

Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Di Pandeglang)

Sifa Mufalina Suryana¹, Leo Agustino², Arenawati³

^{1,2,3}Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik,
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jalan Raya Jakarta Km 4 Pakupatan Kota Serang Provinsi Banten

Abstract

Public service Innovation of the investment Office and One Stop Integrated Service of Pandeglang Regency (Case Study of the Public Service Mall in Pandeglang) the purpose of the Public Service Mall This is for the realization of public services that are fast, easy, cheap, transparent by involving vertical agencies, State-Owned Enterprises / Regional-Owned Enterprises, and the private sector in one place. This study uses the theory of Rogers (in Nurdin, 2019: 30) five variables: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. Approach The research used is a qualitative approach with a case study method. The findings of the research field concluded that the Public Service Innovation of the Investment Office and One Stop Integrated Service of Pandeglang Regency at the Public Service Mall in Pandeglang was not optimal because there were several problems such as the location of the Public Service Mall which was less strategic; the facilities and infrastructure provided are not adequate; service users are not yet fully technology literate; officers still lack discipline in punctuality of service hours, and absenteeism; and the less than optimal efforts of the Office of Investment and One Stop Services in Pandeglang Regency in socializing the Public Service Mall to the public.

Keywords: *Innovation, Public Service, Public Service Mall.*

Pendahuluan

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum dan menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi pemerintah. Namun sangat disayangkan hampir semua daerah memiliki masalah yang sama, yakni kualitas pelayanan publik yang masih kurang baik. Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya

kegiatan memberikan manfaat kepada orang lain. Layanan adalah setiap kegiatan atas manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dalam (Poltak 2006: 35).

Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban

pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam (Istianto 2009: 05). Kondisi pelayanan publik di Indonesia secara umum masih dikonotasikan buruk. Seperti yang dikemukakan oleh Sinambela dalam (Poltak 2006: 4) bahwa masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

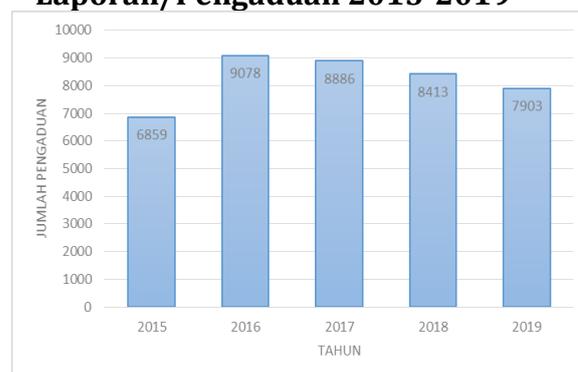
Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan Negara Indonesia dapat melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik

Munculnya Undang-undang No. 25 tahun 2009 merupakan tonggak gerakan reformasi yang melindungi dan menjamin penduduk dan warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Namun, dalam penerapannya meskipun undang-undang tersebut telah dijalankan, ternyata masih banyaknya ditemukan aduan pelayanan publik dari berbagai kalangan masyarakat kepada lembaga Ombudsman yang dalam hal ini adalah untuk menangani keluhan-

keluhan yang disampaikan oleh berbagai kalangan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di Indonesia.

Berikut adalah tabel keluhan berbagai lapisan masyarakat yang melaporkan melalui beberapa cara dan sudah dirangkum oleh peneliti dari data Ombudsman pada tahun 2015 sampai tahun 2019. Berdasarkan tabel di bawah ini, bisa dilihat bahwa jumlah laporan atau pengaduan sejak tahun 2015 sampai tahun 2019, di mana jumlah laporan atau pengaduan sejak tahun 2015 jumlah pengaduan yang ditangani Ombudsman sebanyak 6859, pada tahun 2016 naik menjadi 9078 pengaduan, pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 8886. Kemudian turun lagi di tahun 2018 sebanyak 8413, kemudian di tahun 2019 turun menjadi 7.903 pengaduan.

Tabel 1.1
Dinamika Jumlah
Laporan/Pengaduan 2015-2019



Sumber: Ombudsman RI (2019)

Dilihat dari tabel di atas, jumlah laporan negatif tentang pelayanan publik tiap tahunnya masih banyak. Oleh karena itu, perlu adanya perubahan tata kelola dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah di daerahnya masing-masing. Berbagai upaya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan agar masyarakat dapat menikmati layanan sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu cara dalam mengubah tata kelola pelayanan publik adalah dengan menciptakan suatu inovasi atau pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut West (Ancok 2012:34) mendefinisikan inovasi sebagai penerapan prosedur baru yang dibuat untuk memberikan kelebihan untuk organisasi maupun masyarakat. Sedangkan, menurut Colville dalam (Hendiyani 2019:10) Inovasi adalah salah satu bentuk perubahan di sektor publik.

Praktik inovasi memang sangat familiar diterapkan di sektor bisnis atau swasta, namun inovasi bukanlah hal mudah jika diterapkan di sektor publik (Osborne and Brown 2013:44). 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. Kasus inovasi pelayanan publik di China menjadi menarik mengingat China yang merupakan negara komunis dan memiliki garis komando pemerintahan yang sentralistik tentu memiliki pola aturan dan kebijakan yang sangat terkendali dari pemerintahan pusat (Jing and Osborne 2017:16).

Inovasi telah menjadi solusi terbaik untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilihat sebagai langkah untuk merubah paradigma pelayanan publik yang selama ini berjalan tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Inovasi yang diciptakan pun harus

mempunyai keunggulan tersendiri, mempermudah masyarakat, sekaligus memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang mengakses pelayanan tersebut. Penerapan inovasi secara terus menerus dan berkesinambungan akan memberikan semangat baru dalam proses penyelenggaraan pemerintah, terutama dalam pelayanan publik.

Maka dari itu, pemerintah pun mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah. Inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah, khususnya perbaikan kualitas pelayanan dalam (Wahyuni and Aziza 2017:245). Sejalan dengan itu, usulan inovasi daerah melainkan dibuka kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk mengusulkan Inovasi daerah. Pasal 5 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah disebutkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Sedangkan kriteria inovasi daerah sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 6, dapat memberi manfaat bagi daerah dan/atau masyarakat, dan tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk itu, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) sebagai penggerak utama reformasi birokrasi menerima mandat dari Presiden Republik Indonesia untuk

merumuskan dan menetapkan kebijakan reformasi birokrasi melalui pendayagunaan aparatur negara dalam meningkatkan pelayanan publik secara berkelanjutan, dengan cara pengelolaan pelayanan publik terpadu dan terintegrasi. Bentuk inovasi daerah salah satunya adalah dengan membentuk Mal Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam (Datamora and Malau 2019:137). 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.

Berdirinya pelayanan terpadu generasi ketiga, yakni Mal Pelayanan Publik, dinilai sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. Mal Pelayanan Publik dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung. Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi No. 31 Tahun 2019 tentang perubahan atas keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi No. 11 Tahun 2018 tentang penetapan lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tahun 2019. Kabupaten Pandeglang mengeluarkan Peraturan Bupati Pandeglang No. 42 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan

Publik di Kabupaten Pandeglang merupakan Mal Pelayanan Publik ke-27 di Indonesia. Untuk pelaksanaan MPP Pemerintah Kabupaten Pandeglang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang. Pada tanggal 31 Agustus 2020 Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang diresmikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Tjahyo Kumolo.

Mal Pelayanan Publik Berdiri berlokasi di Jalan A. Satriawijaya No. 1 dengan luas kurang lebih 1500 meter persegi dengan menyediakan fasilitas gedung yang memadai, sarana prasarana yang modern dan nyaman, hingga sistem yang terintegrasi dan langsung berhadapan dengan alun-alun Pandeglang. MPP Pandeglang memiliki 23 konter pelayanan dengan 223 jenis layanan. Adapun layanan tersebut hadir dari 23 instansi yang merupakan OPD Kabupaten Pandeglang, instansi vertikal, BUMN, dan BUMD.

Dari penjabaran masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana suatu inovasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu studi kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang agar berjalan sesuai fungsinya yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, serta memperpendek proses birokrasi guna mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, transparan dengan melibatkan instansi vertikal, Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/ Badan Usaha Milik

Daerah (BUMD), dan swasta dalam satu tempat sebagai satu tempat untuk memenuhi semua keperluan pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang. Dengan demikian, judul penelitian ini “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang)”.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus dalam (Creswell 2016:19) merupakan rancangan penelitian yang ditemukan di banyak bidang, khususnya evaluasi, di mana peneliti mengembangkan analisis mendalam atas suatu kasus, sering kali program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu individu atau lebih. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan cara wawancara dengan berbagai informan yang dianggap relevan pada masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil studi literatur dan data-data pendukung lainnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang). Untuk menganalisa inovasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang ini. Tulisan ini menggunakan teori pisau analisa

atribut inovasi menurut Rogers (Nurdin 2019: 30) yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif) bahwa inovasi harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan pelayanan sebelumnya. Harus ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan model sebelumnya. *Compability* (kesesuaian) hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta dibuang, dan inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. *Complexity* (kerumitan) karena sesuatu inovasi yang baru yang biasanya tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Maka inovasi yang baru harus mampu menawarkan hal-hal yang lebih baik dari yang sebelumnya. *Trialibility* (kemungkinan dilakukan percobaan) bahwa inovasi hanya dapat diterima apabila telah dilakukan uji publik dan telah dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari yang sebelumnya, dan yang juga penting adalah dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna pelayanan. *Observability* (dapat diamati) bahwa inovasi harus memberikan kemudahan dapat diamati, baik dari segi cara kerja dan hasilnya yang terbukti lebih baik. Output dari inovasi dapat diadopsi dan direplikasi dari tempat lain.

Hasil dan Pembahasan

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Indikator pertama yang mempengaruhi Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang

menurut Rogers yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif) bahwa inovasi harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan pelayanan sebelumnya. Harus ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan model sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan wawancara dengan beberapa para informan Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang. Dengan mewawancarai beberapa para informan, peneliti mengharapkan dapat mengetahui apakah Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang sudah memberikan keuntungan bagi para pengguna pelayanan.

Penerapan Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang mampu memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan. Karena, inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pada dasarnya haruslah mempunyai keuntungan, keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah ada sebelumnya untuk mendapatkan kepercayaan dan diterima oleh masyarakat. Adapun tingkat dari keuntungan inovasi Mal Pelayanan Publik Pandeglang dalam hal ini dinilai dari nilai ekonomi dan kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Pandeglang.

Berdasarkan tingkat nilai ekonomi Mal Pelayanan Publik Pandeglang masyarakat tidak perlu lagi ke berbagai lokasi kantor yang berbeda-beda, dimana masyarakat cukup dengan datang ke satu lokasi saja sudah bisa mendapatkan atau mengakses beberapa pelayanan sekaligus. Mengingat bahwa selama ini sebelum adanya Mal Pelayanan Publik Pandeglang, pelayanan terpadu satu atap (PTSP) hanya menyediakan satu macam produk layanan atau beberapa jenis dalam satu instansi saja, adapun dengan adanya lokasi yang berada di satu gedung maka waktu yang diperlukan oleh masyarakat juga lebih efisien. Dalam inovasi Mal Pelayanan Publik Pandeglang ini untuk data utamanya tersimpan dalam bank data sehingga tidak perlu untuk entri ulang data lagi, hanya menambah data pendukung lainnya saja jika ingin melakukan permohonan layanan lainnya. Hal tersebut tentu memberikan keuntungan dari tingkat nilai ekonomi bagi masyarakat, karena masyarakat tidak perlu lagi harus ke berbagai lokasi untuk mengakses pelayanan yang diperlukan dalam waktu yang bersamaan.

Tidak hanya mampu memberikan keuntungan dari tingkat nilai ekonomi namun sebuah inovasi harus mampu memberikan kenyamanan agar penerima inovasi dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan inovasi dan menerima inovasi tersebut. Dalam penelitian ini juga dijelaskan bahwa dalam berinovasi hendaknya memberikan kenyamanan yang lebih baik dari sebelumnya. Dimana inovasi Mal Pelayanan Publik di Pandeglang memberikan kenyamanan kepada masyarakat sebagai penerima dari

inovasi ini dengan melalui kondisi pelayanan yang rapi, bersih dan teratur serta keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan masyarakat penerima Mal Pelayanan Publik di Pandeglang dapat dirasakan oleh DPMPTSP sebagai pengelola dari Mal Pelayanan Publik di Pandeglang, dimana sejak diresmikan Mal Pelayanan Publik di Pandeglang pada tanggal 31 Agustus 2020 sudah banyak dan semakin banyak pelayanan yang telah selesai ditindaklanjuti oleh Mal Pelayanan Publik di Pandeglang. Kepuasan masyarakat juga dirasakan oleh masyarakat itu sendiri selaku pengguna Mal Pelayanan Publik di Pandeglang, dimana permintaan pelayanannya seperti dalam mengurus perizinan ditanggapi dengan baik dan diselesaikan masalahnya secara cepat. Hal itu terbukti dimana semenjak diresmikan pengunjung Mal Pelayanan Publik di Pandeglang mencapai 300 orang perharinya. sebuah inovasi telah memberikan kepuasan kepada penerimanya atau belum, yang kemudian informasi tersebut digunakan untuk referensi langkah perubahan yang lebih baik ke depannya.

Sasaran dari pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik Pandeglang ini ialah memang untuk masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Pandeglang, namun ada juga beberapa pelayanan yang bisa diakses untuk masyarakat di luar Kabupaten Pandeglang seperti pelayanan di konter pelayanan BUMN dan Instansi Vertikal. Jadi, Mal Pelayanan Publik di Pandeglang tidak

hanya memberikan manfaat kepada masyarakat Pandeglang saja namun memberikan manfaat juga untuk masyarakat di luar Kabupaten Pandeglang. inovasi Mal Pelayanan Publik Pandeglang ini pun ialah bertujuan untuk masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan yang ada di Kabupaten Pandeglang.

Hambatan yang dialami pada indikator keuntungan relatif ini yaitu lokasi Mal Pelayanan Publik Pandeglang yang tidak strategis sehingga tidak semua masyarakat Pandeglang merasakan keuntungan yang sama terutama masyarakat Pandeglang yang berdomisili di daerah selatan yang tidak merasakan keuntungan yang signifikan dalam menggunakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang. Dengan demikian, dari pembahasan di atas mengenai Relative Advantage (keuntungan relatif) menurut pengertian menurut Rogers, pada Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang belum berjalan optimal.

2. *Compatibility* atau kesesuaian

Indikator yang kedua yang mempengaruhi keberhasilan Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang menurut Rogers yaitu *Compatibility* atau kesesuaian. *Compatibility* atau kesesuaian merupakan inovasi tersebut dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dan kebutuhan yang diinginkan oleh penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar dalam penerapan inovasi yang

baru tetap mempertahankan nilai yang ada dan inovasi yang lama pun tidak serta merta dibuang begitu saja, namun inovasi lama dijadikan sebagai bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Berdasarkan definisi menurut Rogers tersebut dapat disimpulkan bahwa kompatibilitas inovasi Mal Pelayanan Publik di Pandeglang memiliki indikator sesuai dengan nilai yang berlaku dalam sistem sosial, sesuai dengan peraturan yang sudah ada dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat setempat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian inovasi dari Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang memiliki tanggapan, pandangan, dan penilaian yang baik terhadap inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang yang mana dalam hal ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Kebutuhan akan terintegrasinya layanan publik dan penggunaan teknologi pada penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pendorong dapat dilakukannya inovasi tersebut.

Banyak ilustrasi yang menunjukkan bahwa inovasi yang tidak kompatibel dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat akan sangat sulit untuk diterima. Terbukti bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang ini secara gamblang telah sesuai dengan nilai dan kebutuhan yang ada di masyarakat. Untuk kesesuaian nilai yaitu Mal Pelayanan Publik harus sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku atau yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, dalam hal ini ada beberapa peraturan yang menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di

Kabupaten Pandeglang. Yaitu : 1). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2) Permenpan RB nomor 23 tahun 2017. 3). Keputusan Menteri PAN-RB No 31 Tahun 2019 tentang Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. 4) Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 42 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang memberikan beberapa fasilitas seperti: area bermain bagi anak-anak (*playground*), dan ruang laktasi yang merupakan layanan dasar. Namun, yang tak kalah penting juga di fasilitasnya layanan khusus untuk pengunjung difabel, yaitu aksesibilitas jalur, namun ditemukan masalah lainnya yang sesuai dengan indikator ini, yaitu dari segi sarana dan prasarana yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik. Sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik namun karena anggaran terbatas jadi belum optimal. Kenyamanan pelayanan, yaitu terciptanya kondisi pelayanan yang rapi, bersih dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Berbagai inovasi serta fasilitas pelayanan terus dikembangkan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang untuk memenuhi kenyamanan yang didapatkan oleh masyarakat.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang pada penerapannya sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat,

mengingat bahwa selama ini masyarakat dalam mengakses pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan berbelit-belitnya prosedur dalam pelayanan. Namun setelah dengan adanya Mal Pelayanan Publik Pandeglang masyarakat mampu mengakses pelayanan dengan waktu yang singkat dan dengan prosedurnya yang jelas. Dengan adanya reformasi birokrasi pemerintah berinovasi melalui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang dalam memenuhi segala kebutuhan, terutama dalam kebutuhan masyarakat mengakses pelayanan publik

Untuk menunjang dari kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan, sarana dan prasarana juga menjadi salah satu terpenting untuk menunjang pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh penerima layanan di Mal Pelayanan Publik, namun terdapat hambatan dari indikator ini yaitu anggaran yang terbatas, jadi masih ditemukannya beberapa sarana dan prasarana yang belum memadai seperti belum tersedianya ruang tunggu di luar gedung untuk sarana antrian penerima layanan yang menyebabkan penumpukan Penerima layanan. Dengan demikian, dari pembahasan di atas mengenai *Compatibility* atau kesesuaian menurut pengertian Rogers pada Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang belum berjalan optimal.

3. *Complexity* atau kerumitan

Indikator ketiga yang mempengaruhi keberhasilan Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang menurut Rogers yaitu *complexity*. *Complexity* yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, yang diukur dalam penelitian ini yaitu kemudahan memahami dari inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang, yang mana dalam hal ini yaitu kemudahan dalam mengakses pelayanan nya. Pada dasarnya *complexity* merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Semakin kompleks hasil inovasi, maka semakin kecil inovasi itu akan diadopsi. Sebaliknya makin mudah dan simpel hasil inovasi, maka makin mudah pula diterima oleh konsumen. Mengingat bahwa pada umumnya masyarakat tidak atau kurang berminat pada hal-hal yang rumit, sebab selain sukar untuk dipahami, juga cenderung dirasakan merupakan tambahan beban yang baru. Aspek *complexity* yang diukur dalam penelitian ini yaitu kemudahan memahami dari inovasi Mal Pelayanan Publik di Pandeglang, yang mana dalam hal ini yaitu kemudahan dalam mengakses pelayanannya.

Beberapa *complexity* yang diukur dalam penelitian ini adalah kemudahan dalam mengakses pelayanan, dimana hal ini merupakan suatu indikator dalam pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Apabila proses pelayanan mudah untuk diakses maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang terlihat jelas pada penyelenggarannya mudah untuk dipahami. Di mana masyarakat akan disuguhkan beberapa stand-stand yang yang terdiri dari berbagai jenis

pelayan yang akan mengurus perizinan, perpanjangan ataupun yang lainnya sesuai dengan kebutuhan pengguna para layanan mal pelayanan publik, terdapat alur dan informasi pelayanan yang jelas serta petugas-petugas yang akan membantu jika ada yang diperlukan.

Sehingga hal tersebut tidak menyulitkan masyarakat dalam mengakses pelayanan, adapun terkait dari pengetahuan dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang sebagai penyelenggara juga tidak mengalami hambatan dalam penyelenggaraannya. Mengingat bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik di Pandeglang memiliki prosedur yang jelas, karena dalam mengadopsi inovasi Mal Pelayanan Publik di Pandeglang dengan tujuan pemerintah mampu menyediakan kemudahan dalam proses pelayanan. Namun hanya saja pada inovasi Mal Pelayanan Publik di Pandeglang akan jauh lebih efektif lagi jika penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Pandeglang dapat diakses melalui online seperti melalui web khusus Mal Pelayanan Publik di Pandeglang yang bisa memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Memang, hingga saat ini bisa diakses secara online namun hanya saja melalui website dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang saja.

Faktor kerumitan juga dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah inovasi. Kerumitan pada inovasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang adalah tingkat relatif kesulitan Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang untuk dilakukan atau diterapkan, sehingga masyarakat dapat menerima atau dengan mudah mengaksesnya. Kemampuan dalam hal ini adalah di mana penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Pandeglang mampu memberikan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Hambatan yang ditemukan di indikator ini yaitu masih terdapat masyarakat yang kurang melek teknologi sehingga merasa kebingungan mengakses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Pandeglang. Dengan demikian, dari pembahasan di atas mengenai complexity menurut pengertian Rogers pada Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang belum berjalan optimal.

4. *Trialability* atau Kemampuan Uji Coba

Indikator keempat yang mempengaruhi keberhasilan dari Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang yaitu *trialability* atau kemampuan Uji Coba. Dalam Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang itu sendiri untuk uji coba dilakukan ketika

diresmikannya Mal Pelayanan Publik di Pandeglang.

Dalam hal uji coba dari Mal Pelayanan Publik di Pandeglang ini, ada faktor leadership dan Sumber Daya Aparatur (SDA) dalam organisasi yang berpengaruh penting pada hal ini. Faktor leadership atau pemimpin memiliki andil yang sangat besar dalam keberhasilan pengembangan inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. Dalam uji coba inovasi Mal Pelayanan Publik di Pandeglang tingkat uji coba leadership dalam meningkatkan atau mengembangkan inovasi Mal Pelayanan Publik setelah diterapkannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang telah mengadakan pelatihan kepada petugas yang bertugas di Mal Pelayanan Publik Pandeglang, pelatihan dilaksanakan satu hari dari jam 8 pagi sampai dengan jam 4 sore dan dilakukan sebelum Mal pelayanan Publik Pandeglang di resmikan.

Hambatan dari indikator ini yaitu masih ditemukan petugas yang tidak mengikuti tata tertib diantaranya petugas masih kurang disiplin dalam ketepatan jam layanan, absensi, jam-jam istirahat dan izin ketidakhadiran serta hasil evaluasi yang membuktikan pengisian SKM tidak sebanding dengan pelayanan yang dilayani hari itu, ini mendakan lemahnya pengawasan dari pimpinan kepada pegawai yang bertugas di Mal Pelayanan Publik.

5. *Observability* atau Kemudahan untuk diamati

Indikator kelima yang mempengaruhi dari Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Pandeglang pada Mal Pelayanan Publik di Pandeglang menurut Rogers yaitu observability atau kemudahan untuk diamati.

Dalam pelaksanaannya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang telah melakukan berbagai upaya agar masyarakat dapat mengetahui adanya inovasi yang diciptakan pemerintah sehingga tujuan inovasi ini adalah pengguna pelayanan publik meningkat. Sosialisai yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui sosial media (seperti Youtube, Instagram, Twitter), media online/cetak, radio, video tron, billboard, dan rambu penunjuk jalan dan tidak melakukan sosialisasi khusus kepada masyarakat terkait Mal Pelayanan Publik ini seperti mengadakan sosialisasi ke beberapa Kecamatan yang berada di Kabupaten Pandeglang, karena tidak ada anggaran untuk itu.

Hambatan dari indikator ini dapat dikatakan belum tercapai karena pengamatan dan penilaian yang seharusnya dilakukan masyarakat untuk berpartisipasi terhadap inovasi pelayanan memiliki kekurangan yaitu dari proses sosialisasi.

Kesimpulan

Berikut peneliti simpulkan hasil penelitian terkait Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Pandeglang ini belum berjalan optimal, karena masih ada beberapa

masalah yang menghambat dalam pelaksanaan kebijakannya. Pertama, dilihat dari indikator *Relative Advantage* (keuntungan relatif) peneliti menarik kesimpulan bahwa keuntungan relatif pada Mal Pelayanan Publik Pandeglang ini belum berjalan optimal dikarenakan lokasi Mal Pelayanan Publik yang kurang strategis, karena masih banyak masyarakat Pandeglang di daerah selatan yang harus menempuh jarak yang jauh agar mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang. Kedua, dilihat dari indikator *Compatibility* (Kesesuaian) bahwa pembuat kebijakan masih belum memaksimalnya sumber-sumber kebijakan seperti sumberdaya sarana dan prasarana yang belum memadai karena belum tersedianya ruang tunggu di luar gedung untuk sarana antrian penerima layanan yang menyebabkan penumpukan penerima layanan. Ketiga, dilihat dari indikator *Complexity* (Kerumitan) bahwa penerima layanan belum sepenuhnya melek teknologi sehingga mengalami kerumitan dalam menggunakan sistem aplikasi pelayanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik. Keempat, dilihat dari indikator *Triability* (Kemungkinan dicoba) bahwa lemahnya pengawasan langsung dari pimpinan kepada pegawai yang bertugas melayani penerima layanan, sehingga masih ditemukannya pegawai yang tidak disiplin akan kehadiran jam kerja. Kelima, dilihat dari indikator *Observability* (Kemudahan untuk diamati) bahwa kurang optimalnya upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang dalam melakukan

sosialisasi Mal Pelayanan Publik kepada masyarakat Pandeglang.

Adapun saran penulis yaitu pertama, diupayakan membentuk Mal Pelayanan Publik dapat membentuk Mal Pelayanan Publik di daerah selatan seperti daerah KEK Tanjung Lesung sehingga dapat lebih memudahkan masyarakat daerah selatan yang daerahnya jauh dari lokasi Mal pelayanan Publik untuk mendapatkan pelayanan secara cepat. Kedua, diupayakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang menambah sarana dan prasarana pelayanan untuk menunjang selama pelayanan agar berjalan lebih baik. Ketiga, diupayakan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang melakukan Pendampingan & Edukasi kepada penerima layanan yang kurang melek teknologi. Keempat, diupayakan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang memberikan pengawasan langsung dan sanksi tegas pada pegawai konter pelayanan bagi yang tidak disiplin akan kehadiran jam kerja. Kelima, diupayakan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang mengadakan sosialisasi khusus mengenai Mal pelayanan publik Pandeglang agar semua masyarakat Pandeglang bisa mengetahui pelayanan yang ada di Mal pelayanan publik Pandeglang.

Referensi

- Ancok, Djamaludin. 2012. "Psikologi Kepemimpinan & Inovasi."
Creswell, John W. 2016. "Research Design: Pendekatan Metode

- Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran.” *Yogyakarta: Pustaka Pelajar* 5.
- Datamora, Sandro, And Hasbullah Malau. 2019. “Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang.” *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik* 1(4):136–42.
- Hendiyani, Mesy Faridah. 2019. “Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.” *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan* 10–16.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Kerja sama STIAMI Jakarta dengan Penerbit Mitra Wacana Media.
- Jing, Yijia, and Stephen P. Osborne. 2017. “Public Service Innovations in China: An Introduction.” Pp. 1–24 in *Public service innovations in China*. Springer.
- Nurdin, Ismail. 2019. “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik).”
- Osborne, Stephen P., and Louise Brown. 2013. *Handbook of Innovation in Public Services*. Edward Elgar Publishing.
- Poltak, Sinambela Lijan. 2006. “Reformasi Pelayanan Publik.” *Jakarta, Bumi Aksara*.
- Wahyuni, Tri, and Tri Noor Aziza. 2017. “Upaya Penguatan Badan Penelitian Dan Pengembangan Kota Samarinda Pasca Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.”
- Jurnal Borneo Administrator*
13(3):239–60.