

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan merupakan serangkaian proses kegiatan, proses dalam hal ini dilakukan untuk saling memenuhi kebutuhan antara pemberi dan penerima layanan. Masyarakat selalu membutuhkan sebuah pelayanan mulai dari lahir sampai meninggal, yang tentunya selalu berurusan dengan pemerintah. Pelayanan publik pada kodratnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah sesuai dengan amanat konstitusi. Tujuan didirikan suatu negara antara lain untuk memberikan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa yang memiliki makna negara wajib atas pemenuhan kebutuhan setiap masyarakat melalui sistem pemerintahan yang mendukung pelayanan prima dalam hal pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif.

Implementasi kebutuhan administrasi oleh otoritas publik akan menjadi tolok ukur evaluasi bagi masyarakat terhadap sifat dan pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah secara keseluruhan. Pemenuhan pelayanan disinkronkan dengan kerangka kerja, memikirkan model ideal dan nantinya akan menjadi landasan bagi pemerintah dalam implementasi pelayanan terbaik. Birokrasi kita pada saat ini belum memperlihatkan kepedulian dan kesadaran bahwa memberikan pelayanan terbaik merupakan salah satu wujud pengabdian. Mayoritas *mindset* aparatur tersebut masih diliputi oleh perilaku dan pemikiran akan kebutuhan untuk dilayani, yang menghalangi dan membuat segalanya menjadi sulit. Sudut pandang seperti ini menjadi hambatan dan tantangan bagi negara dalam mempercepat peningkatan kualitas sistem pelayanan.

Pelayanan publik saat ini seharusnya memberikan peluang besar bagi pengguna layanan, dalam kerangka penyelenggaraan sistem pelayanan yang baik. Namun, fenomena yang terjadi dari penyelenggaraan sistem administrasi pelayanan saat ini masih terdapat budaya dan pengaruh peninggalan pemerintahan dimasa kolonial, dimana pada masa kolonial masih di dominasi norma dan nilai serta budaya yang selalu berorientasi yang kaya selalu menang dan hak kepentingan masyarakat bawah selalu dibelakangkan, fenomena sosial yang tidak asing lagi dan sering terjadi. Patologi birokrasi masih terlihat dan bermuculan dalam penyelenggaraan pelayanan, dalam mempertahankan kekuasaan masyarakat yang selalu di kontrol. (Thoha, 2008).

Beberapa permasalahan terjadi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, laporan Indeks Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB tahun 2020, mengukur kinerja pelayanan sektor publik dari berbagai aspek mulai dari kebijakan pelayanan, sarana dan prasarana, profesionalisme SDM- nya, sistem informasi, aspek konsultasi dan pengaduan, serta aspek inovasi kebaruan. Hasil laporan untuk pemerintah daerah, kementerian dan lembaga cukup rendah dengan catatan masih adanya sistem suap menyuap, belum adanya kesesuaian SOP layanan, keterbukaan informasi, kecepatan dan keadilan yang belum nyata.

**Tabel 1.1** Hasil Indeks Pelayanan (IPP) dari tahun 2017-2019

<b>IPP</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>IPP PEMDA</b>	<b>3,28</b>	<b>3,14</b>	<b>3,43</b>
<b>IPP K/L</b>		<b>3,62</b>	<b>3,83</b>
<b>IPP NASIONAL</b>	<b>3,28</b>	<b>3,38</b>	<b>3,63</b>

Sumber : [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)

Ombudsman Perwakilan Jambi memberikan pernyataan bahwa pada saat ini kualitas pelayanan di Jambi masih tergolong dalam kategori buruk atau berada di zona merah. Faktor permasalahannya antara lain, masih kurang daya tanggap (*responsibilitas*) dalam menanggapi permasalahan penerima layanan, tidak ada kejelasan terkait proses layanan, periode penyelesaian layanan dan belum terinformasi terkait pelayanan itu bersifat gratis atau berbayar. Peningkatan laporan mengalami perkembangan dari tahun sebelumnya karena akses masyarakat pada saat ini sudah mulai terbuka dan mudah mendapatkan aksesnya, tentunya hal ini dapat menjadi evaluasi bersama bagi penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki sistem pelayanan kedepan.<sup>1</sup>

Berdasarkan laporan kinerja Ombudsman mulai dari awal hingga akhir tahun 2022, terdapat sebanyak 168 laporan dan melampaui target yang telah ditetapkan sebelumnya. Ombudsman Jambi melakukan klasifikasi terkait golongan instansi yang telah dilaporkan oleh masyarakat, instansi pemerintah daerah yang paling banyak mendapatkan reaksi dari masyarakat yaitu instansi Pertanahan, Rumah Sakit, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Ombudsman mencatat tingkat laporan maladministrasi sangat tinggi disebabkan oleh faktor penyimpangan alur prosedur, lokasi pelayanan yang sulit dijangkau, penundaan pelayanan yang berlarut-larut dan tidak memberikan respon positif kepada masyarakat.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ombudsman RI, '*Ombudsman RI Serahkan Rapor Penilaian Pelayanan Publik Ke Pemda Se- Provinsi Jambi*', 02 Februari 2021, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/t/pwk--ombudsman-ri-serahkan-rapor-penilaian-pelayanan-publik-ke-pemda-se-provinsi-jambi>.

<sup>2</sup> Siaran Pers, '*Ombudsman Jambi Terima 168 Laporan di Triwulan III 2022, Pemerintah Daerah Masih Terbanyak Dilaporkan 12 Oktober 2022*' <https://ombudsman.go.id/>.

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Pemerintah Kota Jambi Tahun 2021 dengan mengambil sampel pada instansi pemerintah yang melakukan pelayanan kepada masyarakat mulai dari Kecamatan, Puskesmas, Perangkat Daerah, Rumah Sakit dan Kelurahan dengan jumlah responden 1.116 orang.

**Tabel 1.2**  
**Hasil survey IKM Kota Jambi 2021**

No.	Instansi	Nilai IKM
1.	Kecamatan Danau Sipin	79.,62 (Baik)
2.	Kecamatan Pasar Jambi	79,10 ( Baik)
3.	Puskesmas Pal V Kota Baru	78,05 (Baik)
4.	Kelurahan Budiman	78.00 (Baik)
5.	RSUD Abdul Manap	77,70 (Baik)
6.	Kelurahan Sipin	77,32 (Baik)
7.	Kelurahan Pakuan Baru	76,59 (Kurang Baik)
8.	Puskesmas Paal Merah	75,92 (Kurang Baik)
9.	Puskesmas Putri Ayu	75,62 (Kurang Baik)
10.	Kecamatan Jelutung	74,20 (Kurang Baik)
11.	Kecamatan Alam Barajo	70,07 (Kurang Baik)
12.	PDAM Putri Mayang	69,73 (Kurang Baik)
13.	Dinas Perhubungan	68,01 (Kurang Baik)
14.	Dinas Perdagangan dan Industri	69,38 (Kurang Baik)
15.	Dinas Pemadam Kebakaran	66,76 (Kurang Baik)

Sumber : [www.jambikota.go.id](http://www.jambikota.go.id) dan diolah oleh peneliti

Data survey diatas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Jambi menunjukkan bahwa dari 15 (lima belas) instansi tersebut tidak ada yang masuk dalam kategori sangat baik, hanya kategori baik dan kurang baik. Ternyata yang menjadi faktor utama dari permasalahan tersebut adalah masih rendahnya kualitas sarana dan prasarana yang menjadi sumber keluhan masyarakat, tidak kesesuaian persyaratan pelayanan serta perilaku petugas dalam pemberian layanan belum memenuhi standarisasi<sup>3</sup>.

Solusi dari permasalahan pelayanan publik pemerintah hadir mengambil langkah yang tepat untuk penataan organisasi melalui reformasi birokrasi. *Grand design* dikonsepsikan dengan 8 (delapan) indikator perubahan yang tentunya akan dicapai dari segi tata laksana, sistem organisasi, landasan konstitusi, peningkatan SDM- nya, *monitoring*, pertanggungjawaban, pelayanan publik serta perlu untuk mengubah pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja yang positif (*culture set*). Inovasi pelayanan menjadi jawaban terbaik untuk menghadirkan bentuk sistem pelayanan yang berkualitas. Sistem pelayanan dipilih untuk menjadi peluruh dalam proses mereformasi administrasi dalam mewujudkan konsep *good governance*

Penataan ulang sistem yang diharapkan agar memberikan dampak pada sebuah perubahan dari segi struktur maupun layanan. Perubahan demi perubahan yang menjadi tata kelola pemerintahan yang baik, sistem yang terencana pada suatu instansi yang berdampak pada ketatalaksanaan dari segi budaya birokrasi, *public service* agar dapat terlaksananya tujuan yang diharapkan. Dalam hal inovasi

---

<sup>3</sup> Diskominfo Kota Jambi.2021.*Laporan Kinerja Pemkot Jambi Tahun 2021*. <https://diskominfo.jambikota.go.id/laporam-kinerja-pemkot-jambi/>. Diakses pada 10 September 2023. Pukul 15.45 wib.

pelayanan yang menjadi fokus dan tujuan utamanya adalah untuk memperbaiki struktur yang menyeluruh dan perubahan mendasar terhadap penyelenggaraan sistem pemerintahan terutama dalam hal yang menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur.

Pemerintah pusat dan daerah implementasikan pelayanan prima melalui konsep keterjangkauan dengan inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) mengintegrasikan pelayanan lintas kewenangan yang sebelumnya tidak mudah dilakukan. Mal Pelayanan Publik hadir untuk menjawab semua permasalahan dari pelayanan yang rumit, masyarakat harus mengurus layanan dari satu lokasi ke lokasi lainnya sehingga membutuhkan lebih banyak waktu dan persyaratan yang dibuat cukup sulit serta regulasi yang dibuat tidak fleksibel. Dengan terbitnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 tahun 2017 mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang ditujukan untuk menjawab semua permasalahan pelayanan dengan memberikan sebuah kemudahan, keterjangkauan, kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan yang prima

Mal Pelayanan Publik lebih maju dalam mengintegrasikan layanan dan menjadikan budaya pelayanan lebih cepat, terjangkau, aman, mudah, dan idealnya terkonsentrasi di satu tempat. Penting kita ketahui cikal bakal dari MPP adalah keberlanjutan dari Pelayanan Integrasi Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian berkembang menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai generasi kedua dan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai generasi ketiga.

Inovasi Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk jawaban dalam upaya memperbaiki permasalahan pelayanan di Kota Jambi, Syarif Fasha selaku Wali Kota Jambi menyatakan bahwa MPP menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi yang terpadu dan terintegrasi, dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah dan terjangkau serta aman bagi masyarakat. Pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi menjadi salah satu di Provinsi Jambi, berdiri diatas lahan 3000 meter persegi, bangunan megah 3 lantai yang didalamnya memberikan 131 jenis pelayanan publik yang disediakan oleh 32 instansi vertikal, daerah, BUMN, BUMD, seperti layanan perpajakan, pembuatan SKCK, SIM, paspor, bidang pertanahan, pembuatan KTP, BPJS dan lainnya.<sup>4</sup>

Mal Pelayanan Publik upaya keras Pemerintah Kota Jambi dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government* salah satunya memberikan akses kemudahan bagi masyarakat. MPP adalah bukti kuat bahwa saat ini Kota Jambi ingin menghadirkan layanan prima, efektif, professional disatu tempat dengan tujuan memberikan kekuatan integritas Pemerintah Kota Jambi. Syarif Fasha mengatakan pada saat ini, dari 500 lebih pemerintah daerah baik kota/kabupaten belum semuanya memiliki dan mengimplementasikan MPP di daerahnya, namun Kota Jambi dipercaya dan masuk kategori daerah yang bisa memiliki MPP.

---

<sup>4</sup> Media Jambi.com. *Mal Pelayanan Publik Kota Jambi diresmikan*. Sumber : <https://mediajambi.com/mal-pelayanan-publik-kota-jambi-diresmikan> diakses pada 12 Agustus 2023, pukul 10 : 51 wib.

Adanya penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Jambi membuat peneliti tertarik untuk melihat lebih jauh dan mendalam perkembangan dan implementasi MPP, apakah sesuai dengan tujuan awal atau sebaliknya. Berdasarkan observasi deskriptif dan sumber referensi dalam pelaksanaan MPP pada saat ini masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan MPP masih belum optimal seperti ditemukan adanya sepi pelayanan yang diakibatkan kurangnya sistem informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, permasalahan sistem informasi (*website*) yang sering *down*.

Dikutip dari Seputar Jambi.com di MPP belum ada laporan statistik jumlah pengunjung harian dari loket instansi pemberi layanan sehingga belum diketahui secara pasti berapa persentase masyarakat yang mendatangi MPP, pelayanan belum sesuai apa yang diharapkan masyarakat dari segi waktu, etika pelayanan serta ramah disabilitas yang belum optimalisasi. Permasalahan pelayanan khusus disabilitas seperti kurangnya sarana dan prasarana serta kurangnya staff / pegawai yang mengerti bahasa isyarat sebagai sarana komunikasi.

Penelitian pertama, yang dilakukan oleh Ulya (2023) judul penelitian “Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Pati Jawa Tengah”. Penelitian ini memiliki tujuan mendeskripsikan dari inovasi MPP ini di Kabupaten Pati serta melihat faktor pendukung dan penghambat MPP. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa inovasi MPP memiliki kebaruan, kemudahan dan dapat direplikasi, untuk faktor pendukung yaitu anggaran, fasilitas dan *award* sedangkan faktor penghambat jaringan yang tidak stabil, *website (down)*, lokasi terbatas sehingga minim instansi yang bergabung.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Arnita & Tiyas (2020) judul penelitian “Pelayanan prima melalui penyelenggaraan MPP di Indonesia” memiliki tujuan untuk menganalisis lebih dalam pelayanan prima di MPP, dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif penulis mencoba mendefinisikan keadaan mengenai penyelenggaraan MPP dalam hal menghadirkan pelayanan yang efisien dalam mereformasi birokrasi. Dalam penelitian ini diketahui bahwa melalui Mal Pelayanan Publik adanya perubahan pada struktur maupun prosedur yang efisiensi. Pelayanan prima juga ditandai dari sikap serta perilaku pelayanan para birokrat yang berpacu pada paradigma *New Public Service* (NPS) untuk hal pemberian pelayanan yang terbaik baik penerima pelayanan.

Ketiga, penelitian dilakukan oleh Harsa (2019) dengan mengangkat judul “Reformasi birokrasi serta pemenuhan hak warga dalam mengakses pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik” yang bertujuan untuk mengetahui lebih dalam dari penyelenggaraan kebijakan mal pelayanan publik dan upaya dalam meningkatkan reformasi birokrasi dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah melihat proses dan hasil dari inovasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang merupakan peningkatan reformasi birokrasi.

Melihat referensi penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti diatas, membuat peneliti tertarik untuk bisa meneliti lebih dalam mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi. Yang dimana peneliti akan menghadirkan penemuan baru, tidak hanya mengetahui sistem pelayanan dari inovasi penyelenggaraan MPP akan tetapi, peneliti akan melihat lebih dalam terkait

proses penyelenggaraan, bentuk *collaborative government*, masalah dan hasil inovasi ini. Dengan mengusung judul penelitian sebagai berikut, “**Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kota Jambi**”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menyimpulkan dan menyusun rumusan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi ?
- 1.2.2. Bagaimana kualitas pelayanan publik dari inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

- 1.3.1. Untuk mengetahui dan melihat bagaimana inovasi pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi
- 1.3.2. Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan prima dari inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- 1.4.1. Dapat memberikan gambaran bagi peneliti terkait bagaimana inovasi pelayanan dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi.
- 1.4.2. Hasil penelitian ini diharapkan untuk bisa memberikan masukan bagi pemerintah dalam manajemen inovasi pelayanan bagi masyarakat.

## **1.5. Landasan Teori**

Konsep teori yang akan menjadi panduan dan arah bagi peneliti untuk melakukan analisis mengenai topik yang diangkat serta dapat membantu dalam menemukan sumber permasalahan dilapangan. Beberapa teori akan menjabarkan apa saja indikator dan melakukan identifikasi serta alat dalam memecahkan permasalahan di lapangan sesuai dengan takaran variabel dari topik penelitian. Berikut beberapa teori yang peneliti gunakan sebagai referensi penelitian :

### **1.5.1. Teori Inovasi Pelayanan**

Dalam konsep ini berbicara mengenai inovasi tidak selalu berhubungan dengan produk, namun konsep inovasi juga dapat berupa ide, gagasan, cara atau objek yang bisa dianggap oleh orang apa yang baru dan kebaruan. Inovasi sendiri didefinisikan sebagai sesuatu yang benar- benar baru dialami oleh publik (Mulgan & Albury 2003). Inovasi sebuah implementasi dan penciptaan dari adanya sebuah proses, produk baru, pengembangan, replikasi *publik service* serta metode yang baru dalam hal pemberian pelayanan. Inovasi sangat diperlukan dalam proses peningkatan atas kinerja pemerintahan, inovasi ini akan menjadi salah satu kunci untuk memberikan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta mengaselerasi peningkatan persaingan global.<sup>5</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ( Permen PAN-RB ) pada Nomor 30 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Inovasi Pelayanan di sektor publik merupakan bentuk trobosan dalam

---

<sup>5</sup> Hendra Nugroho Saputro, *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik, Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 2023

menghadirkan inovasi baru dalam hal penyelenggaraan sistem pemerintahan, baik dari segi ide yang kreatif, gagasan, kebijakan dan implementasi kebaruan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik dengan beraptasi dan modifikasi perkembangan zaman.<sup>6</sup>

Menurut Osborne & Brown inovasi merupakan pengenalan sesuatu yang baru kedalam sebuah sistem dalam keadaan tertentu dengan perkembangan sistem informasi yang terintegrasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan dari inovasi sektor publik lebih mengarahkan orientasinya pada hasil yang hendak dicapai dalam hal pengurangan kejahatan, diskriminasi, efisiensi waktu dan kualitas pelayanan. Inovasi dalam hal ini harus mewakili nilai kebaruan ( Beck & Whistier, 1967 ) inovasi harus berkaitan dengan suatu hal yang baru bagi masyarakat, organisasi atau dalam hal situasi tertentu. Untuk inovasi itu sendiri harus meliputi kemajuan transformasi dan implementasi sesuatu kebaruan.<sup>7</sup>

Inovasi publik merupakan suatu bentuk imajinatif, baik dari segi pemikiran dan modifikasi, pemikiran yang inovatif mampu memberikan perubahan baik secara langsung dan tidak langsung. Adaptasi transformasi dengan rujukan konsep ATM (Amati, Tiru dan segera di Modifikasi) dari beberapa lembaga atau instansi yang sebelumnya telah berfungsi dengan baik dan memberikan pengaruh yang besar. Fasilitas pengembangan dan peningkatan untuk kemajuan ini diwujudkan melalui adopsi sistem informasi dan evaluasi berkelanjutan.

---

<sup>6</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ( Permen PAN-RB ) Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik.

<sup>7</sup> Syafri Wirman dkk.2022.*Inovasi Pelayanan Melalui Mal Pelayanan Publik*, Hal. 83 (Bandung: September 2022).

Albury (2005) berpendapat dalam bukunya *Fostering Innovation in Public Services* bahwa implementasi inovasi yang berhasil merupakan bentuk kreasi dari sebuah proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan sebuah hasil dari pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan kualitas hasil. Dalam implementasi inovasi produk sendiri atau layanan berasal dari sebuah proses transformasi bentuk dan desain produk atau layanan yang ditawarkan dan diberikan, sementara untuk inovasi proses berasal dari suatu gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi dari perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi.<sup>8</sup>

Inovasi metode pelayanan adalah hal baru yang diciptakan dalam hal berinteraksi dengan masyarakat atau menggunakan dan memanfaatkan metode baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya dari realitas yang ada sebelumnya. Inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Agar bisa menghasilkan bentuk pelayanan yang berkualitas dengan pemanfaatan teknologi pada saat ini. Penyelenggara dalam hal ini otoritas publik harus mempunyai pilihan untuk melihat kelebihan dan kekurangannya untuk diperbaiki guna melakukan perubahan dalam semua perspektif.

---

<sup>8</sup> *Ibid.* 86

Untuk mengukur Inovasi MPP sesuai dalam Peraturan Menteri PAN-RB No.3 Tahun 2018 bahwa terdapat 5 (lima) indikator yang menjadi pedoman dalam inovasi pelayanan publik :

1. Memiliki Kebaruan

Dalam hal ini inovasi harus bisa memiliki nilai kebaruan yang didefinisikan sebagai bentuk adopsi dari sebuah ide, sistem, kebijakan, program, proses, produk, atau layanan yang baru bagi organisasi yang mengadopsinya. Peter Drucker menekankan bahwa inovasi sistematis sangat penting bagi kesuksesan organisasi modern. Kebaruan juga harus memperkenalkan keunikan gagasan, pendekatan baru dalam menyelesaikan permasalahan, serta desain kebijakan pelaksanaan yang unik dalam proses modifikasi dari inovasi yang telah ada dalam pelayanan publik.

2. Bermanfaat

Salah satu penerapan indikator inovasi yang terpenting adalah nilai kebermanfaatannya bagi penerima layanan, dalam menciptakan sebuah inovasi baru perlu untuk memperhatikan nilai manfaat yang akan berdampak kepada penerima layanan baik dari segi kualitas layanan dan kemudahan. Salah satu tujuan fundamental yang tidak boleh dilupakan dalam inovasi adalah senantiasa mempertimbangkan kebermanfaatannya yang dihasilkan dari inovasi yang hendak dirancang.

### 3. Efektivitas

Efektivitas dalam sebuah inovasi berarti memiliki pengaruh atau efek dari inovasi yang dijalankan. Dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat, dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan. Sebuah inovasi harus diperhatikan apakah memberikan kemudahan atau tidak jika berhasil maka inovasi dapat dikatakan efektif jika tidak maka sebaliknya.

### 4. Dapat direflikasi/ ditransfer,

Inovasi yang akan diciptakan diharapkan akan menjadi acuan, rujukan, direflikasikan, contoh dan diterapkan bagi unit penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam pelayanan. Pemerintah daerah diharapkan untuk menciptakan inovasi yang serupa di daerah masing - masing untuk bisa memperbaiki kualitas pelayanan sebelumnya. Tujuan untuk mencapai keberhasilan bersama dalam perbaikan kualitas layanan.

### 5. Berkelanjutan

Sebuah inovasi yang diciptakan seharusnya dapat berkembang dan menjadi lebih baik lagi, bukan hanya bertahan pada saat inovasi tersebut diciptakan saja. Inovasi yang berkelanjutan akan terus bertumbuh dan berkembang menjadi lebih baik lagi seiring berjalannya waktu, bahkan setelah bergantinya pemimpin atau penggiat inovasi tersebut. Keberadaan inovasi tersebut harus mendapatkan dukungan keberlanjutan dari pemerintah berupa anggaran, sarana dan dasar hukum

### **1.5.2. Teori Pelayanan Publik**

Pada kodratnya setiap manusia pasti membutuhkan yang namanya pelayanan, karena pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia dari dia lahir sampai matipun pasti membutuhkan pelayanan. Pelayanan sendiri adalah serangkaian proses kegiatan ataupun implementasi pelayanan yang berlangsung berkelanjutan dan rutin yang melingkupi aspek kehidupan organisasi dalam lingkup publik. Pelayanan dalam lingkup pemerintahan adalah rangkaian kegiatan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan hakikatnya menjadi tanggungjawab dan diimplementasikan oleh pemerintah pusat, daerah, BUMN dan BUMD.

UU No.25 Tahun 2009 yang mengatur terkait pelayanan publik yang didalamnya mengamanatkan untuk terus menjaga kepercayaan publik kepada pemberi layanan, semua masyarakat mengharapkan para pemberi layanan yang diterima, rasakan sesuai dengan nilai espektasi masyarakat. Sebenarnya masyarakat berharap menerima proses layanan tanpa adanya perbedaan, namun fenomena nyata adanya individual yang memiliki dan mengharapkan pelayanan yang lebih spesifik.

Menurut Saefullah (2018), dalam pelayanan publik kita perlu untuk memahami perubahan, sikap dan karakteristik perubahan kepentingan publik, sebab perubahan siklus kehidupan dunia yang begitu cepat yang memiliki pengaruh yang begitu cepat terhadap perubahan suatu sikap dan perilaku dari masyarakat itu sendiri. Dalam konteks ini seharusnya pelayanan umum harus lebih mementingkan kepentingan umum, memberikan kemudahan dalam urusan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan UU No.25 Tahun 2009, meliputi bidang pendidikan, sistem informasi komunikasi, dan jaminan sosial.

Ruang lingkup pelayanan meliputi :

1. Pelayanan Atas Barang Publik

Pelayanan yang berbentuk barang publik yang digunakan oleh masyarakat, dari proses distribusi dan penyediaan barang dari pemerintah sebagai bentuk proses penyelenggaraan, yang dimana sebagian sumber dana dari APBN atau APBD. Bentuk layanan barang publik seperti penyediaan jaringan telepon, listrik serta penyediaan air bersih.

2. Pelayanan Jasa Publik

Yaitu bentuk pelayanan yang diberikan dalam wujud jasa yang tentunya dibutuhkan masyarakat, dalam penyediaan jasa publik ini dari lembaga pemerintah untuk sebagian dananya bersumber dari APBN atau APBD. Pelayanan dalam bentuk jasa adalah penyediaan pendidikan berkualitas, aspek kesehatan merata, transportasi umum dan jasa pos.

3. Pelayanan Administratif

Merupakan bentuk pelayanan yang menyediakan system layanan bentuk pengurusan dokumen- dokumen resmi yang dibutuhkan publik. Bentuk pelayanan administrative antara lain pengurusan status kewarganegaraan, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dll.

Berdasarkan teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry terdapat 5 (lima) dimensi yang dalam mengukur kualitas pelayanan publik pada suatu instansi mulai dari :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), bukti fisik sendiri merupakan fasilitas - fasilitas maupun sarana dan prasarana yang harus terpenuhi dan disediakan para pemberi layanan dalam mendukung proses penyelenggaraan pelayanan. Aspek ini tampilan fisik yang akan disediakan sangat mempengaruhi kepuasan dari masyarakat.
2. Keandalan (*Reliability*), dalam aspek keandalan sendiri harus meliputi kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat. Dapat memenuhi kebutuhan dengan sesuai tanpa melakukan kesalahan yang berulang.
3. Daya Tangap (*Responsiveness*), dalam hal ini untuk aspek daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kualitas layanan yang dapat diukur melalui seberapa tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan serta menangani permasalahan.
4. Jaminan (*Assurance*) Hal ini menyangkut pengetahuan dan kemampuan dari sumber daya aparatur dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan dalam memberikan jaminan kepada masyarakat.
5. Perhatian (*Empaty*), adalah bentuk kepedulian dan perhatian para pemberi layanan kepada pengguna layanan dalam hal saling menghargai dan proses pemenuhan layanan.

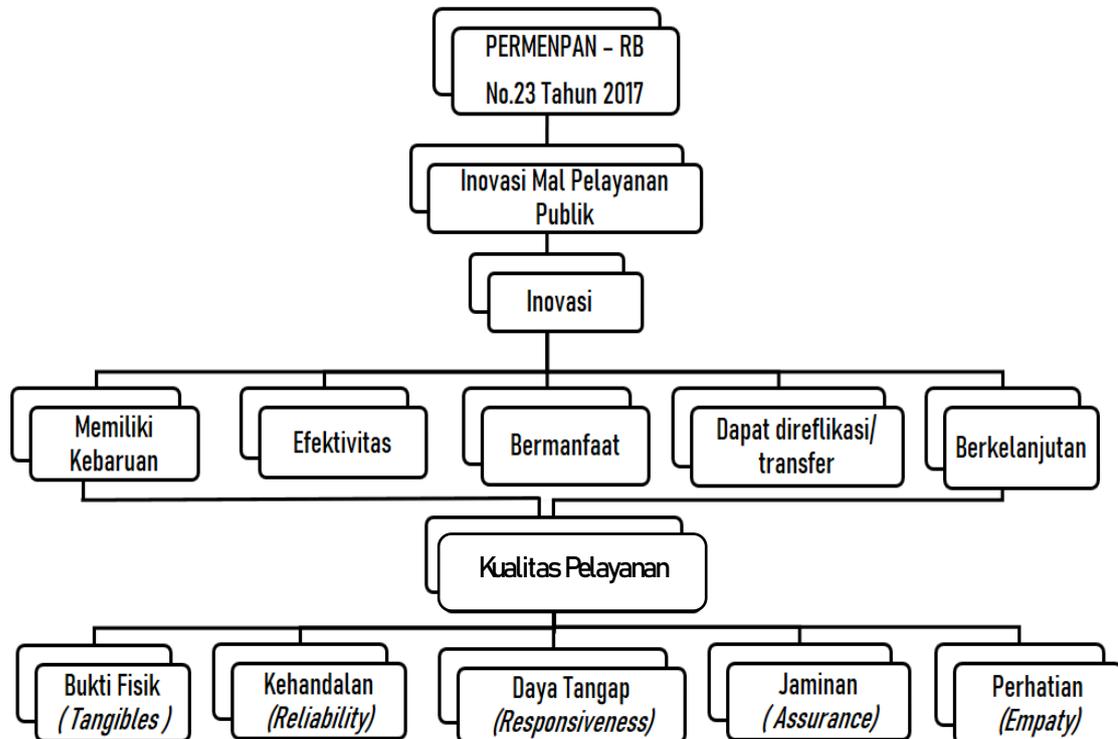
Terdapat 5 (lima) pola atau bentuk dalam pelayanan yang dimana hal tersebut diuraikan dalam masing - masing bagian sebagaimana berikut:

1. Bentuk pelayanan secara teknis fungsional, pemberian pelayanan dari aparat selaras atas bidang kemampuan, fungsi, tugas serta kewenangannya. Pada pola pertama bentuk layanan sektoral yang karakteristiknya secara linear dengan kerangka tersebut dan hanya terkait pelayanan tertentu.
2. Bentuk layanan terpusat atau satu atap, proses implementasi layanan dalam penyelenggaraanya dapat dilakukan instansi pemerintahan secara terpadu. Pola ini memberikan kemudahan kepada masyarakat.
3. Bentuk pelayanan pada satu pintu, bentuk layanan yang diberikan kepada publik secara individual dalam satu unit kerja sesuai tugas dan wewengannya. Contohnya MPP dimana pelayanan dapat diintegrasikan kedalam satu gedung.
4. Bentuk pelayanan terpusat, pelayanan dilakukan pemerintah yang bertindak selaku koordinator pelayanan. Pola hampir sama dari konsep pelayanan terpadu satu atap dan satu pintu yang membedakan hanya dari segi kewenangan dalam koordinasi.
5. Bentuk pelayanan elektronik (SPBE), arus globalisasi menuntut segala aspek untuk bertransformasi termasuk pelayanan, dimana sudah bisa memanfaatkan teknologi elektronik istilahnya *E-government* dalam pemberian layanan.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> *Ibid.31*

## 1.6. Kerangka Fikir



Inovasi baru dalam reformasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Jambi ikut berperan dalam pelaksanaan inovasi dengan ikut serta seperti kota-kota lainnya untuk bisa mewujudkan *smart city* dalam memberikan pelayanan prima dengan Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP). Sehingga membuat peneliti tertarik untuk bisa melihat jauh lebih dalam implementasi inovasi ini dengan berlandaskan konsep teori inovasi yang mengukur dari beberapa indikator inovasi pelayanan serta teori pendekatan pelayanan publik. Yang nantinya mempengaruhi keberhasilan pada kebijakan inovasi Mal Pelayanan Publik yang menjadi *road map* dan *grand design* sebagai perwujudan perbaikan pelayanan di Kota Jambi.

## 1.7. Metode Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan sebuah data yang dipergunakan dengan tujuan tertentu. Dengan hal tersebut metode penelitian setidaknya terdapat empat kata kunci yang harus menjadi perhatian yaitu cara yang ilmiah, data, tujuan dan kegunaan dari penelitian. Untuk cara ilmiah sendiri dalam sebuah penelitian yaitu berlandaskan pada ciri- ciri keilmuan mulai dari sifat rasionalitas, empiris dan tersistematis. Ciri rasionalitas sendiri berarti bentuk kegiatan penelitian yang dilaksanakan dengan metode yang masuk akal, sehingga bisa menjangkau penalaran manusia. Empiris sendiri berarti metode yang dapat dilaksanakan serta diamati melalui panca indera manusia, sehingga membuat orang lain dapat memahami serta mengamati konsep metode ataupun cara yang digunakan. Terakhir untuk ciri sistematis sendiri merupakan langkah dan proses yang dapat digunakan dalam bentuk penelitian dengan alur yang bersifat logis.<sup>10</sup>

Peneliti mendapatkan sumber- sumber data untuk melihat sebuah Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Jambi menggunakan metode penelitian secara kualitatif deskriptif dikarenakan dalam penelitian ini harus memerlukan proses wawancara secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian, agar suatu permasalahan dapat terpecahkan.

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*, ( Bandung : Penerbit Alfabeta, 2022, hlm.2.

### 1.7.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang dimana kualitatif sendiri merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, yang dipergunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian pada kondisi objek yang bersifat alamiah, sebagai lawannya adalah proses penelitian eksperimen yang dimana peneliti merupakan instrumen kunci, dalam teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) bentuk analisis datanya bersifat induktif dan untuk hasilnya sendiri lebih menekankan makna dibandingkan *generalisasi*.<sup>11</sup>

Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif, karena untuk mendapatkan informasi dari topik penelitian ini, peneliti harus melakukan metode survey wawancara agar bisa mendapatkan data dari suatu tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan). Dengan melakukan pengumpulan data melalui wawancara secara terstruktur, test secara langsung dan sebagainya. Tidak hanya ini selanjutnya jenis penelitian naturalistik atau kualitatif digunakan untuk melakukan sebuah penelitian pada tempat yang bersifat alamiah misal dilapangan secara langsung, dan peneliti tidak membuat perlakuan karena peneliti dapat mengumpulkan data yang bersifat *emic* atau berlandaskan pandangan dari sumber data secara langsung bukan opini peneliti.

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*, ( Bandung : Penerbit Alfabeta, 2022, hlm.6.

### **1.7.2. Lokasi Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian sendiri, peneliti mencoba mengambil lokasi penelitian yang berada dikawasan kompleks pemerintahan Kota Jambi. Yang dimana kawasan pembangunan Inovasi MPP pada saat ini menjadi pusat perhatian bagi masyarakat Kota Jambi, untuk lokasinya sangatlah strategis karena tepat berada disekitar wilayah kawasan administrasi pemerintahan, yang tentunya akan memberikan kemudahan pada masyarakat. Alamatnya tepat berada di Jl. H. Zainir Haviz, Kel. Paal Lima Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Provinsi Jambi.

### **1.7.3. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah melihat bagaimana penerapan dan pencapaian inovasi MPP di Kota Jambi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, yang bertujuan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang membutuhkan berbagai jenis pelayanan yang terpadu di satu tempat. Dengan hal tersebut, peneliti mencoba untuk memfokuskan pada implementasi inovasi yang diterapkan untuk perbaikan pelayanan yang melahirkan generasi ketiga yang semulanya PTSA, PTSP generasi kedua dan MPP hadir sebagai kepanjangan dari sistem sebelumnya. Sehingga nantinya diharapkan peneliti melihat dan menemukan faktor dan sistem yang menjadi pembedanya, sehingga mampu dalam mengakselerasi program inovasi ini mampu berjalan dengan baik atau tidak.

#### 1.7.4. Sumber Data

Sumber data merupakan sebuah elemen petunjuk yang dapat memberikan informasi mengenai suatu data. Biasanya para peneliti yang menggunakan metode penelitian kualitatif mengumpulkan dari berbagai referensi sumber. Sumber data yang dapat digunakan dalam proses penelitian ini yang diperoleh dari :

##### a. Data Primer

Merupakan sumber data yang berbentuk verbal yang diucapkan secara lisan, perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, data primer sendiri sekumpulan informasi yang dapat diperoleh peneliti secara langsung dalam lokasi penelitian itu sendiri melalui sumber pertama seperti informasi atau responden melalui teknik wawancara atau melakukan observasi secara langsung yang bisa dilakukan oleh peneliti.<sup>12</sup>

##### b. Data Sekunder

Sumber data yang bisa didapatkan secara tidak langsung namun dapat memberikan data kepada para peneliti dalam mengumpulkan data, data dapat diperoleh bahan dokumentasi laporan dokumen- dokumen, referensi buku, jurnal, studi kepustakaan, sumber internet dan lain sebagainya yang dibutuhkan peneliti dalam mendapatkan sumber data.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, ( Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), hlm.209.

<sup>13</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ( Bandung : Remaja Rosdakarya, 2019, hlm.132.

### 1.7.5. Teknik Penentuan Informan

Dalam metode penelitian kualitatif peneliti tidak menggunakan sampel dalam penelitiannya oleh karena itu, informan dapat ditemukan atau digunakan berdasarkan keterlibatan seorang informan terkait dari objek penelitian yang dilakukan. Informan penelitian sendiri dapat diartikan sebagai orang yang dapat memberikan informasi, situasi maupun kondisi dari latar belakang penelitian dan informan tersebut memang benar- benar mengetahui terkait topik penelitian yang diteliti.<sup>14</sup>

Untuk penentuan informan yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik *purposive sampling*. Sama halnya dalam penelitian ini juga menggunakan *purposive sampling* dalam menentukan informan yang dimana *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel data dengan mempertimbangkan dengan tujuan tertentu. Informan yang peneliti butuhkan terkait objek penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi
2. Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP) Kota Jambi
3. Kepala Sub Bagian Umum dan Penyesuaian Program DPMPTSP
4. Kepala Sub Koordinator Bagian Kepegawaian DPMPTSP Kota Jambi
5. Masyarakat Kota Jambi

---

<sup>14</sup> *Ibid.* 156

### **1.7.6. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk bisa menemukan sebuah data dalam penelitian, disini peneliti mencoba untuk melakukan teknik wawancara, sesi observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Yang dimana teknik tersebut sangat dibutuhkan oleh peneliti khususnya dalam penelitian kualitatif, untuk bisa mendapatkan dan mengali informasi sebagai penguatan dalam penelitian. Berikut beberapa teknik dalam pengumpulan data yang peneliti pilih :

#### **a. Wawancara**

Esterberg (2002) mendefinisikan bahwa teknik wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bisa melakukan pertukaran informasi ide dan gagasan melalui sistem tanya jawab antara kedua belah pihak, sehingga dapat ditemukan atau dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan sebagai teknik pengumpulan data oleh peneliti untuk melakukan studi pendahuluan agar bisa menemukan permasalahan yang diteliti. Wawancara memiliki beberapa macam teknik yaitu wawancara terstruktur, semistruktur dan tidak terstruktur.

Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara terstruktur dalam proses pengumpulan datanya, apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan didapatkan. Oleh karena itu, peneliti harus mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis. Disini peneliti juga menggunakan teknik wawancara semi-struktur untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

#### b. Observasi

Sutrisno Hadi (1986), Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang terstruktur dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dan yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang memiliki ciri yang spesifik jika dibandingkan dengan berbagai teknik yang lain, seperti wawancara dan dokumentasi dalam hal ini mereka bisa melakukan proses pertukaran informasi dengan orang, namun observasi ini sendiri tidak terpaku pada subjek, tetapi objek alam yang lain.

#### c. Studi Kepustakaan

Menurut Mestika Zed (2003), studi kepustakaan merupakan sebuah rangkaian proses dalam kaitan untuk metode pengumpulan data pustaka, mulai membaca, mencatat dan sampai mengolah bahan hasil penelitian. Dalam studi pustaka bahan referensi penelitiannya berlandaskan dari perpustakaan, seperti halnya buku, jurnal ilmiah, ensiklopedia ataupun majalah sebagai bahan sumber data.

#### d. Dokumentasi

Merupakan kumpulan catatan peristiwa yang sudah terjadi sebelumnya, biasanya dokumentasi ini bisa berbentuk (gambar) seperti foto, gambar hidup dan sketsa, bentuk (tulisan) seperti catatan harian, sejarah kehidupan, laporan, peraturan dan kebijakan dari individual atau instansi lembaga dan terakhir berbentuk (karya) misalnya karya seni, seperti gambar, patung, film dan lain-lain. Ini menjadi pendukung dalam penelitian.

### 1.7.7. Teknik Analisis Data

Bogdan menyatakan bahwa analisis data merupakan sebuah proses mencari dan menyusun secara sistematis dari data yang telah diperoleh sebelumnya dari proses wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada publik. Analisis dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit, dilakukan sintesa, memilih yang mana yang penting dan membuat sebuah kesimpulan.<sup>15</sup>

Didalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data lapangan dengan konsep dari Miles dan Huberman. Dari referensi dalam buku Sugiyono edisi 2022, bahwa analisis data penelitian kualitatif, dapat dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas analisis dapat dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus, sehingga datanya sudah jenuh.

Dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan sebuah kesimpulan. Proses reduksi adalah memilih data atau informasi dari hasil pengumpulan data yang berkaitan dengan topik dari penelitian yang dilakukan. Penyajian data proses menampilkan serta memaparkan informasi yang sebelumnya diperoleh dalam proses pengumpulan data. Terakhir untuk penarikan kesimpulan

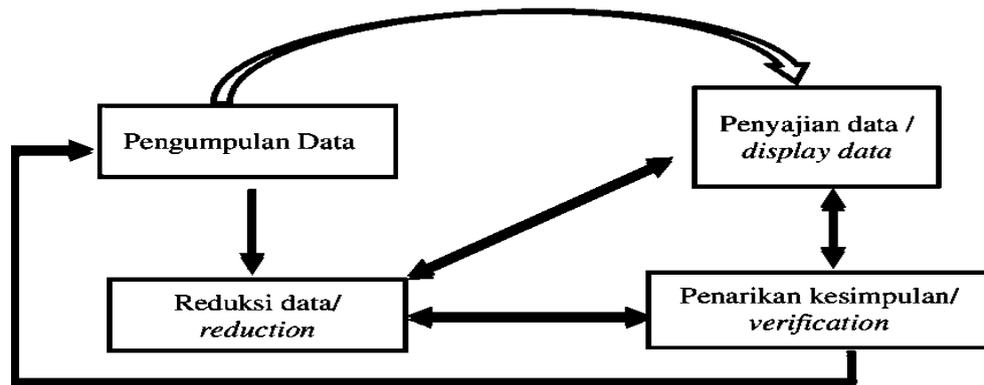
---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*, ( Bandung : Penerbit Alfabeta, 2022, hlm.231.

merupakan proses analisis data maupun informasi yang nantinya kemudian berfokus pada suatu kesimpulan dari penelitian.

**Gambar 1.1**

Teknik Analisis Data Miles dan Huberman (1984)



### 1.7.8. Keabsahan Data

Teknik triangulasi merupakan metode untuk melakukan pengujian dari keabsahan suatu data atau kebenaran dari data tersebut dari hasil penelitian dengan menggunakan teknik yang bervariasi. Untuk triangulasi dapat didefinisikan sebagai teknik dalam pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai macam teknik untuk proses pengumpulan data dari sumber yang telah ada. Peneliti mencoba untuk mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data yaitu, mengecek kredibilitas data, dengan pengumpulan data dari berbagai sumber data, terdapat tipe triangulasi yaitu Triangulasi Data, yang dimana dapat menggunakan beragam dari sumber data dalam sebuah penelitian.