

SKRIPSI
EVALUASI INOVASI PELAYANAN DI MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN MAROS

NUR IHSMA
E011201076



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Nur Ihsma (E011201076). Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Evaluation of Service Innovation in the Maros Regency Public Service Mall, xv + 87 pages 6 tables 2 figures + 15 attachments + 3 bibliography, supervised by Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA, MSc and Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si.

This study aims to analyze the evaluation of the implementation of the Public Service Mall in Maros Regency, through the form of what innovations provided to the government to the community after the implementation of the Public Service Mall innovation in Maros Regency. To provide fast, easy, and accountable services to the community, thus realizing quality services with the existence of the Public Service Mall in Maros Regency.

The results of this study indicate that the service innovation evaluation process in the Maros Regency Public Service Mall is not running in accordance with several indicators of sustainable innovation in accordance with the concept of Sufianti et.al, because in the Public Service Mall in Maros Regency there are still several indicators that have not gone well such as leadership in the Maros Regency Public Service Mall and policies, as well as human resource management that is still not well organized.

Keywords: Evaluation, Innovation, Public Services, Maros Regency Public Service Mall





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

Nur Ihsma (E011201076). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Evaluasi Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros, xv + 87 halaman 6 tabel 2 gambar + 15 Lampiran + 3 Daftar Pustaka, Dibimbing Oleh Andi Ahmad Yani, S.Sos.,M.Si.,MPA, MSc dan Irma Ariyanti Arif ,S.Sos.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros, melalui bentuk dari inovasi apa yang diberikan kepada pemerintah kepada masyarakat setelah adanya penyelenggaraan inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros. Untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel kepada masyarakat, sehingga mewujudkan pelayanan yang berkualitas dengan adanya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses evaluasi inovasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros tidak berjalan sesuai dengan beberapa indikator inovasi berkelanjutan sesuai dengan konsep Sufianti et.al, karena dalam Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros masih ada beberapa indikator yang belum berjalan baik seperti kepemimpinan yang ada dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros dan kebijakan, serta manajemen sumber daya manusia yang masih belum terorganisir dengan baik.

Kata kunci : Evaluasi, Inovasi, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Ihsma
NIM : E011201076
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**EVALUASI INOVASI PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MAROS**" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 27 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Nur Ihsma
Nur Ihsma





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Ihsma
NIM : E011201076
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Evaluasi Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik
Kabupaten Maros

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 30 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing I,

Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA, M.Sc
NIP.197610232005011001

Pembimbing II,

Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si
NIP.199109292020016001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si

NIP.196310151989031006





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Ihsma
NIM : E011201076
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Evaluasi Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 27 Juni 2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA, M.Sc (*yani*)
Sekretaris : Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si (*Irma*)
Anggota : Dr. Nurdin Nara, M.Si (*Nurdin*)
Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., MAP (*Muh Tang*)



Kata Pengantar

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Evaluasi Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini dengan karunia ilmu pengetahuan yang tiada batasnya.

Penulis tentunya menyadari bahwa proses penyusunan ini masih banyak mengalami kendala dan hambatan tetapi berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala dan hambatan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta penulis **Ibu Hj.Fatmawati** sebagai surgaku, yang telah memberikan doa tiada hentinya dan dukungan, kasih sayang, serta semangat kepada penulis dan **bapak H.Muh.Ihsan**, terima kasih atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang,



serta dukungan semangat yang selalu terus diberikan kepada penulis saat ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. oleh karena itu melalui kesempatan ini , dengan segala kerendahan hati penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin
2. **Prof. Dr. Phil Sukri, S. IP., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin
5. **Andi Ahmad Yani, S. Sos., M.Si., MPA., M.Sc** selaku pembimbing I dan **Irma Ariyanti Arif , S.Sos, M.Si** selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi penulis.



Jurdin Nara., M.Si dan **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi penulis. Terima kasih atas kritik, saran

dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.

7. **Para dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas didikan, ilmu dan motivasi yang telah diberikan dan semoga apa yang penulis peroleh dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.

8. **Seluruh staf Departemen Ilmu Administrasi** (Pak Andi Revi, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Ibu Rosmina pada masanya), dan staf di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.

9. **Kepala Dinas DPMPSTPK / Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros beserta jajarannya dan para staf instansi yang berada pada Mal pelayanan publik Kabupaten Maros**,Terima kasih atas bantuan,informasi, dan waktu yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

10. Terima kasih **Pena 2020**, teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat satu sama lain serta bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswi. semoga apa yang kita semua cita-citakan tercapai dan tetap menjalin kebersamaan selalu.

11. Terima kasih **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.



Terima kasih **UKM PRISMA FISIP UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.

13. Terima kasih **GENBI** (Generasi Baru Bank Indonesia) yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.

14. Terima kasih teman-teman **KKNT GEL.10 PUPR Kabupaten Maros Kec.Maros Baru Kel. Baju Bodoa**, utamanya Adisti dan Dyah, yang telah memberikan dukungan, pengalaman dan pengabdian bersama-sama.

15. Terima kasih teman-teman **Bismillah Allahu Akbar** (Nunuy dan Fiqra) yang menjadi pendengar curahan hati dan keluh kesah penulis dalam proses penulisan skripsi penulis.

16. Terima kasih teman-teman **Halo dek** (Selvi, Kanesyia, Fera, Kila, dan Chelsi) yang sudah mendengar keluh kesah berbagi cerita dan memberikan semangat serta bantuan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.

17. Terima kasih **Sahabat 24/7-ku** (Nur Asyia) yang telah kebersamai dari maba, memberi dukungan, mendengar keluh kesah dan bantuan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

18. Terima kasih **Sahabat-sahabat tersayangku** (Sisi, Dira, Zahira dan Rifqah) yang telah memberikan doa, semangat, kasih sayang, serta dukungan tiada hentinya kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

19. Terima kasih untuk **Kakekku tersayang** (H.Abd Majid dg.Nessa) dan **keluarga besar BANI MAJID** yang selalu mendoakan dan memberikan in kepada penulis.



20. Terima kasih **Kakak-kakak sepupu perempuanku tersayang** (Widi, Nani, dan Lisa) yang selalu memberikan doa, semangat dan celotehan kasih sayang kepada penulis dalam proses penulisan skripsi penulis.

21. Terima kasih **Adik-adikku** (Humaira, Nayma dan Nayla) yang mendoakan selalu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

22. Terima kasih untuk salah satu **mahasiswa** 2018 Ilmu Administrasi Publik yang kukenal sejak mahasiswi baru, yang menjadi support system, musuh, dan pendengar keluh kesah penulis sehingga memberi motivasi kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

23. Terakhir, terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan doanya. Semoga segala yang diupayakan demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mendapat balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan para pembaca. Mohon maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Makassar, Mei 2024

Penulis,



DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Konsep Pelayanan Publik	7
II.1.1 Definisi Pelayanan Publik	7
II.1.2 Standar Pelayanan Publik.....	8
II.1.3 Prinsip Pelayanan Publik	10
II.2 Konsep Inovasi	12
II.2.1 Definisi Inovasi.....	12
II.2.2 Komponen Inovasi Pelayanan Publik.....	14
II.2.3 Jenis-jenis Inovasi	18
II.2.4 Prinsip Inovasi	18
II.2.5 Hambatan Inovasi.....	20
II.3 Konsep Evaluasi	20
1 Definisi Evaluasi	20
3 Metode Evaluasi	21
4 Prinsip Evaluasi	26



II. 4 Penelitian Terdahulu	27
II. 5 Kerangka Pikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
III.1 Jenis dan Tipe penelitian	30
III.2 Lokasi Penelitian	31
III.3 Fokus Penelitian	32
III.4 Sumber Data	35
III.5 Narasumber atau Informan	35
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
III.7 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	38
IV. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
IV.1 Profil Kabupaten Maros	38
IV.2 Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.....	40
IV.3 Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.....	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
V. 1 Hasil Penelitian dan Pembahasan	53
V.2.1 Kepemimpinan.....	53
V.2.2 Kebijakan.....	56
V.2.3 Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia).....	59
V.2.4 Ekosistem Inovasi.....	62
V.2.5 Keterlibatan Masyarakat	65
V.2.6 Kepercayaan Masyarakat	70
BAB VI PENUTUP	72
VI.1 Kesimpulan.....	72
VI.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77



DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel IV. 1 Daftar Sarana Prasarana Mal Pelayanan Publik Maros	42
Tabel IV. 2 Daftar Instansi dan Layanan Mal Pelayanan Publik Maros	43
Tabel IV. 3 Daftar Instansi Mal Pelayanan Publik Maros yang tidak aktif	49
Tabel V. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros Januari-Juni 2023.....	68
Tabel V. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros Juli-Desember 2023	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar IV. 1 Gambar Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.....	42



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada dasarnya aktivitas masyarakat memiliki peran penting oleh suatu negara. Dimana sebagai negara perlu memberikan fasilitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya yaitu melalui kegiatan pelayanan atau disebut sebagai pelayanan publik.

Menurut Hayat (2015) dalam Saputra (2019) menjelaskan bahwa “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. Hal ini juga ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 (satu) tentang pelayanan publik sebagai berikut :

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

Maka dari itu, sebagaimana dalam undang-undang menuntut adanya pemberian pelayanan kepada masyarakat yang cepat, akuntabel, dan



Untuk itu dalam mewujudkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik maka pemerintah memberikan wadah pelayanan

bagi masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yaitu Mal Pelayanan Publik. Pada awalnya penyelenggaraan pelayanan publik pertama di Indonesia disebut dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) , yang kemudian berubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Sehingga salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik dan efisien adalah dengan membuat sebuah terobosan inovasi pelayanan publik. Inovasi pada pelayanan publik ini ditekankan dapat meningkatkan pelayanan publik berdasarkan inovasi tersebut yang lebih efektif, efisien, dan memiliki kualitas serta terjangkau kepada masyarakat.

Kemudian, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) mengeluarkan peraturan Nomor 23 Tahun 2007 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai inovasi dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan tempat terlaksananya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik baik itu dalam bentuk barang ataupun jasa pada suatu tempat dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pemerintahan suatu daerah salah satunya dengan adanya inovasi dalam meningkatkan pelayanan yang dibutuhkan kepada masyarakat. Salah satunya

hadirnya inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros ini



pastinya dapat memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat Kabupaten Maros.

Melihat Mal Pelayanan Publik ini sebagai sarana yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa perlu mendatangi satu persatu instansi merupakan langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Maros dan juga dengan mewujudkan salah satu misi dalam Mal Pelayanan Publik ini yaitu, mewujudkan citra aparatur pemerintah di bidang pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima dengan memberikan pelayanan yang sopan, ikhlas, aman dan cepat.

Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros ini merupakan sebuah inovasi pelayanan kepada masyarakat dari pemerintah Kabupaten Maros untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros ini mulai beroperasi di bulan April tahun 2021 dan diresmikan oleh PLT. Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia yaitu Bapak Prof. Dr. Mahfud MD pada 19 Agustus 2022. Mal Pelayanan Publik (MPP) ini dibangun dengan infrastruktur yang elegan dan berfasilitas lengkap serta memberikan pelayanan yang akan menjadi wadah pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Maros baik institusi/lembaga pemerintah daerah maupun swasta. Mal Pelayanan Publik



pat sebanyak 19 instansi/lembaga daerah pemerintah maupun non tah yang menyediakan layanan perizinan pada masyarakat.

Dengan melihat Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros ini khususnya masyarakat berharap dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan mencapai tujuan dari guna akan Mal Pelayanan Publik itu sendiri salah satunya dengan upaya melakukan evaluasi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Tayler (2005) dalam (Handrina, 2022) mengemukakan bahwa evaluasi adalah proses yang menentukan sampai sejauh mana tujuan suatu kegiatan telah terlaksana.

Kemudian, dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini sebagai harapan untuk menjadikan pelayanan publik lebih efektif dan efisien. Peneliti kemudian melakukan pra penelitian di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros dan melihat ada beberapa instansi pelayanan yang tidak lagi beroperasi atau menyediakan layanan di MPP seperti yang ditentukan pada saat peresmian.

Ketika peresmian terdapat 19 instansi/lembaga pemerintah yang beroperasi tetapi setelah dalam waktu kurang lebih setahun hanya tersisa 16 instansi yang beroperasi dikarenakan tidak aktif dan suatu hal yang menyulitkan instansi tersebut beroperasi di Mal Pelayanan Publik. Hal ini tentu mengindikasikan rendahnya komitmen dan konsistensi instansi penyedia layanan untuk senantiasa memberikan layanan yang prima di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros. Maka dari itu evaluasi inovasi menjadi penting agar Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros berjalan sesuai dengan yang

akan secara efektif dan efisien utamanya dalam hal pelayanan publik.



Melihat hal tersebut menjadi hal yang menarik bagi peneliti untuk meneliti tentang evaluasi inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "*Evaluasi Inovasi Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros*"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka masalah dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana evaluasi inovasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian tentang evaluasi inovasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros memiliki tujuan untuk menganalisis evaluasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros, melalui bentuk dari inovasi apa yang diberikan kepada pemerintah kepada masyarakat setelah adanya penyelenggaraan inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis (akademis)



ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan studi dan menambahi tentang sejauh mana capaian dan tujuan dari suatu bentuk inovasi pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Maros.

2. Secara praktis

Setelah hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan masukan untuk pengelolaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik kepada pemerintah Kabupaten Maros serta kepada masyarakat yang menjadi wadah pelayanan yang terbaik di Kabupaten Maros.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan Publik

II.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2011) dalam (Dinda, 2019) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Maka dari itu, hakikatnya pelayanan publik di dalam negara memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bukan dalam hal pemenuhan kebutuhan secara individual tetapi kebutuhan masyarakat seperti, kebutuhan pendidikan, kesehatan, dan sebagainya.

(Haning et al. (2016) berpendapat bahwa dalam pelayanan publik pemerintah sebagai *public servant* (pelayan publik) yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebagaimana dalam tujuan negara yaitu menjamin keamanan suatu negara, memelihara ketertiban, mencerdaskan kehidupan bangsa dan menyejahterakan bangsa berdasarkan prinsip keadilan sosial.

Selain itu pelayanan publik juga diartikan pemberian layanan kepada publik yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan definisi pelayanan



tersebut, pemerintah perlu meningkatkan pelayanan publik sebagai salah satu faktor yang penting di dalam pemerintahan karena hal ini termasuk salah satu indikator keberhasilan suatu negara dalam hal melayani masyarakat.

Dan juga sebagaimana dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara dalam pelayanan publik.

Maka hal tersebut Widodo (2001) dalam (Pratiwi, 2010) mengemukakan sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik agar layanan menjadi baik yaitu memberikan layanan seperti berikut :

1. Memudahkan dalam hal pengurusan kepada publik yang berkepentingan (melalui prosedur yang sederhana)
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan pelayanan tanpa membeda-bedakan
4. Memberikan pelayanan dengan sikap yang jujur dan terus terang

II.1.2 Standar Pelayanan Publik

Sebagaimana Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa standar pelayanan publik harus meliputi :

1. Prosedur Pelayanan



r pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan < seperti pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan pada saat pengajuan permohonan hingga dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan.

3. Biaya pelayanan

Biaya pada pelayanan termasuk pada rincian yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pada pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan pada pemberian pelayanan termasuk pada sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetisi petugas pelayanan

Kompetisi petugas pemberi pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan , keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain itu, Sarundadjang (2005) dalam (Maulidiah, 2014) mengemukakan syarat-syarat yang diperlukan untuk terjadinya suatu proses pelayanan publik



:

1. Adanya mekanisme pelayanan publik yang jelas dan terukur pada lembaga pemerintah daerah
2. Pejabat publik perlu mengetahui budaya yang baik dari masing-masing kelompok masyarakat daerah. Karena budaya masyarakat dan pemerintah akan memengaruhi pelayanan publik.
3. Adanya suatu ukuran yang jelas dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik oleh instansi birokrasi pemerintah , khususnya pada pemerintah daerah.

II.1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, yakni No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dalam hal ini terdiri dari sepuluh prinsip penyelenggaraan pelayanan umum yakni :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksudkan dalam bentuk prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, lebih mudah di pahami oleh semua unsur masyarakat, dan lebih mudah dimengerti, serta mudah untuk dilaksanakan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat;

2. Kejelasan

- a. Kejelasan yang dimaksudkan disini adalah; adanya kejelasan dari persyaratan teknis dan kejelasan dari sisi proses penyelenggaraan administrasi pelayanan publik,



- b. Kejelasan dari unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Akurasi yang dimaksudkan merupakan produk pembayaran publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian terhadap berbagai permasalahan dan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja,

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telematika.

kemudahan akses



Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Unsur pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan Pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan publik harus lebih tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

II.2 Konsep Inovasi

II.2.1 Definisi Inovasi

Inovasi menurut Muluk (2008) dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam mengelola sumber daya, memenuhi kebutuhan secara efektif, maupun meningkatkan efisiensi dari penggunaan anggaran. Selain itu, inovasi dapat dimanfaatkan juga dalam mengembangkan strategi dan tindakan pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik menurut Mirnasari (2013) adalah sebuah proses dan metode baru dalam memberikan pelayanan kepada publik



sehingga dapat memberikan kemudahan , meningkatkan efektivitas, dan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya Menurut Brands dan Kleimen (2010) juga mengemukakan bahwa sebuah inovasi berkelanjutan adalah suatu proses dimana pertimbangan keberlanjutan seperti (lingkungan, sosial, dan keuangan) diintegrasikan ke dalam sistem perusahaan atau instansi dari gagasan hingga penelitian pengembangan dan komersialisasi. Hal ini berlaku pada produk layanan , teknologi , serta model bisnis dan organisasi baru.

Brands dan Kleimen (2010) mengemukakan bahwa ada 5 poin penting dalam mempertahankan inovasi yaitu :

1. Inspirasi , merupakan langkah pertama dalam menemukan sosok pemimpin yang dapat menginspirasi dan mendorong perkembangan proses suatu inovasi.
2. Tanpa risiko, tidak ada sebuah inovasi , dengan maksud tidak semua ide dapat dilakukan dengan suatu keberhasilan jika dijalankan, dan setiap ide pasti memiliki risiko masing-masing yang akan ditimbulkan. Maka dari itu, dalam suatu inovasi mutlak diperlukan suatu keberanian dalam mengambil keputusan.
3. Proses pengembangan suatu produk baru , merupakan suatu proses formal dengan lini masa dan tonggak waktu ialah sebuah keharusan. Hal ini, meliputi unsur-unsur kunci seperti penyusunan ide, prioritas, komersialisasi, dan lainnya.



4. Menciptakan nilai, inovasi yang berhasil mengubah ide menjadi sebuah laba, untuk meningkatkan nilai-nilai konsumen dan nilai pemegang saham. Sehingga nilai produk meningkat dalam jangka waktu panjang dan melahirkan nilai valuasi yang lebih baik.
5. Akuntabilitas, hal ini merupakan komponen utama yang menjadi kesetaraan kepercayaan , bahkan pada saat prosesnya bertalian erat dengan pengawasan. Poin ini menjadi penting untuk menciptakan kepercayaan konsumen terhadap suatu inovasi.

Sehingga di era sekarang inovasi sebagai suatu hal yang sangat dibutuhkan didunia modern ini. Inovasi juga merupakan inisiatif atau pikiran untuk menciptakan ataupun menghadirkan cara-cara baru untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik dan berbeda, untuk itu sangat penting inovasi dalam pelayanan publik sebagai wadah dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

II.2.2 Komponen Inovasi Pelayanan Publik



Rogers (2003) dalam Suwarno (2008) menjelaskan bahwa komponen pelayanan publik yaitu :

1. *Relative advantage* atau bisa disebut dengan keuntungan relatif yaitu nilai lebih harus dimiliki sebuah inovasi yang merupakan karakteristik pembeda dari inovasi sebelumnya, sehingga memiliki nilai – nilai baru yang melekat pada inovasi.
2. *Compability* yaitu sesuai dan bersifat kompatibel , dimana inovasi yang telah ada sebelumnya tidak langsung dibuang namun tetap memerhatikan beberapa alasan salah satunya yaitu biaya. Inovasi ini tetap dijalankan inovasi terdahulu dengan melakukan transisi ke inovasi baru untuk menjadikan inovasi tersebut lebih baik.
3. *Complexity* (kerumitan), inovasi yang baru biasanya lebih rumit dibandingkan inovasi yang sebelumnya telah ada. Inovasi baru biasanya menawarkan tingkat kerumitan yang sebenarnya bukan masalah yang besar tetapi dapat ditangani , sehingga inovasi terbaru dapat dikatakan lebih efisien bagi pengguna karena menikmatinya dengan lebih mudah.
4. *Triability* (kemungkinan) inovasi ini dapat dicoba , apabila inovasi ini sudah terbukti memiliki manfaat serta nilai yang baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, dimana inovasi ini telah melewati tahap uji coba pada masyarakat sehingga mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan pelayanan dan inovasi yang baru.



bservability yaitu inovasi yang mudah diamati, dimana untuk mengetahui inovasi baru ini bekerja dengan baik atau tidak serta

menghasilkan tujuan sesuai harapan, sehingga membutuhkan pengamatan yang mudah untuk dilakukan dengan *observability* (mengamati).

Selain komponen dalam inovasi pelayanan publik terdapat juga, kriteria dalam penilaian suatu evaluasi inovasi pelayanan publik sebagaimana menurut Dunn (2003) dalam Fitriana (2019) yaitu sebagai berikut :

a. Efektivitas

Efektivitas merupakan kata efektif yang mempunyai arti pencapaian suatu keberhasilan terhadap ketetapan dalam mewujudkan tujuan, efektivitas juga dapat berhubungan dengan hasil usaha yang telah dilakukan dan dikaitkan antara pencapaian yang diharapkan dengan realitas yang didapatkan. Artinya melihat efektivitas dari hal tersebut apakah sudah mencapai dari hal yang dicapai.

b. Efisiensi

Efisiensi merupakan usaha-usaha yang dibutuhkan dalam mencapai hasil yang diinginkan , dalam usaha tersebut terdapat suatu hal yang harus diperhatikan , seperti, biaya. Artinya seberapa pengaruh biaya dalam mencapai tujuan yang diinginkan dari inovasi tersebut.

c. Kecukupan



kecukupan adalah kriteria dalam penilaian evaluasi inovasi pelayanan dengan melihat suatu target yang sudah didapatkan dalam

memecahkan masalah yang ada atau bagaimana suatu kebijakan tersebut dapat memenuhi kebutuhan publik.

d. Perataan

Perataan ini merupakan penilaian yang memiliki hubungan antara keadilan yang diberikan dengan yang diperoleh masyarakat sebagai kelompok sasaran dalam inovasi pelayanan. Artinya bagaimana pelayanan dapat dirasakan dengan baik oleh masyarakat sebagai pengguna dalam pelayanan publik.

e. Responsivitas

Responsivitas ini merupakan kriteria dalam penilaian yang penting karena berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan seperti perataan, efektivitas, kecukupan dan efisiensi dari pelayanan publik tersebut. Apabila penilaian dalam responsivitas ini belum sempurna berarti pelayanan publik ini belum mencapai tujuan dari yang diinginkan kepada pengguna pelayanan publik.

f. Ketepatan

Ketepatan merupakan penilaian yang dilakukan tidak hanya dalam satu kategori saja melainkan beberapa aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek yang digunakan dalam penilaian yaitu pada pilihan terbaik yang layak diterapkan pada pelayanan publik tersebut.



II.2.3 Jenis-jenis Inovasi

Walker (2008) mengemukakan bahwa jenis inovasi sebagai berikut :

1. *Service innovation* (inovasi layanan) didefinisikan sebagai layanan baru yang ditawarkan oleh organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan pengguna disektor publik.
2. *Organization innovation* (inovasi organisasi) adalah inovasi organisasi yang terstruktur ,strategi , dan proses administrasi. Inovasi organisasi berkaitan dengan aktivitas kerja utama organisasi dan perubahan dalam sistem sosial.
3. *Marketization innovation* (inovasi pemasaran) adalah inovasi yang melibatkan modifikasi proses dan sistem operasi organisasi untuk meningkatkan efesiensi atau efektivitas produksi dan penyampaian layanan kepada pengguna. Pendorong inovasi ini pemasaran ini yaitu adanya pengurangan waktu tunggu pengiriman, peningkatan fleksibilitas, dan penurunan biaya operasional.
4. *Ancillary innovation* (inovasi tambahan) inovasi ini merupakan inovasi yang berkaitan dengan kerja sama dengan penyedia layanan, pengguna, atau badan publik lainnya. Oleh karena itu, inovasi tambahan adalah keberhasilan penerapannya yang bergantung pada faktor-faktor diluar dari kendali organisasi tersebut.



Prinsip Inovasi

Menurut Kuratko dan Hodgetts (2007) dalam (Gunawan, 2017) mengemukakan bahwa inovasi memiliki beberapa prinsip, sebagai berikut :

1. *Be action oriented*

Dimana inovator harus selalu aktif menciptakan ide yang baru ,
peluang , atau sumber inovasi

2. Membuat produk , proses, atau jasa

Membuat produk, proses, atau jasa yang sederhana dan mudah
dipahami orang-orang dengan cepat memahami bagaimana
menggunakan inovasi tersebut.

3. Memulai dari hal yang kecil

Inovator harus memulai dari hal yang kecil, selanjutnya memiliki ide
untuk membangun, mengembangkan , dan memungkinkan untuk
berkembang pada perencanaan dan ekspansi yang tepat sesuai
dengan waktu yang tepat.

4. Tujuan yang tinggi

Inovator mesti memiliki tujuan yang tinggi untuk mencapai
kesuksesan dari tujuan dan mencari kedudukan yang sesuai.

5. *Try / test / revise*

Inovator dapat mengikuti aturan yaitu mencoba, menguji, dan
merevisi. Selanjutnya akan sangat membantu kegiatan apa pun
kelemahan dalam, produk, proses, atau jasa.

6. Belajar dari kesalahan

Inovasi tidak dapat menjamin suatu kesuksesan. Karena dari itu
kegagalan dapat menciptakan inovasi-inovasi baru.



II.2.5 Hambatan Inovasi

Mulgan and Albury (2013) dalam Ariyani et al, (2016) mengemukakan ada delapan hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal;
2. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi;
3. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi;
4. Tidak ada imbalan atau intensif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi;
5. Tidak berani mengambil risiko;
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan;
7. Tekanan dan hambatan administratif; dan
8. Budaya *risk aversion*.

II.3 Konsep Evaluasi

II.3.1 Definisi Evaluasi

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (1996) dijelaskan bahwa arti dari kata evaluasi yaitu penilaian. Jadi, evaluasi merupakan suatu proses yang menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan telah mencapai tujuannya.



Taylor (2005) dalam Handrina (2022) mengemukakan bahwa evaluasi merupakan proses yang menentukan sampai sejauh mana tujuan suatu kegiatan telah dilaksanakan. Evaluasi juga merupakan kegiatan yang terencana untuk

mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa evaluasi merupakan suatu proses pengukuran atau penilaian suatu kegiatan untuk tujuan yang telah dicapai. Dengan begitu nilai yang ada karena evaluasi ini terkait dengan sebuah standar yang telah ditetapkan berdasarkan kegiatan tersebut,

Sebagaimana juga yang dikemukakan oleh Wandt dan Brown (1977) yang menyatakan bahwa evaluasi merupakan suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai. Maka, dari itu suatu kegiatan atau instansi dapat dinilai melalui evaluasi dalam mencapai tujuan.

Selanjutnya menurut Crawford & Benedetto (2000) dalam (Saputra, (2020), mengemukakan tujuan dari evaluasi adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui apakah tujuan yang telah direncanakan sudah tercapai
- b. Memberikan objektivitas pengamatan terhadap hasil kinerja
- c. Untuk mengetahui kemampuan dan memastikan kelayakan
- d. Untuk mendapatkan feedback dari kegiatan yang telah dilakukan.

II.3.3 Metode Evaluasi

Tayibnapis (2017) dalam (Fitria, (2013) mengelompokkan metode evaluasi



tiga kelompok yaitu evaluasi kuantitatif, evaluasi kualitatif, dan gabungan sebagai berikut :

1. Metode kualitatif

Pada pendekatan metode kualitatif, karakteristik yang ditunjukkan adalah pada posisi evaluatif dalam pengevaluasian. Dengan tujuan mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang suatu program pada semua aspeknya.

Pada metode ini, informasi yang dikumpulkan, analisis data, dan penyimpulan dalam evaluasi dilakukan dengan bentuk deskripsi sehingga orang lain dapat mengetahui gambaran tentang program yang dievaluasi. Adapun bentuk evaluasi yang dilakukan seperti wawancara, rekaman suara, video, atau foto.

2. Metode kuantitatif

Metode kualitatif ini dilakukan dengan penelitian dalam bentuk angka dan dianalisis dengan uji statistika untuk mencari kesimpulan pada penelitian. Dalam penelitian metode kualitatif, objeknya berada diluar peneliti makanya perlu nilai objektivitas sumber informasi yang harus diutamakan. Sehingga, untuk sampel yang digunakan peneliti harus mempertimbangkan agar mewakili dari populasi. Semua jenis evaluasi yang digunakan dalam penelitian kualitatif memiliki karakteristik, acuan atau standar dalam pengevaluasian.

Pada penelitian ini menghasilkan data informasi yang lebih akurat dan objektif karena menggunakan metode standar dan menggunakan analisis statistik dan dapat direplikasi.

metode gabungan



Metode penelitian gabungan atau (*mixed evaluation model*) merupakan metode evaluasi yang digunakan secara bersama dalam suatu kegiatan evaluasi.

Berdasarkan penjabaran mengenai jenis metode evaluasi, penelitian ini menggunakan metode evaluasi kuantitatif karena evaluasi yang dilakukan menggunakan acuan dan standar.

Selanjutnya Sufianti et al. (2020) menjelaskan bahwa untuk mengevaluasi keberlanjutan sebuah inovasi publik maka dapat dianalisis berdasarkan pada enam elemen utama yaitu:

1. Manajemen SDM (Sumber daya manusia)

Manajemen sumber daya manusia pelayanan publik menjadi penting , terutama dalam pemindahan karyawan dan kompensasi. Dimana dalam sebuah penelitian menunjukkan terdapat ketergantungan antar individu agar inovasi tetap berjalan. Karena pegawai yang menciptakan inovasi dianggap pegawai yang “berprestasi” dan oleh sebab itu diberi penghargaan kepadanya. Dengan demikian , manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam mengevaluasi sebuah inovasi untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang kreativitas serta dapat mengadopsi sebuah inovasi yang sedang berjalan sehingga mereka merasa menjadi bagian dari inovasi tersebut.



ebijakan

Kebijakan dan regulasi dapat menentukan inovasi keberlanjutan sebuah daerah karena menjadi bentuk pedoman teknis untuk memberikan panduan atau acuan dalam pelaksanaan suatu inovasi di lapangan. Seperti dalam bentuk pelaksanaan inovasi seperti SOP atau petunjuk teknis yang sistematis terkait program inovasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. Hal ini perlu agar peraturan pemerintah mengenai inovasi daerah dapat diimplementasikan secara optimal. Selain itu, dengan mengikuti SOP yang ada dapat berjalan dan teintegrasi dengan baik.

3. Ekosistem inovasi

Ekosistem inovasi berbicara tentang lingkungan inovasi. Lingkungan yang menumbuhkan inovasi serta keberlanjutannya. Yang fokus pada strategi masa depan , membangun jaringan yang kemudian diikuti dengan kolaborasi antar pemangku kepentingan , membangun komunikasi , serta inklusivitas. Dengan adanya inklusivitas dapat membangun jaringan yang diikuti dengan aksi kolaboratif dan komunikasi di dalamnya semakin tinggi. Sehingga memiliki rasa ketergantungan yang dibangun dari rasa empati dan memunculkan komitmen untuk bersama-sama merumuskan dan mengimplementasikan sebuah rencana inovasi.

4. Kepemimpinan



epemimpinan sangat diperlukan untuk keberlangsungan inovasi. Jika a kepemimpinan dilevel atas yang berperan tanpa didukung oleh oleh

kepemimpinan dibawahnya maka akan sulit dijalankan. Begitu pula jika hanya kepemimpinan dilevel menengah atau bawah tanpa dukungan kepemimpinan diatasnya. Kepemimpinan ini bertujuan untuk menuju pelayanan yang baik dengan karakteristik yang inovatif pada pelayanan publik di masa depan serta mengelola jaringan berkolaborasi dengan para pemangku kepentingan.

5. Kepercayaan masyarakat

Kepercayaan masyarakat dapat meningkat dengan adanya kebijakan yang tepat dan dapat diimplementasikan dengan baik. Kebijakan juga dapat mendukung inovasi berkelanjutan. Dengan adanya SOP / juknis yang sistematis seperti perencanaan, pelaksanaan , monitor dan evaluasi pada inovasi yang ada. Sehingga , regulasi sangat penting dalam peraturan daerah, walikota, untuk menumbuhkan budaya inovasi dikalangan aparatur. Serta sosialisasi sebagai dan internalisasi mengenai inovasi yang dapat dilakukan dalam bentuk yang inovatif dan sesuai dengan SOP dan teknis dari manajemen inovasi suatu daerah.

6. Keterlibatan masyarakat

Inovasi sektor publik merupakan terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Maka dari itu, perlunya masyarakat ikut terlibat sebagai stakeholder dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan eektivitas pencapaian tujuan yang dapat berikan kontribusi berupa gagasan , pelaksanaan, dan pemanfaatan



dalam berbagai tahapan inovasi. Karena pada akhirnya masyarakatlah yang dapat merasakan manfaat dari inovasi yang dijalankan oleh pemerintah.

II.3.4 Prinsip Evaluasi

Suarga (2019) berpendapat bahwa prinsip evaluasi dapat dikatakan terlaksana dengan baik ketika berpegang pada tiga prinsip dasar evaluasi yaitu :

1. Prinsip keseluruhan

Evaluasi yang berprinsip secara keseluruhan atau menyeluruh merupakan evaluasi yang dilaksanakan secara komprehensif. Artinya bahwa dalam pelaksanaan evaluasi tidak dapat dilaksanakan secara terpisah tetapi mencakup aspek secara keseluruhan dalam menggambarkan perkembangannya.

2. Prinsip kesinambungan

Prinsip kesinambungan atau kontinuitas. Artinya dalam penilaian atau pengevaluasian dilakukan secara terus menerus atau dalam waktu ke waktu sehingga dalam pengevaluasian dapat melihat kemajuan dari sesuatu yang di evaluasi.

3. Prinsip Objektivitas

Prinsip objektivitas ini merupakan prinsip yang memiliki makna dalam pengevaluasian tidak terlepas dari faktor-faktor yang bersifat objektif. Prinsip ini penting dalam sebuah evaluasi dalam penilaian.



II. 4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini dimaksudkan agar masalah yang akan diteliti memiliki referensi dan mendapatkan perbandingan serta acuan, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka, dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu berupa jurnal sebagai berikut :

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian sekarang
	Midas (2021)	Evaluasi Inovasi Pengelolaan Pembelajaran Seni Musik	Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam evaluasi inovasi suatu pembelajaran atau kegiatan harus memiliki ide, gagasan, atau tindakan-tindakan yang dianggap baru sehingga memecahkan masalah dalam pembelajaran dan mencapai suatu tujuan pembelajaran yang baru melalui ide atau gagasan dalam sebuah inovasi.	Pada penelitian terdahulu Midas (2021), fokus penelitian yang dilakukan pada evaluasi inovasi suatu pembelajaran dimana menetapkan suatu jangka waktu dalam melakukan penelitian evaluasi. Sedangkan , pada penelitian sekarang fokus penelitian evaluasi dilakukan pada inovasi sebuah Mal Pelayanan Publik pada penelitian evaluasi inovasi berkelanjutan.
	Husnayaini (2020)	Evaluasi inovasi sistem pelayanan publik provinsi Yogyakarta untuk menghadapi masa <i>new normal</i>	Hasil dari penelitian Pemerintah daerah Yogyakarta telah menerapkan kebijakan inovasi yaitu dengan penggunaan <i>e-goverment</i> untuk kembali mengoptimalkan	Pada penelitian Husnayaini (2020) penelitian ini berfokus pada penelitian evaluasi inovasi suatu kebijakan pemerintah dengan



			<p>elayanan pemerintah kepada masyarakat ditengah pandemi Covid - 19. Berdasarkan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan pemerintah merupakan hal yang penting dalam sebuah inovasi.</p>	<p>upaya dalam mengoptimalkan kembali pelayanan kepada masyarakat, sedangkan penelitian yang sekarang berada pada fokus penelitian evaluasi inovasi suatu instansi Mal pelayanan publik upaya menciptakan wadah pelayanan terbaik kepada masyarakat.</p>
	<p>Lestyoningsih et al.- (2022)</p>	<p>Evaluasi inovasi “E-pantas Kukar” dalam upaya peningkatan kesehatan anak usia sekolah melalui komunikasi dan promosi kesehatan</p>	<p>Hasil penelitian melalui evaluasi inovasi E-Pantas yaitu dengan adanya inovasi aplikasi sebagai pemberi pelayanan kepada anak usia sekolah dengan cepat dan efisien. Dan dari hasil evaluasi aplikasi E-pantas ini memberikan beberapa fitur yang lebih memudahkan anak usia sekolah dalam melaksanakan protokol kesehatan ditengah pandemi Covid-19.</p>	<p>Pada penelitian terdahulu Lestyoningsih (2022) fokus penelitian ini pada evaluasi inovasi suatu aplikasi pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pada penelitian yang sekarang fokus penelitian dilakukan pada evaluasi inovasi berkelanjutan pada Mal pelayanan publik guna mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan publik ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.</p>

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu

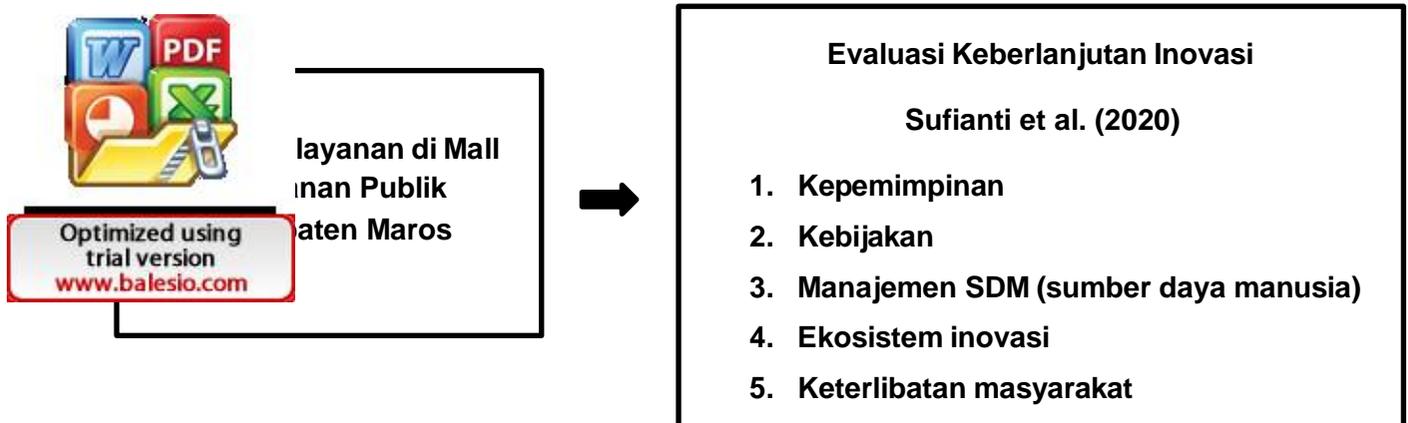


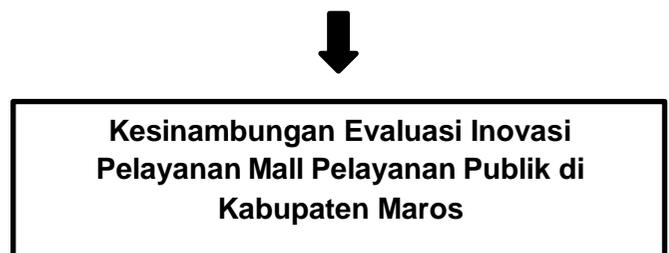
II. 5 Kerangka Pikir

Penelitian ini fokus pada analisis dalam evaluasi inovasi pelayanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros. Penelitian ini dengan maksud mengetahui sejauh mana inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros ini berjalan sesuai dengan harapan pemerintah dan masyarakat sebagai wadah pelayanan di Kabupaten Maros. Penelitian ini akan mengevaluasi inovasi pelayanan publik Mal Pelayanan Publik yang disediakan Pemerintah Kabupaten Maros untuk lebih meningkatkan kualitas layanan publik.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan konsep yang diajukan oleh Sufianti et al. (2020) yaitu dalam melakukan evaluasi inovasi berkelanjutan pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros membagi komponen pada enam konsep elemen dalam mengevaluasi keberlanjutan suatu evaluasi inovasi yaitu kepemimpinan, manajemen sumber daya (SDM), kebijakan, ekosistem inovasi, keterlibatan masyarakat, dan kepercayaan masyarakat.

Serta untuk mengetahui evaluasi inovasi pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros, maka penelitian ini mengacu pada kerangka pikir sebagai berikut :





Gambar II. 1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

Berdasarkan kerangka pikir diatas maka penelitian ini mengevaluasi inovasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

III.1 Jenis dan Tipe penelitian

Penelitian ini disusun menggunakan jenis penelitian yang disebut n kualitatif yaitu sebuah penelitian yang dalam pelaksanaannya nakan penelitian dengan cara melakukan observasi dan wawancara. n ini akan mengumpulkan data dari Mal Pelayanan Publik untuk

