

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman saat ini membuat berbagai perubahan dalam kehidupan, tidak hanya perubahan dalam kehidupan manusia namun kehidupan dalam pemerintahan salah satunya yaitu pada bidang pelayanan publik. Pemerintahan sebagai pelaksana pelayanan publik pada sebuah birokrasi, dimana dalam sebuah birokrasi pelayanan publik itu menata sistem pemerintahannya seperti sebuah tugas yang penting supaya terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, transparansi, dan berkualitas serta mendapatkan partisipasi yang antusias dari masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahannya.

Agustina (2019) mengatakan bahwa “Pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja pemerintah yang paling diperhatikan oleh masyarakat serta langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di seluruh kementerian/lembaga menjadi isu utama yang perlu segera ditingkatkan, dengan ide-ide inovatif dan produktif di lembaga-lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah. Hal tersebut merupakan pendekatan yang tepat untuk mendapatkan dukungan dari seluruh komponen masyarakat. Namun belum semua pemerintahan daerah melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan UU, banyak dirasakan pelayanan yang belum optimal dalam berbagai sektor pelayanan terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan. Adanya keluhan masyarakat seperti prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, memencar, kurang informatif, dan terbatasnya fasilitas sarana prasarana pelayanan. Hal ini ditandai karena pelayanan publik merupakan tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang harus diwujudkan dan dilaksanakan sebaik mungkin dalam penyelenggaraan pelayanan public”.

Taufik (2020) mengatakan bahwa “Pelayanan publik di era sekarang dengan menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan, akan berdampak

terhadap akses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diharapkan dapat mengurangi intensitas pertemuan antara pemberi dan penerima layanan. Kondisi tersebut, harus dijadikan sebagai sebuah kesempatan yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan publik yang prima terhadap masyarakat. Terbatasnya ruang gerak yang ditimbulkan akibat kurangnya tempat dan sarana prasarana, seringkali menimbulkan kesulitan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima sehingga diperlukan kebijakan dari pemerintah dalam pemberian hak kepada masyarakat untuk tetap mendapatkan pelayanan yang optimal”.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang “Penyelenggaraan mal pelayanan publik memutuskan bahwa mal pelayanan publik ditujukan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan. Mal pelayanan publik adalah bukti bahwa pemerintah telah melakukan pembaharuan kebijakan dalam pelayanan publik di Indonesia. Mal pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip yaitu, keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan”.

Dalam Perpres Nomor 89 Tahun 2021 menyebutkan pengertian Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah “Pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah, provinsi dan kabupaten, BUMN/BUMD, serta swasta secara terpadu pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Tujuan MPP yaitu mengintegrasikan pelayanan publik untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, keamanan pelayanan, dan meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha”.

MPP pada pemerintah daerah/kabupaten/kota dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu hal ini tercantum dalam Perpres Republik Indonesia No. 86 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan MPP. Adapun kendala dan tantangan dalam mewujudkan mal pelayanan publik

yaitu perubahan kepemimpinan baik dikarenakan pergantian masa periode jabatan, sakit/meninggal dunia, dan tersangkut masalah integritas (dalam pemeriksaan hukum), selanjutnya permasalahan keterbatasan anggaran untuk pembentukan MPP, belum memahami pentingnya integrasi pelayanan publik melalui penyelenggaraan MPP sehingga tidak menjadi prioritas, dan perlu peningkatan payung hukum agar menjadi lebih baik dan MPP dapat segera diterapkan di seluruh Pemda di Indonesia.

Sandro Datamora (2019) mengatakan bahwa “Sebelum penyelenggaraan MPP terdapat beberapa hal yang perlu disiapkan yaitu; menyediakan sarana, tempat, dan ruang pelayanan. Serta penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan MPP, pengordinasian ketersediaan, standar pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP, selanjutnya penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan standar pelayanan, penyediaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi, penyediaan tata tertib, dan pemantauan evaluasi pelaksanaan MPP. Tugas penyelenggaraan MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu) sebagai instansi yang memiliki kewenangan dalam hal perizinan, sehingga menjadi *leading sector* (sektor unggulan) dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik. Adapun kunci penyelenggaraan MPP seperti komitmen dalam pelayanan, kerjasama yang baik dan kompak, integrasi dan kinerja kualitas dalam standar pelayanan”.

Febriani Puryatama dan Haryani (2020) mengatakan bahwa “Adanya mal pelayanan publik di Indonesia ini diharapkan dapat menambah warna baru bagi sejarah reformasi administrasi pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik, integrasi data dan sistem informasi terpadu sangat dibutuhkan untuk mewujudkan efisiensi pelayanan. Layanan yang diintegrasikan secara terpusat dalam satu gedung diharapkan mempercepat proses pelayanan warga dalam mengurus perizinan dan nonperizinan. Adanya layanan yang ditawarkan secara terpusat, masyarakat akan dimudahkan dalam proses pengurusan dokumen yang diperlukan tanpa harus berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Selain mampu menghemat waktu dan juga tenaga, sistem tersebut dapat mempermudah

suatu instansi dalam melakukan pengadministrasian dokumen. Ini adalah sebuah lompatan dalam pelayanan publik, dari yang sebelumnya berpisah dan menyebar sekarang berkumpul dalam satu lokasi yang sama”.

Abdi (2020) mengatakan bahwa “Pelaksanaan pelayanan publik melalui mal pelayanan publik ini juga diselenggarakan di Pemerintahan Kabupaten Ponorogo, Mal Pelayanan Publik (MPP) dibuka pada tanggal 10 Agustus 2021 berada di Jl.Ir Juanda Kelurahan Tonatan, Kecamatan Ponorogo lebih tepatnya di gedung Mall Ponorogo City Center (PCC) lantai 2. Mal pelayanan publik di dalamnya terdapat tiga instansi yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) dan Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD). Salah satu yang mendorong adanya mal pelayanan publik di pemerintahan Kabupaten Ponorogo yaitu hasil 100 hari kerja Bapak Sugiri Sancoko selaku Bupati Ponorogo. Mal pelayanan publik ini bekerja sama dengan salah satu mall yang ada di Kabupaten Ponorogo yaitu Ponorogo City Center (PCC) yang dilaksanakan dengan pertimbangan, karena dalam hal pendirian gedung sendiri memerlukan pendanaan yang besar”.

DPMPTSP Kabupaten Ponorogo dibentuk berdasarkan Perda Ponorogo No. 70 Tahun 2016 mengatakan bahwa “Tugas pokok DPMPTSP pelayanan perizinan dan non perizinan seperti pelayanan pendampingan penerbitan perizinan berusaha melalui aplikasi Online Single Submission (OSS) dan penerbitan perizinan berusaha Non OSS. Sehingga DPMPTSP Kabupaten Ponorogo dapat memberikan fungsi pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu kepada masyarakat. Sedangkan pengertian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksanaan pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan sipil (DISPENDUKCAPIL) adalah kantor tempat informasi mengenai data kependudukan yang akurat dan krusial dimana terdapat program pembangunan yang dalam tugas kesehariannya terdapat pelayanan untuk blanko kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akte

kelahiran, akte perkawinan, akte perceraian, akta kematian, pengesahan dan pengakuan anak. Namun untuk layanan perekaman KTP belum bisa dilakukan di mal pelayanan publik, perekaman masih dilakukan di Kantor Disdukcapil Ponorogo. Dan untuk BPPKAD (Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) memberikan pelayanan utama yaitu terkait dengan berbagai aktivitas perpajakan daerah”.

Adanya mal pelayanan publik di PCC ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam proses pengurusan dokumen karena berbasis kepada suasana mall yang lebih nyaman tanpa berdesak-desakan dan antrian panjang. Pelayanan di PCC juga menjadi simbiosis mutualisme atau kerjasama yang saling menguntungkan antara Pemkab Ponorogo dengan pengelola PCC dengan kualitas layanan yang diberikan sama bahkan lebih baik. Pelayanan pada mal pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memperbaiki pertumbuhan ekonomi dan memberikan perhatian pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu diharapkan efektif agar dapat memacu investasi mal pelayanan publik di PCC. Hal ini merupakan sasaran baru untuk mendekatkan pelayanan publik yang *good governance* dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo.

Kebijakan penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo tentunya harus sesuai dengan harapan dan ekspektasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu merupakan inovasi baru pemerintahan Kabupaten Ponorogo terhadap birokrasi pelayanan publik. Inovasi sendiri merupakan sebuah perubahan atau ide yang dianggap sebagai sesuatu yang memiliki kebaruan dalam melakukan perbaikan kualitas dan efisiensi layanan. Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan baru untuk memberikan manfaat bagi masyarakat untuk meningkatkan dan memperbaiki efektifitas dan efisiensi pelayanan publik.

Kondisi pelayanan yang sebelumnya masih berbelit-belit dan pindah-pindah tempat, dengan antrian yang panjang membuat sebuah pelayanan menjadi lambat kurangnya tempat untuk menampung antrian masyarakat dalam pengurusan dokumen hal ini membuat sebuah pelayanan publik di

Kabupaten Ponorogo kurang baik. Namun berbeda dengan yang sekarang adanya mal pelayanan publik ini menjadi satu tempat cepat dan lebih nyaman, walaupun belum seluruh pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo dijadikan satu atap tapi ini sebuah hal baru dan bisa dikembangkan lagi.

Peneliti terdahulu yaitu dengan judul “Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik penulis Ukrimatul Umam, Adito tahun 2020”, menjelaskan bahwa “Saat ini Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan cukup efektif dalam memberikan pelayanan publik terhadap warga sehingga warga tidak perlu bersusah payah untuk mendapatkan pelayanan” (Ukrimatul Umam, 2020). Selanjutnya judul “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Ponorogo Sumedang Provinsi Jawa Barat”, penulis Ida Yunari Ristiani tahun 2020 menjelaskan “Penyelenggaraan manajemen pelayanan publik merupakan langkah strategis sebagai wujud reformasi administrasi untuk mewujudkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Sumedang. Namun efektivitas MPP masih mengalami beberapa kendala selama kantor tersebut masih mengandalkan tenaga mengandalkan tenaga manusia dalam mengurus adminitasi dana menerbitkan perizinan” (Ristiani,2020). Terakhir dengan judul “Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang”, penulis Sandro Datamora, Hasbullah Malau tahun 2020. Mengatakan bahwa “Faktor penghambat penyelenggaraan MPP masih rendahnya sarana prasarana yang ada di MPP Kota Padang dan penempatan lokasi yang sulit dijangkau. Kedua rendahnya disiplin petugas layanan dalam memberikan pelayanan. Ketiga masih rendahnya pemahaman masyarakat Kota Padang tentang fungsi MPP seperti lokasi, jenis pelayanan yang ada” (Sandro Datamora H. M., 2019).

Berdasarkan referensi yang ada diatas, peneliti terdahulu menjelaskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempersiapkan penyelenggaraan mal pelayanan publik seperti apa penerapannya dan bagaimana tanggapan dan antusiasme masyarakat terkait

sebuah inovasi dalam pelayanan publik yang baru ini. Berdasarkan hal tersebut melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui dan digambarkan terkait efektifitas dan efisiensi inovasi dalam pelayanan publik pada mal pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo dan dapat disimpulkan penelitian ini berjudul *“IMPLEMENTASI PERMENPAN DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PONOROGO (STUDI PENELITIAN: DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN SATU PINTU).*



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi mal pelayanan publik bagaimana Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempersiapkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan untuk melihat bagaimana antusiasme masyarakat di Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan pemikiran atau ilmu wawasan baru mengenai implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat mengembangkan teori-teori baru bagi peneliti selanjutnya, dapat digunakan sebagai sumbangsih pemikiran dan bahan masukan terkait implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo.

E. Penegasan Istilah

1. Implementasi

Implementasi merupakan “Suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci atau sedang berproses menuju sebuah kegiatan yang mewujudkan. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna atau fix, implementasi juga bisa berarti pelaksanaan yang berasal dari kata bahasa inggris *Implement* yang berarti melaksanakan”.

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP merupakan “Tempat berlangsungnya kegiatan atau aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik sendiri merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa”.

3. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik merupakan “Kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang dijadikan satu atap dan satu pintu dalam rangka menyediakan pelayanan lebih cepat, mudah, nyaman dengan sistem pelayanan publik dalam satu atap ini tentu dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan membantu ekonomi lainnya. Mal pelayanan publik adalah sebuah upaya pemerintah dalam hal peningkatan kualitas birokrasi di Indonesia. Mal pelayanan publik ini dapat dilakukan di satu lokasi dalam satu gedung yang sama dengan banyaknya pelayanan publik di dalamnya, karena dengan adanya mal pelayanan publik diharapkan kehidupan masyarakat terpenuhi dengan baik sesuai dengan peraturan”.

F. Landasan Teori

Di dalam sebuah penelitian, landasan teori dapat digunakan untuk menghasilkan sebuah landasan atau dasar dalam penelitian untuk

memecahkan berbagai permasalahan yang terjadi. Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teori sebagai berikut:

1. Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam sektor publik dikatakan sebagai “Upaya pemerintah untuk menuju keadaan yang lebih baik, semakin inovatif, efektif atau menjadi nilai tambah bagi masyarakat. inovasi yang berhasil adalah pembentukan dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang efisiensi, efektifitas atau kualitas dalam layanan”. Dalam PERMENPAN RB No. 3 Tahun 2018 “Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018” disebutkan beberapa kriteria inovasi antara lain:

- a. Efektif
- b. Memiliki kebaruan,
- c. Dapat ditransfer/direplikasi
- d. Berkelanjutan.

2. Teori Inovasi Pelayanan Publik

Teori Inovasi pelayanan publik yang telah dikemukakan oleh Rogers dalam (Suwarno, 2008) menyebutkan antara lain:

- a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan Relatif adalah suatu inovasi yang harus memiliki keunggulan dengan nilai lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

- b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian dalam inovasi mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang baru.

- c. Kerumitan (*Complexity*)

Dalam inovasi memiliki tingkat kerumitan berbeda-beda ada yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, karena inovasi mempunyai cara yang lebih baru dan lebih baik.

d. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Suatu inovasi yang mampu diterima apabila lebih tinggi dan terbukti memiliki keuntungan dibandingkan dengan inovasi yang lama atau sebelumnya.

e. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Inovasi perlu diamati dari bagaimana mereka bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi lama atau sebelumnya.

3. Teori Pelayanan Publik

Pamudji (1999) dalam Napitupulu (2007: 165) mengatakan bahwa “Pelayanan publik (*public service*) merupakan berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa atau pelayanan umum yang berarti segala bentuk kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap penduduk baik berupa barang jasa maupun administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam proses pelayanan ada dua hal yang pertama pelayanan (*service*) yaitu penyelenggara pelayanan bisa pemerintah, swasta atau pihak ketiga, kedua pelanggan (*customer*) dalam arti luas masyarakat, dan obyek layanan bisa barang, jasa, dan administrasi”.

Ratminto dan Winarsih (2005: 24-26) menyebutkan bahwa ada 5 pola pelayanan publik yaitu :

- a. Pola Pelayanan Teknik Fungsional, yaitu “Pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai tugas, fungsi dan kewenangannya”.
- b. Pola Pelayanan Satu Pintu, yaitu “Pelayanan yang diselenggarakan dalam satu pintu satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses”.

- c. Pola Pelayanan Satu Atap, yaitu “Pelayanan yang diselenggarakan satu atap satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang dilayani melalui satu pintu dan mempunyai proses”.
- d. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu “Pola pelayanan yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah selaku koordinator terhadap pelayanan instansi yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat”.
- e. Pola Elektronik, yaitu “Pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi”.

4. Standar Pelayanan Publik

Devon County Council (1993:25) mengatakan bahwa “Standar merupakan pernyataan yang jelas dan khusus dalam mengidentifikasi suatu hal-hal penting, harus ada pada sebuah pelayanan yang diberikan, dan harapan dari suatu cara pelayanan yang akan diberikan”. Wirijadinata (2020) mengatakan bahwa “Penggunaan standar mempunyai beberapa tujuan yaitu, menyediakan acuan bagi para pelanggan yang mana pengguna harus peduli terhadap pelayanan, membantu visi untuk menerapkan seperti apa pelayanan yang harus disediakan, membantu menyediakan landasan untuk mengakses tender dan melakukan negosiasi lokal, serta membantu orang untuk memutuskan apa yang dimaksud dengan kualitas, dan membantu menghindari tekanan untuk mengurangi kualitas pelayanan dengan alasan penghematan”.

Menurut Zainal dkk dalam (Abd. Rohman, 2020) mengatkan bahwa “Dalam menjalankan pelayanan ada ukuran yang harus ditaati oleh pemberi layanan yang biasa dikenal dengan standar layanan publik. Standar pelayanan publik meliputi: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian. 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan. Penentuan standar pelayanan mempunyai berbagai tujuan yaitu, untuk menentukan jenis pelayanan apa saja yang akan dilakukan

standarisasi, menentukan proses penyusunan standar, untuk memberikan hak kepada pelanggan pelayanan, serta sebagai alat untuk memberikan kejelasan kepada pegawai tentang apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan/masyarakat, dan standar pelayanan juga bertujuan untuk menentukan nilai-nilai apa saja yang mendasari penetapan dalam standar pelayanan. Hal ini sangat penting bagi suatu organisasi dalam pelayanan publik untuk melayani kepentingan pelanggan/masyarakat”.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik ialah “Usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, proses dan yang menjadi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka harapkan”. Dalam (Fitriana, 2014) Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk evaluasi kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. Bukti Langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empathy*).

Dalam (Fitriana, 2014) Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi dari pelayanan yang diterima masyarakat. Kualitas pelayanan publik yaitu sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat, pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan. Masyarakat adalah orang yang menerima hasil dari sebuah pelayanan maka dari itu hanya masyarakat yang dapat menentukan kualitas pelayanan seperti apa dan mereka yang dapat menyampaikan bagaimana kebutuhannya”.

6. Manajemen Pelayanan Publik

Manullang (2002) mengatakan bahwa “Manajemen merupakan suatu hal yang penting dalam arti administrasi apalagi dalam administrasi pelayanan, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula”. Ristiani (2020) mengatakan bahwa “Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan atau lembaga pendidikan ditentukan salah satunya oleh manajemen pelayanan yang baik atau customer service yang baik. Manajemen juga seringkali dikaitkan dengan manajemen instansi pemerintah”.

Erika Revida (2021) mengatakan bahwa “Manajemen pelayanan publik yaitu suatu proses perencanaan dan implementasi yang mengarahkan dan mengkoordinasikan penyelesaian kegiatan pelayanan publik untuk tercapainya tujuan pelayanan publik sesuai dengan aturan. Manajemen pelayanan publik yang baik akan sangat berpengaruh dalam hal kualitas pelayanan publik, ataupun juga sebaliknya kualitas pelayanan publik berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu manajemen pelayanan publik bisa diartikan sebagai manajemen proses sisi dari manajemen yang mengatur dan mengendalikan suatu pelayanan, supaya mekanisme kegiatan pelayanan bisa berjalan dengan lancar, dan memuaskan pelanggan”.

7. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

- a. Sederhana, “Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diatur dengan prosedur yang

jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara”.

- b. Partisipasi, “Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan”.
- c. Akuntabel, “Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan”.
- d. Berkelanjutan, “Standar pelayanan harus terus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan”.
- e. Transparansi, “Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat”.
- f. Keadilan, “Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi dan perbedaan fisik atau mental” (Selvi Rianti, 2019).

G. Definisi Operasional

Sugiyono (2015) mengatakan bahwa “Definisi operasional merupakan penguraian variabel yang akan diteliti, peneliti menentukan metode yang akan dilakukan saat dalam penelitian maka saat dirumuskan pada sebuah narasi akan berubah menjadi definisi operasional. Definisi operasional dalam penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari obyek kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Fokus penelitian ini bertujuan untuk membantu peneliti menulis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah tertulis, karena fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sebagai pedoman dan arahan jalannya penelitian. Sehingga peneliti mengetahui data mana yang perlu untuk dimasukkan kedalam dan untuk dikumpulkan dijadikan satu,

maka dari itu berdasarkan penjelasan diatas dapat menjadi fokus penelitian pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Indikator Penelitian

No	Indikator
1.	Bagaimana penerapan pelayanan yang baru seperti kecepatan, keakuratan, dan efisiensi.
2.	Mampu bergerak dan bekerja dengan kesesuaian inovasi yang baru.
3.	Perbedaan kerumitan pelayanan sebelumnya dengan inovasi pelayanan yang baru.
4.	Inovasi dapat diuji coba pelaksanaan dan Perkembangan selanjutnya.
5.	Hasil pelaksanaan inovasi dapat diamati.

Adapun deskripsi fokus penelitian yang ingin diteliti yaitu sebagai berikut:

- 1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu “Inovasi mal pelayanan publik apakah lebih unggul atau lebih baik dari yang sebelumnya di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP)”.
- 2) Kesesuaian (*Compatibility*), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu “Untuk memperbandingkan dan bagaimana upaya agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja karena inovasi yang lama juga merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru, selain itu juga memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran inovasi lebih cepat. Hal ini juga dapat dijadikan memperbandingkan inovasi yang lama dengan inovasi yang baru”.
- 3) Kerumitan (*Complexity*), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu “Penyesuaian dan pemahaman dalam menjalankan sebuah pelayanan, dapat diperbandingkan kerumitan pelayanan yang sebelumnya dengan pelayanan yang baru”.
- 4) Kemungkinan dicoba (*Trialability*), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu “Sebuah inovasi pelaksanaan mal pelayanan publik yang dapat diuji coba dan dapat dikembangkan lagi dan perkembangannya seperti apa”.

- 5) Kemampuan diamati (*Observability*), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu “Setelah adanya mal pelayanan publik hasil yang dapat dilihat dan diamati dalam pelaksanaannya saat ini”.

Demikian dikatakan bahwa definisi operasional dari penelitian ini yang berjudul penerapan inovasi pelayanan publik melalui mal pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo adalah segala bentuk pengembangan baru yang dilakukan Pemkab Kabupaten Ponorogo dan merupakan hal baru untuk masyarakat setelah pandemi covid-19. Pelayanan administrasi negara sempat sulit karena tidak diizinkan pelayanan tatap muka dan hadir, dengan hadirnya sebuah inovasi baru dalam perubahan pelayanan publik tentunya ini hal yang menarik dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan administrasi negara karena dilakukan dalam satu tempat yang nyaman.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, (Sugiyono, 2010) mengatakan bahwa “Metode penelitian kualitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah dimana peneliti sebagai pedoman kunci. Metode deskriptif merupakan metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa saat ini. Penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengamati lokasi penelitian dengan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah melakukan analisis terhadap beberapa definisi penelitian kualitatif kemudian membuat definisi sendiri, penelitian kualitatif yang dimaksud adalah memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, dan tindakan. Secara holistik deskripsi dalam bentuk kata-kata konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode”.

Berdasarkan definisi yang sudah diungkapkan diatas maka dapat disimpulkan alasan penulis menggunakan metode jenis penelitian deskriptif kualitatif karena penulis ingin menjelaskan secara mendalam mengenai topik yang diteliti. Adapun indikator dalam penelitian ini yang akan dianalisis yaitu tentang penerapan inovasi dalam pelayanan publik melalui mal pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo seperti, keuntungan relatif, kerumitan, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Ponorogo tepatnya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu yang ada di mal pelayanan publik Kabupaten Ponorogo. Alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut karena Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu merupakan koordinator adanya mal pelayanan publik dan salah satu pelayanan yang ada di mal pelayanan publik dan sesuai dengan informan penelitian yang akan diteliti.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang peneliti kumpulkan dari objek penelitiannya atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari sumbernya.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data atau keterangan yang diperoleh secara tidak langsung, data yang dikumpulkan seperti dokumen dengan tujuan penelitian, file-file, buku, laporan, artikel, atau catatan.

4. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentu informan pada penelitian ini yaitu purposive sampling, purposive sampling dalam (Sugiyono, 2010) merupakan “Suatu metode yang digunakan untuk memastikan ilustrasi riset dengan sebagian pertimbangan tertentu yang bertujuan supaya

informasi yang diperoleh nantinya dapat lebih representative”. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang dapat memberikan keterangan mengenai fenomena-fenomena atau fakta yang terjadi tentang keterlibatan penerapan inovasi pelayanan publik melalui mal pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo. Penelitian pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) pada mal pelayanan publik. Teknik pengambilan sampel ini dengan menentukan kriteria tertentu, informan akan memberikan informasi dan data terkait indikator keterlibatan mengenai penerapan inovasi dalam pelayanan publik melalui mal pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi langsung atau observasi mengamati tanpa melibatkan diri secara langsung dalam kegiatan lokasi penelitian. Dalam melakukan pengamatan peneliti perlu memperhatikan hal-hal yaitu isi dari pengamatan, mencatat pengamatan, ketepatan pengamatan, hubungan antar pengamat dengan yang diamati, dan saat melakukan pengamatan peneliti selalu mengaitkan dua hal yaitu informasi, dan konteks.

b. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini yaitu suatu bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal, walaupun semua percakapan mempunyai aturan peralihan tertentu atau kendali oleh satu atau partisipan lainnya, aturan pada wawancara penelitian lebih ketat. Tidak seperti pada percakapan biasa, wawancara penelitian ditujukan untuk mendapatkan informasi dari satu sisi saja, oleh karena itu hubungan asimetris harus

tampak. Peneliti cenderung mengarahkan wawancara pada penemuan perasaan, persepsi, dan pemikiran partisipan.

Rachmawati (2007) mengatakan bahwa “Ada dua jenis wawancara yaitu, wawancara tidak berstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tidak berstruktur adalah tidak berstandar, informal, atau berfokus dimulai dari pertanyaan umum dalam area yang luas pada penelitian. Wawancara ini biasanya diikuti oleh suatu kata kunci, agenda atau daftar topik yang akan dicakup dalam wawancara”.

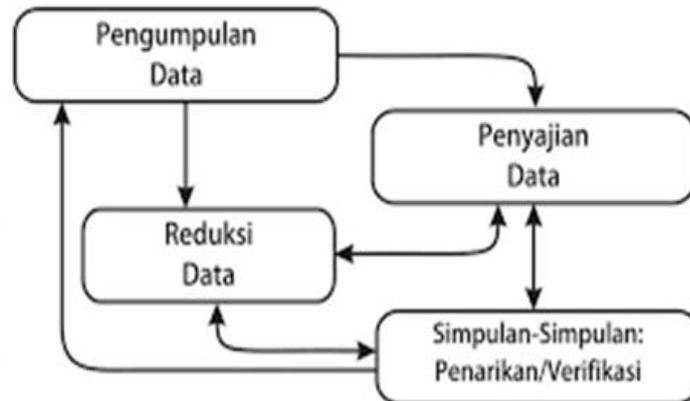
c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku maupun foto yang berhubungan dengan penelitian ini, fungsi data berasal dari dokumentasi yang lebih banyak digunakan sebagai data pendukung dan untuk mengumpulkan data-data saat penelitian. Dokumentasi diperoleh dari observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti. Menurut (Sugiyono, 2013) dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

6. Analisis Data

Noeng Muhadjir (1998:104) mengatakan pengertian analisis data sebagai “Upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain”. Dari pengertian tersebut, ada beberapa hal yang perlu digaris bawahi, yaitu (a) upaya mencari data adalah proses lapangan dengan berbagai persiapan lapangan, (b) menata secara sistematis hasil temuan di lapangan, (c) menyajikan temuan lapangan, (d) mencari makna secara terus menerus. Uin & Banjarmasin (2018) “Kegiatan analisis data kualitatif menyatu dengan aktifitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan hasil penelitian”.

Gambar 1.1 Analisis Data Penelitian



Sumber: (Miles & Huberman)

a. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini adalah proses pengumpulan data di lapangan yang berkaitan dengan penggalan data untuk sumber data dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis. Maka dari itu catatan di lapangan selama penelitian sangat perlu untuk digunakan dalam pengumpulan data, adapun bentuk catatan di lapangan seperti : (1) catatan fakta data kualitatif hasil pengamatan dan wawancara dalam bentuk uraian maupun kutipan langsung, (2) catatan teori hasil analisis peneliti di lapangan untuk menyimpulkan topik variabel selama penelitian secara induktif sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, (3) catatan metodologis yaitu pengalaman peneliti selama penelitian catatan berisi deskripsi dan catatan reflektif seperti catatan kritikan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan.

b. Reduksi Data

Selanjutnya yaitu reduksi data, reduksi data dalam penelitian ini adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data.

c. Penyajian Data

Setelah direduksi selanjutnya proses penyajian data, dalam penelitian ini penyajian data adalah suatu kegiatan atau kumpulan informasi yang disusun, sehingga memberi kemungkinan untuk adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks catatan lapangan. Dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian dengan teks yang bersifat naratif.

d. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan merupakan kesimpulan awal yang disebutkan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan saat mengumpulkan data tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan tahap awal didukung oleh bukti yang valid saat meneliti di lapangan maka kesimpulan yang dikemukakan yaitu kesimpulan yang kredibel. Penyimpulan hasil penelitian juga merupakan penyimpulan akhir dari penelitian yang merujuk pada rumusan masalah, setelah dilakukan proses pengumpulan dan analisis data di lapangan. Penyimpulan diverifikasi dengan cara memikir ulang selama penulisan, tinjauan ulang catatan lapangan, dan tinjauan kembali.