukup	Mall pelyanan Publik

Optimized using
trial version
www.balesio.com

	di Kabupaten Batang (Roqim et al., 2023)	efektif berdasarkan tiga indikator efektivitas organisasi menurut Duncan yaitu tujuan pencapaian, integrasi, dan adaptasi, sedangkan faktor pendukung dan penghambatnya efektivitas dianalisis melalui empat karakteristik yang menentukan organisasi efektivitas menurut Steers, yaitu karakteristik organisasi, lingkungan, karyawan, dan pengelolaan. Saran yang diberikan adalah perlunya peraturan yang mengatur seluruh layanan dan OPD di MPP Kabupaten Batang di bawah kendali koordinator penyelenggara MPP Kabupaten Batang, perlunya program kegiatan sosialisasi secara masif tentang pentingnya memiliki usaha perizinan, kebutuhan perluasan bangunan, kebutuhan perbaikan dan pengembangan serta sosialisasi secara masif kepada masyarakat tentang sistem layanan online.	
10	Implementasi Mall Pelayanan Publik(MPP) di Kota Bekasi	Hasil didapat bahwa masyarakat antusias dan terjadi peningkatan kunjungan, dikarenakan adanya kejelasan dan kepastian baik dari segi prosedur/mekanisme, waktu dan juga biaya. Hanya saja belum terlibat keseluruhan instansi atau lembaga swasta yang bersinggungan langsung dengan masyarakat.Tentunya keterlibatan keseluruhan lembaga baik pemerintah atau non pemerintah akan semakin memudahkan masyarakat dan mempersingkat waktu pengurusan administrasi. Pembentukan atau penguatan regulasi diperlukan sebagai landasan gerak sehingga sifatnya mampu mengikat instansi atau lembaga di daerah.	Mall pelyanan Publik

Berdasarkan pada tabel penelitian terdahulu diatas dibandingkan dengan penelitian ini, maka perbedaan terlihat jelas dimana pada penelitian menggunakan teori tipologi inovasi menurut teori Mulgan & Alburry menganalisis jenis inovasi pada indikator Inovasi produk atau inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi

Optimized using trial version www.balesio.com

kebijakan dan inovasi sistem. Selain itu objek penelitian ini berada di Mall pelayanan publik daerah Sinjai.

E. Kerangka Pikir

Penelitian ini termasuk dalam lingkup penelitian Ilmu Administrasi Publik baru yang berfokus pada permasala.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Dikeluarkannya kebijakan oleh pemerintah melalui Permen PANRB No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Inovasi adalah transformasi guna mendatangi suatu hal yang baru Menurut Muluk (2008) Inovasi juga sebagai instrumen guna meningkatkan bentuk baru dalam menerapkan sumber daya dan mencakup keperluan lebih baik. Inovasi di kawasan masyarakat publik diperlukan guna ikan pelayanan publik yang lebih melukiskan ketersediaan untuk ɔublik serta menghadirkan keberagaman cara dalam bantuan.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Pada penelitian ini berfokus pada teori tipologi inovasi menurut teori Mulgan & Alburry sebagai berikut:

1. Inovasi produk/ layanan

   Pada bagian ini berupa bentuk dan desain produk atau layanan.

2. Inovasi proses pelayanan

   Terdiri atas *sustaining innovation* (inovasi terusan) dan *discontinues innovation* (inovasi terputus).

3. Inovasi metode pelayanan

   Berupa cara baru berinteraksi kepada masyarakat.

4. Inovasi kebijakan

   Teridiri atas visi, misi, tujuan dan strategi baru.

5. Inovasi sistem

   Yaitu perubahan dalam tata kelola pemerintah.

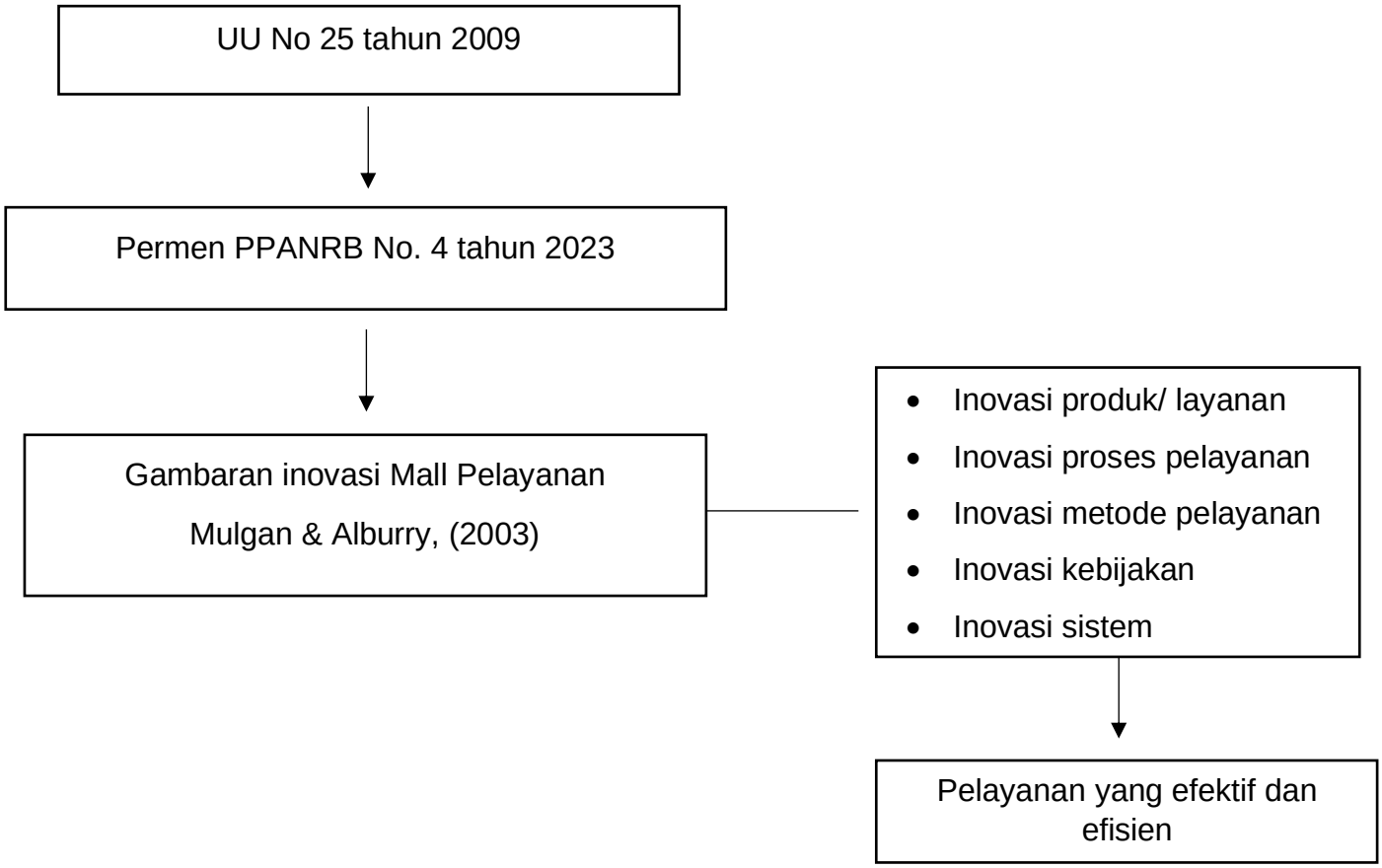
Inovasi Mall Pelayanan Publik Sinjai dapat dikategorikan sebagai tipologi inovasi pelayanan karena bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Mall Pelayanan Publik mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dalam satu lokasi, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai jenis pelayanan tanpa harus berpindah-pindah tempat. Selain itu, inovasi ini juga mencakup penggunaan teknologi informasi yang modern untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan. Dengan demikian, Mall Pelayanan Publik Sinjai tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga berupaya untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan inklusif, menjadikannya contoh nyata dari inovasi dalam sektor publik.

Pemilihan teori Albury dan mulgan karena penulis menganggap setiap
aitu penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode
ru merupakan esensi penentu dalam sebuah sistem sehingga
sistem dapat dikatakan berhasil apabila setiap bagian
silkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien. Penjabaran

Optimized using
trial version
www.balesio.com

penjelasan diatas secara sederhana dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagaimana berikut ini:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Optimized using
trial version
www.balesio.com