

INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PATI JAWA TENGAH

Faiqoh Darojatul Ulya

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri
Surabaya

faiqoh.19053@mhs.unesa.ac.id

Dra. Meirinawati, M.AP.

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri
Surabaya

meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah masih dianggap buruk oleh sebagian besar masyarakat. Hal tersebut dikarenakan adanya pungutan liar dan prosedur yang berbelit-belit (Humas MenPAN-RB, 2020). Salah satu upaya yang bisa dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan yaitu dengan cara inovasi. Dan wujud inovasi Pemerintah Kabupaten Pati berupa Mal Pelayanan Publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah serta untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi untuk melihat hasil dan pembahasan. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati memiliki kebaruan, efektif/memberikan kemudahan, inovasi yang dilakukan bermanfaat baik bagi masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya sehingga dapat direplikasi pada pemerintah lainnya dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus menerus. Dengan faktor pendukung yaitu anggaran, fasilitas dan juga pemberian penghargaan. Sedangkan untuk faktor penghambat internet yang tidak stabil, *website* pusat yang terkadang *down* dan juga lokasi yang terbatas sehingga tidak banyak instansi yang bisa bergabung pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Mal Pelayanan Publik

Abstract

The quality of services provided by the government is still considered poor by most people. This is due to illegal fees and complicated procedures (Humas MenPAN-RB, 2020). One effort that can be done to improve service quality is by way of innovation. And a form of innovation by the Pati Regency Government is the Public Service Mall. The purpose of this research is to describe Public Service Mall Innovation in Pati Regency, Central Java and to describe the supporting factors and inhibiting factors for Public Service Mall Innovation in Pati Regency, Central Java. The type of research used is descriptive qualitative using data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation to see the results and discussion. As for data analysis techniques using data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that public service innovations at the Pati District Public Service Mall have novelty, are effective/provide convenience, the innovations carried out are beneficial to both the community, the private sector and other governments so that they can be replicated in other governments and the innovations carried out are continuous. With supporting factors, namely budget, facilities and also awards. As for the inhibiting factors, the internet is unstable, the central website is sometimes down and the location is limited so that not many agencies can join the Pati Regency Public Service Mall.

Keywords: Public Service, Service Innovation, Public Service Mall

PENDAHULUAN

Pandangan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Indonesia masih dianggap buruk oleh sebagian besar masyarakat karena adanya pungutan liar, masyarakat tidak tahu persyaratan apa saja yang diperlukan, tidak adanya kepastian waktu pelayanan yang diberikan serta masyarakat tidak tahu mengenai mekanisme dan prosedur apa saja yang perlu dilakukan (Humas MenPAN-RB, 2020). Dengan adanya hal tersebut hendaknya pemerintah sebagai pihak yang berwenang meningkatkan kinerjanya agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang masih dianggap buruk oleh sebagian masyarakat. Perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan publik tentu saja harus mempunyai tujuan yang jelas yaitu untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas suatu pelayanan. Semakin baik suatu pelayanan yang diberikan maka akan membangun kepercayaan antar masyarakat dan instansi penyelenggara itu sendiri. Selain itu, instansi pemerintah juga dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, efektif dan efisien (Ramadhani dan Eva Hany, 2020).

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

Selain itu, dalam memberikan suatu pelayanan diperlukannya untuk memperhatikan kebutuhan pelanggan. Menurut Gaspers (dalam Aiz Sanapiah 2000) dapat dikatakan pelayanan yang baik jika memenuhi enam indikator yaitu adanya kemudahan

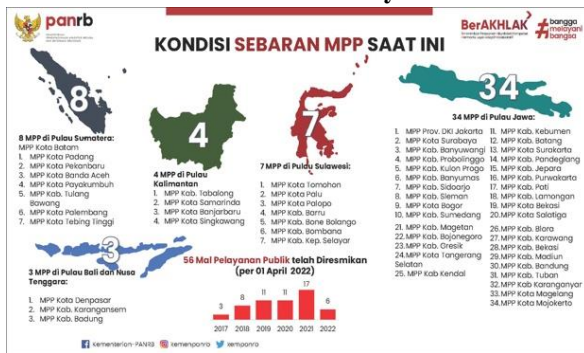
dalam mendapatkan suatu layanan, tanggung jawab, kelengkapan, akurasi layanan, ramah, sopan, kepastian waktu dalam memberikan suatu pelayanan. Jika suatu pelayanan yang diberikan sudah memenuhi keenam indikator tersebut, maka dapat dikatakan bahwa terpenuhinya kebutuhan pelanggan dan tercapainya kepuasan masyarakat sehingga meningkatnya kualitas layanan. Oleh karena itu, pentingnya untuk memperbaiki pelayanan publik agar meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan kepercayaan masyarakat kembali. Diperlukannya pelayanan publik yang baik agar meningkatkan kepuasan masyarakat dan untuk mencapai hal tersebut semua instansi publik perlu menciptakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Fuglsang dan Pedersen (dalam Asmara, 2019) dalam menciptakan inovasi, khususnya sektor publik perlu memperhatikan manfaat yang akan didapatkan oleh masyarakat sebagai pihak penerima layanan.

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

Wujud dari inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan cara mendirikan Mal Pelayanan Publik. Pengertian dari MPP sendiri ialah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun

daerah serta pelayanan BUMN/BUMD/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terangkau, aman dan nyaman. Sampai saat ini, sebanyak 56 MPP yang ada di Indonesia telah diresmikan. Mal Pelayanan Publik tersebar di lima pulau di seluruh Indonesia yaitu Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Bali dan Nusa Tenggara. Berikut sebaran MPP yang ada di Indonesia:

Gambar 1. Jumlah Mal Pelayanan Publik



Sumber : KemenPAN-RB 2022

Mal Pelayanan Publik pertama kali diresmikan di Surabaya karena kota tersebut dinilai sudah sangat siap. Selain di Surabaya, salah satu Kabupaten di Indonesia yang menerapkan adanya MPP yaitu Kabupaten Pati. MPP Kabupaten Pati diresmikan pada 16 Desember 2020 oleh Bapak Thahjo Kumolo selaku MenPAN-RB didampingi oleh Bapak Haryanto selaku Bupati Pati dan Bapak Saiful Arifin selaku Wakil Bupati Pati.

Awal mula terbentuknya pelayanan terpadu pertama kali yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) lalu diubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang kemudian berubah lagi menjadi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk terobosan terbaru untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Pelayanan yang tersedia dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati mencakup berbagai macam pelayanan baik perizinan maupun nonperizinan, pengaduan layanan dan adanya informasi layanan. Dalam Mal Pelayanan Publik dapat melibatkan pihak Swasta, Pemerintah Pusat, BUMN dan juga BUMD. Sedangkan dalam PTSP hanya terbatas pada kewenangan yang dipegang oleh pemerintah.

Semenjak diresmikannya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati pada tanggal 16 Desember 2020, pengurusan dokumen menjadi lebih mudah seperti verifikasi NIK, perpanjangan SIM A dan C, SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), pengurusan paspor dan masih banyak lagi. Untuk mendapatkan layanan tersebut masyarakat bisa datang langsung sesuai dengan jam operasional kantor yakni mulai pukul 08.30 sampai

14.00. Selain kemudahan dalam pengurusan dokumen masyarakat pun tidak perlu mengantri karena dapat melakukan pendaftaran secara *online* pada *website* Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati dan langsung datang ketempat untuk mendapat pelayanan.

Peneliti memilih MPP sebagai tempat penelitian dikarenakan Pemerintah Kabupaten Pati telah melakukan inovasi melalui Mal Pelayanan Publik. Dalam satu tempat terdapat 22 jumlah loket, 117 pelayanan perizinan dan nonperizinan dalam 22 instansi yang terdiri dari 12 OPD dan 10 instansi vertikal sehingga membuat masyarakat dapat merasakan kemudahan mengakses layanan karena tidak perlu pergi ke tempat yang berbeda cukup dengan datang langsung ke MPP dan masyarakat bisa menyelesaikan dua pelayanan ataupun lebih.

Belum genap satu tahun semenjak diresmikannya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pati, DPMPSTP sudah mendapatkan nilai “A” dengan predikat Pelayanan Prima dari KemenPAN-RB pada tahun 2021. Hal tersebut merupakan prestasi yang cukup membanggakan dan memotivasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melakukan pembenahan pada sistem supaya masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan. Akan tetapi, berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di MPP Kabupaten Pati terdapat beberapa hal yang menghambat jalannya MPP yaitu terdapat beberapa pegawai yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, pegawai wajib datang ke kantor pukul 08.30 akan tetapi, dalam prakteknya terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Muhammad Mahfudz selaku masyarakat penerima layanan yang mengatakan bahwa:

“Di loket 13, MPP buka katanya jam 08.30 akan tetapi, pada realitanya jam setengah 12, semoga MPP bisa berbenah.” (<https://g.co/kgs/9PSVeC> diakses pada 16 September 2022)

Selain hal tersebut, terdapat masyarakat yang mendapatkan pelayanan kurang memuaskan. Hal tersebut diungkapkan oleh Poppy Ratnawati selaku masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang mengatakan bahwa:

“Sampai sekarang tidak ada kabar tentang e-ktp saya sudah di *online* kan apa belum, buat NIB juga bertele-tele, kalau harus bayar ya tetap saya bayar.” (<https://goo.gl/maps/cow4z4HFvE9CoWUJ7> diakses pada 29 November 2022)

Pernyataan tersebut membuktikan bahwa masih adanya pegawai yang kurang memperhatikan standar pelayanan yang dimana dalam memberikan suatu layanan kepada masyarakat/pemohon haruslah memperhatikan prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi serta faktor pendukung dan penghambat dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah”**. Adapun tujuan yang didapatkan dari adanya penelitian ini yaitu untuk mendiskripsikan Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah serta untuk mendiskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah.

METODE

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif. Yang dimana penelitian tersebut diambil secara langsung berdasarkan dengan pemikiran, perkataan dan perilaku yang menggambarkan keadaan sebenarnya.

Dalam melaksanakan sebuah penelitian, dibutuhkan suatu fokus. Menurut Moleong (2006) pengertian dari fokus penelitian ialah arahan yang digunakan untuk mengambil data yang dianggap relevan/sesuai dengan permasalahan penelitian. Adapun fokus penelitian yang didasarkan pada PermenPAN-RB No 3 Tahun 2018 yaitu memiliki kebaruan, bermanfaat, efektif, dapat ditransfer/direplikasi dan berkelanjutan serta faktor pendukung dan penghambat apa saja yang ada dalam pengimplementasian inovasi ini.

Lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati yang berlokasi di Jl. Raya Pati-Kudus No.KM4, Sawah, Margorejo, Kecamatan Pati, Kabupaten Pati 59163. Untuk jenis sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kabid Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu Bapak Moh.Yasin, SH, M.Si., Analisis Kebijakan DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu Ibu Suratni, SH., Pegawai DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu Bapak Priyanto, S.Kom., Pegawai DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu Bapak Dhani Rasyid Aziz, S.Pi., Pegawai KPP Pratama yaitu Bapak Udy Purwa, A.Md. Ak., Pegawai BPJS Ketenagakerjaan yaitu Ibu Selly Yunida, S.E., Pegawai Bank Jateng yaitu Imam Prasajo,

S.E., Masyarakat yaitu Umi Kulsum, Intan dan Vivinda. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari artikel, skripsi, koran, jurnal dan buku.

Diperlukannya sebuah instrumen dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Instrumen penelitian merupakan arahan tertulis mengenai pengamatan, daftar pertanyaan maupun wawancara yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Gulo, 2000). Penelitian mengenai Inovasi Mal Pelayanan Publik ini menggunakan instrumen penelitian berupa peneliti, pedoman wawancara dan peralatan. Untuk teknik pengumpulan data berasal dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data peneliti menggunakan metode yang digunakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013) terdapat empat langkah yang perlu dilakukan untuk analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/melakukan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Pemerintah Kabupaten Pati untuk memberikan kemudahan layanan pada masyarakat yaitu dengan cara mendirikan MPP. Penelitian terkait layanan pada MPP Kabupaten Pati ini akan melihat inovasi berdasarkan indikator inovasi menurut PermenPAN-RB No. 3 Tahun 2018. Adapun lima indikator inovasi yang dimaksud yaitu memiliki kebaruan, bermanfaat, efektif, dapat ditransfer/direplikasi dan berkelanjutan. Berikut hasil penelitian berupa wawancara, observasi dan dokumentasi dengan narasumber.

1. Indikator inovasi berdasarkan PermenPAN-RB No 3 Tahun 2018

a. Memiliki Kebaruan

Indikator pertama yaitu memiliki kebaruan yang dimana dalam inovasi pelayanan yang dilaksanakan pada MPP Kabupaten Pati ditemukan adanya kebaruan. Kebaruan yang dimaksud disini adalah adanya keunikan gagasan, pendekatan baru dan modifikasi inovasi yang ada. Dengan mendirikannya MPP merupakan suatu kebaruan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan bentuk kebaruannya berupa bergabungnya OPD, BUMN/BUMD yang terdapat di Kabupaten Pati sehingga masyarakat bisa menyelesaikan berbagai macam pelayanan dengan waktu yang singkat dalam satu tempat. Hal tersebut sejalan dengan salah satu ciri standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian suatu layanan yang diberikan dapat diselesaikan jelas dan tepat (KemenPAN-RB, 2014).

Dalam MPP Kabupaten Pati terdapat sebanyak 117 pelayanan dalam 22 instansi yang terdiri dari 12 OPD dan 10 Instansi Vertikal. Seiring berjalannya waktu, jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat akan semakin beragam. Oleh karena itu, dengan adanya MPP tentunya memberikan kemudahan bagi pemohon yang ingin mengurus perizinan maupun non perizinan dikarenakan semua layanan terpusat dalam satu atap. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Dani Aziz selaku pegawai DPMPTSP yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa:

“Diselenggarakannya MPP ini agar mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan perizinan jadi disini kan ada 21 instansi dengan loket yang beda-beda, misal mau buat NIB di Pati terus mau perpanjangan paspor di Juwana kan kurang efisien mbak, jadi dibuat MPP ini agar memberikan kemudahan dan efisiensi waktu khususnya bagi masyarakat Pati.” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2022)

Berikut ini adalah gambaran bergabungnya OPD:

Gambar 2. Bergabungnya OPD



Sumber: Dokumentasi peneliti (2022)

Berdasarkan gambar diatas, inovasi layanan MPP Kabupaten Pati terdapat kebaruan berupa bergabungnya berbagai macam OPD, BUMN/BUMD. Dengan adanya hal tersebut, masyarakat bisa menyelesaikan pelayanan perizinan hanya dengan waktu 15-30 menit dikarenakan semua instansi yang terkait terdapat di satu tempat. Hal tersebut dapat dilihat dalam wawancara dengan Bapak Priyanto selaku pegawai DPMPTSP yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa:

“Didirikannya MPP itu kan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat supaya pelayanan ini bisa satu atap jadi pemohon itu ngga perlu ke lokasi lain langsung ke MPP dilayani semua disini paling 15-30 menit sudah jadi.” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2022)

Selain adanya kemudahan dalam penyelesaian pelayanan, pihak MPP juga mengadakan program baru bernama SMS (*Sunday Morning Service*) yang diresmikan pada 17 Juli 2022 oleh Bupati Pati yaitu Bapak Haryanto didampingi dengan Bapak Saiful Arifin selaku Wakil Bupati Pati. Program SMS merupakan program pemberian layanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Pati yang dilaksanakan setiap *car free day* di alun-alun Pati. Adanya program SMS sesuai dengan wawancara bersama Bapak Priyanto selaku pegawai DPMPTSP yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa:

“Kemudian juga ada SMS (*Sunday Morning Service*) juga ada SI DALANG (Siap Datang Melayani Dengan Senang) itu inovasi dari kita mbak dan untuk SMS itu setiap *car free day* di alun-alun itu kita ada untuk pelayanan pembuatan NIB, pendampingan LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal) sama konsultasi tentang investasi” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2022)

Berikut ini adalah gambaran program SMS (*Sunday Morning Service*):

Gambar 3. Program SMS (Sunday Morning Service)



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati (2022)

Berdasarkan gambar diatas, pemohon dapat langsung datang ke alun-alun simpang 5 Pati pada pukul 06.00-09.00 WIB untuk mendapatkan pelayanan. Untuk jenis layanan yang tersedia mulai dari Konsultasi Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM), Konsultasi Berbasis Resiko (OSS RBA), NIB Drive Thru, Fasilitasi Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk Usaha Mikro Kecil (UMK). Dan untuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dipungut biaya sama sekali/gratis sehingga dengan adanya program ini diharapkan dapat memberikan kemudahan khususnya kepada para pelaku UMKM yang berada di Kabupaten Pati.

Dan kebaruan terakhir dalam pemberian layanan kepada masyarakat yaitu dengan adanya program SI DALANG (Siap Datang Melayani Dengan Senang) yang memberikan pelayanan perizinan maupun non perizinan secara langsung bagi para pelaku usaha UMKM di Kabupaten Pati yang berada jauh dari pusat Kota sehingga dapat memberikan kemudahan, pengurusannya lebih efektif dan efisien. Tujuan dari adanya program SI DALANG yaitu untuk memberikan kemudahan kepada para pelaku UMKM yang masih belum mengenal teknologi. Program ini dilaksanakan dengan mendatangi masyarakat setempat yang mempunyai usaha dan belum mendaftarkannya dalam *Online*

Single Submission (OSS). Untuk jenis pelayanan yang diberikan yaitu memberikan kesempatan kepada para pelaku UMKM yang belum mengupdate perizinan berusaha mereka untuk memperoleh Nomor Induk Bangunan (NIB). Berikut ini adalah gambaran program SI DALANG (Siap Datang Melayani Dengan Senang):

Gambar 4. Program SI DALANG (Siap Datang Melayani Dengan Senang)



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati (2022)

Berdasarkan gambar diatas, dengan adanya program SI DALANG diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi para pelaku UMKM yang berada di Kabupaten Pati. Selain itu, pihak PTSP maupun instansi lainnya yang bergabung juga sudah mengenalkan inovasi pelayanan yang ada di MPP Kabupaten Pati kepada masyarakat. Cara yang dilakukan oleh pihak PTSP, untuk mensosialisasikan kepada masyarakat terkait jenis-jenis pelayanan yang disediakan melalui media sosial. Hal tersebut dapat dilihat dalam wawancara dengan Ibu Suratni selaku Analisis Kebijakan DPMPTSP Kabupaten Pati bahwa:

“Sudah, MPP Kabupaten Pati adalah bagian dari OPD DPMPTSP nah ini kita selalu menyampaikan kepada masyarakat tentang MPP melalui media sosial yang kita punya dan jenis-jenis layanan yang kita sediakan” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2022)

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya inovasi

pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati dapat dikatakan sesuai dengan indikator pertama yaitu memiliki kebaruan.

b. Bermanfaat

Salah satu indikator penting dalam inovasi adalah memiliki manfaat/bermanfaat bagi pihak yang menerima pelayanan. Selain itu, dalam menciptakan sebuah inovasi perlu untuk memperhatikan manfaat yang dapat dihasilkan dari inovasi yang akan diciptakan agar inovasi tersebut dapat dikatakan berhasil. Inovasi dalam hal pelayanan publik sendiri sangat diperlukan agar dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti pada MPP Kabupaten Pati terdapat manfaat yang didapatkan dari adanya inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan berupa pelayanan yang tidak dipungut biaya sama sekali/gratis, pelayanan yang ramah. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik yang dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah bersikap ramah, disiplin dan sopan (KemenPAN-RB, 2003). Berdasarkan wawancara dengan Bapak Priyanto selaku pegawai DPMPTSP yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa:

“Kalau manfaatnya tetep ada mbak malah lebih banyak, pemohon itu terbantu dengan adanya pelayanan yang diberikan di MPP ini soalnya dari segi pelayanan yang diberikan itu semuanya gratis tidak ada pungutan sama sekali, pelayanannya ramah dan juga melayani dengan senang hati mbak” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2022)

Selain hal yang telah disebutkan diatas, keberadaan MPP Kabupaten Pati juga memberikan manfaat lainnya berupa memberikan kemudahan khususnya kepada para pengusaha untuk pengurusan perizinan. Hal tersebut dapat dilihat dalam wawancara dengan Bapak Moh. Yasin selaku Kabid Perizinan bahwa:

“Jelas bahwa ini memberikan manfaat yang luas pada masyarakat dan para pengusaha dalam pengurusan pelayanan baik itu pelayanan administrasi masyarakat maupun

pelayanan perizinan” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2022)

Kemudahan dalam memberikan izin kepada para pengusaha dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 5. Fasilitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati (2022)

Pelayanan yang disediakan oleh MPP Kabupaten Pati tentunya memberikan manfaat dan sangat membantu baik pihak swasta maupun masyarakat. Manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat berupa kemudahan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut diungkapkan oleh Umi Kulsum selaku masyarakat yang mendapatkan pelayanan bahwa:

“Saya sebagai masyarakat merasa dengan adanya MPP ini sangat bermanfaat karena memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2022)

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya inovasi pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati dapat memberikan manfaat.

c. Efektif

Pengertian dari efektif dalam sebuah inovasi sendiri ialah adanya efek/pengaruh dari inovasi yang dijalankan berupa hasil nyata dalam memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat dan jika inovasi yang diciptakan memberikan kemudahan maka dapat memperbaiki/meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam menciptakan inovasi juga perlu memperhatikan apakah inovasi yang diciptakan nantinya akan memberikan kemudahan, karena jika sebuah inovasi yang diciptakan tidak memberikan kemudahan maka inovasi tersebut dianggap gagal. Inovasi pelayanan yang ada di

MPP Kabupaten Pati dapat dikatakan memberikan kemudahan dikarenakan belum genap satu tahun sejak diresmikannya MPP kabupaten Pati, DPMPTSP sudah mendapatkan predikat “A” dari KemenPAN-RB. Berikut ini adalah predikat pelayanan prima yang diraih oleh DPMPTSP Kabupaten Pati:

Gambar 6. Pelayanan Prima



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati (2022)

Semakin mudahnya masyarakat untuk mendapatkan pelayanan maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan sudah efektif. Dan untuk mengetahui apakah layanan yang disediakan kepada masyarakat itu efektif atau tidak pihak MPP Kabupaten Pati menggunakan layanan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

Dalam SKM terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu dinilai berupa persyaratan pelayanan, prosedur, waktu, produk pelayanan, biaya/tarif, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana. Dan berdasarkan SKM terhadap pelayanan publik pada triwulan III yaitu bulan Juli-September 2022 mendapatkan nilai pelayanan mutu yang sangat baik yaitu A. Berikut Nilai Per Unsur Pelayanan:

Gambar 7. Nilai Per Unsur Pelayanan

NILAI PER UNSUR PELAYANAN		
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,64
U2	Prosedur	3,60
U3	Waktu Pelayanan	3,54
U4	Biaya/Tarif	4,01
U5	Produk Pelayanan	3,46
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,66
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65
U9	Sarana dan Prasarana	3,43

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Dapat disimpulkan bahwa nilai Mutu Pelayanan DPMPTSP Kab. Pati adalah A (Sangat Baik)

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati (2022)

Hal ini sejalan dengan pendapat (Riyanto, 2018) bahwasannya dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan, dapat dilakukan dengan salah satu cara yaitu rutin untuk melakukan evaluasi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya layanan SKM yang dibuat secara rutin dalam kurun waktu 3 bulan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya inovasi pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati dapat dikatakan memiliki keefektifan yang dimana sesuai dengan indikator inovasi ketiga

d. Dapat direplikasi/ditransfer

Pengertian dari dapat direplikasi/ditransfer disini adalah inovasi pelayanan yang diciptakan dapat dijadikan sebagai sebuah contoh/rujukan bagi unit penyelenggara pelayanan publik lainnya. Inovasi pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati merupakan gagasan dari KemenPAN-RB yang dimana setiap Kabupaten wajib memiliki inovasi pelayanan dan wujud inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pati berupa MPP Kabupaten Pati. Dengan adanya MPP Kabupaten Pati membuat pihak dari Kabupaten Demak juga ingin mendirikan MPP di daerahnya. Hal tersebut dapat dilihat dari wawancara yang dilaksanakan dengan Bapak Dani Aziz selaku pegawai DPMPTSP yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa:

“Semua kabupaten itu ada inovasi ini inovasi itu dan pada dasarnya semua Kabupaten harus punya inovasi. Sebelumnya Kabupaten Demak itu pernah melakukan kunjungan kesini bertanya-tanya mengenai MPP, bagaimana cara berdirinya MPP, langkah-langkahnya seperti apa kenapa

dia bertanya seperti itu karena dia ingin didaerahnya juga punya MPP jadi kita saling *searching*” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2022)

Berikut kunjungan dari Kabupaten Demak di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati:

Gambar 8. Kunjungan dari Kabupaten Pati



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati

Berdasarkan gambar diatas, inovasi pelayanan yang ada pada MPP Kabupaten Pati terbukti dapat ditransfer/direplikasi. Dibuktikan dengan adanya kunjungan dari pihak Kabupaten Demak yang ke datang MPP Pati dan menanyakan berbagai hal terkait langkah-langkah pendirian MPP. Hal tersebut dikarenakan Kabupaten Demak juga ingin mendirikan MPP didaerahnya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Ilham, 2022) yang menyebutkan bahwasannya salah satu ciri inovasi yaitu mempunyai keunggulan.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya inovasi pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati dapat ditransfer/direplikasi pada unit penyelenggara pelayanan publik lainnya.

e. Berkelanjutan

Indikator inovasi yang terakhir yaitu berkelanjutan. Pengertian dari berkelanjutan disini adalah suatu inovasi yang diciptakan seharusnya dapat berkembang dan menjadi lebih baik lagi bukan hanya saat itu saja akan tetapi seterusnya bisa berkelanjutan walaupun bergantinya pemimpin. Keberadaan Mal Pelayanan Kabupaten Pati sendiri mendapatkan dukungan dari pemerintah daerah berupa anggaran, sarana prasarana dan juga adanya dasar hukum. Hal tersebut dapat dilihat dalam wawancara dengan Bapak Priyanto selaku pegawai DPMPTSP yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa:

“Kalau untuk dasar hukumnya itu ada dari KemenPAN-RB, yang dimana setiap daerah itu harus punya inovasi untuk mendirikan MPP terus untuk sarana dan prasarana itu ada dukungan dari pemerintah daerah dan untuk detail segi anggaran mungkin yang lebih tau kepala dinasnya” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2022)

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga dapat terus berkelanjutan dikarenakan adanya perbaikan dari segi pelayanan dan fasilitas sehingga masyarakat merasa nyaman dan mudah untuk menyelesaikan suatu pelayanan. Selain itu, seiring berjalannya waktu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah semakin berkembang menjadi lebih baik lagi. Perubahan cara pemberian kepada masyarakat dapat dilakukan dengan melaksanakan pelayanan *online* secara bertahap. Dengan adanya layanan *online* masyarakat sebagai pihak penerima layanan dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

Berdasarkan wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti, ditemukan adanya rencana pemberian pelayanan secara *online* kepada masyarakat nantinya. Hal tersebut dapat dilihat dalam wawancara dengan Ibu Selly Yunida selaku pegawai BPJS Ketenagakerjaan bahwa:

“Kalau dari programnya sudah lama sih sebenarnya contoh kalau dari BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri ada klaim Jaminan Hari Tua (JHT) nah untuk program pencairan dana JHT itu sudah *online* sejak tahun 2019 jadi sudah *paperless*. Pemohon itu cukup mengakses *web*, nah itu verifikasinya lewat *video call* jadi sudah ngga seperti dulu yang datang ke kantor untuk bawa fotokopi berkas tapi sekarang klaimnya semua secara *online* kecuali Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) sama Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jaminan Pensiun itu juga harus datang ke kantor tp untuk JHT sekarang *online* semua” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2023)

Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan masyarakat bahwasannya sebagai masyarakat/pemohon juga berharap MPP Kabupaten Pati dapat terus berkelanjutan

dan adanya penambahan jenis layanan *online*. Akan tetapi, untuk saat ini hanya ada beberapa jenis layanan *online* yang dapat diakses. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Sangkala, 2013) bahwasannya salah satu ciri strategi inovasi yaitu adanya penggunaan teknologi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya inovasi layanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik dapat berkelanjutan apabila adanya dukungan anggaran dari pemerintah dan dasar hukum.

2. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan inovasi layanan, tentunya tidak terlepas dari faktor pendukung. Untuk faktor pendukung pelaksanaan MPP Kabupaten Pati berupa adanya dukungan dari pemerintah daerah. Dukungan yang dimaksud disini adalah pemberian penghargaan, anggaran, dasar hukum dan SDM yang selalu ditingkatkan agar MPP dapat berkembang lebih baik lagi.

3. Faktor Penghambat

Adanya faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan berupa sistem yang terkadang *error* dan jaringan internet. Hal tersebut dibenarkan oleh pegawai DPMPTSP bahwasannya dalam pelaksanaan pemberian layanan terdapat beberapa hambatan yang terkadang dirasakan berupa jaringan internet yang tidak stabil dan sistem yang terkadang *error*. Selain hal tersebut, hambatan lainnya berupa *website* yang berasal dari pusat mengalami *error/down* dan lokasi MPP yang terbatas sehingga banyak dari instansi/OPD tidak bisa bergabung dalam MPP Kabupaten Pati.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana inovasi pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya pelaksanaan Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah sudah berjalan cukup baik didasarkan pada 5 indikator inovasi berdasarkan PermenPAN-RB No. 3 Tahun 2018 yaitu memiliki kebaruan, bermanfaat, efektif, dapat direplikasi/ditransfer dan berkelanjutan.

Indikator yang pertama yaitu memiliki kebaruan, kebaruan yang dimaksud disini adalah bergabungnya OPD, BUMN, BUMD maupun Kementerian yang ada di Kabupaten Pati dalam satu atap yaitu MPP, adanya program SMS (*Sunday Morning Service*) dan adanya program SI DALANG (Siap Datang Melayani Dengan Senang). Dengan adanya

kebaruan diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Indikator yang kedua yaitu bermanfaat, dibuktikan dengan adanya kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, penyelesaian pelayanan yang cepat, pemberian layanan yang ramah, tidak adanya pungutan biaya sama sekali/gratis, memberikan kemudahan bagi para pengusaha/pelaku UMKM untuk mendapatkan izin dalam mendirikan usaha dan pengurusan administrasi.

Indikator yang ketiga yaitu efektif, inovasi pelayanan yang ada pada MPP Kabupaten Pati dapat dikatakan efektif (memberikan kemudahan), dikarenakan hasil SKM pada triwulan III yaitu bulan Juli-September 2022 mendapatkan nilai pelayanan mutu yang sangat baik yaitu A. Selain itu, adanya kemudahan berupa kecepatan penyelesaian layanan perizinan dalam MPP dikarenakan semua instansi terkait berada di satu tempat.

Indikator yang keempat yaitu dapat ditransfer/direplikasi, adanya kunjungan dari pihak Kabupaten Demak yang menanyakan terkait bagaimana dan langkah-langkah pendirian MPP. Hal tersebut, dikarenakan pihak dari Kabupaten Demak juga ingin mempunyai MPP didaerahnya.

Dan yang indikator terakhir yaitu berkelanjutan, inovasi pelayanan yang ada pada MPP Kabupaten Pati dapat berkelanjutan dikarenakan adanya dasar hukum dan anggaran yang dimiliki. Selain itu, adanya rencana untuk memberikan pelayanan secara *online* kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan MPP Kabupaten Pati tentunya terdapat beberapa faktor pendukung yaitu adanya respon positif dan dukungan dari pemerintah dalam bentuk anggaran dan juga pemberian penghargaan. Sedangkan untuk faktor penghambat internet yang tidak stabil, *website* pusat yang terkadang *down* dan juga lokasi yang terbatas sehingga tidak banyak instansi yang bisa bergabung pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan diatas, peneliti memiliki saran terkait Inovasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati. Agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kedepannya lebih baik lagi.

1. Diperlukannya perbaikan secara bertahap terkait cara pemberian layanan kepada masyarakat secara *online*.
2. Menambahkan jenis pelayanan pada kegiatan SI DALANG (Siap Datang Melayani Dengan Senang)

3. Pihak Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati sebaiknya memperbanyak jenis layanan yang diberikan
4. Pegawai MPP Kabupaten Pati wajib untuk mengkonfirmasi secara berkala terkait *server down* pada pihak pusat agar segera diperbaiki
5. Sosialisasi terkait inovasi layanan MPP Kabupaten Pati dapat dilakukan melalui pemasangan baliho/reklame dan spanduk/banner

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian artikel ini. Disampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Unesa
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji skripsi
4. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji skripsi
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

Asmara, Anugerah Y. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan *Gancang Aron* Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*. Vol. 3 (2): hal. 57-67.

Fikriansyah, Ilham. 2022. "Pengertian Inovasi: Ciri, Manfaat dan Cara Berinovasi", <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6197336/pengertian-inovasi-ciri-manfaat-dan-cara-berinovasi>, diakses pada 3 Desember 2022.

Gulo, W. 2000. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Grasindo Anggota IKAPI

KemenPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

KemenPAN-RB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

MenPAN-RB, Humas. "Aceh Berbenah Perbaiki Informasi Pelayanan Publik", <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/aceh-berbenah-perbaiki-informasi->

pelayanan-publik, diakses pada 2 Februari 2023.

Moleong dan Lexy, J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Ningtias, Sovie F. dan Meirinawati. 2018. Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga (Alamak) Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*. Vol. 5 (1):hal. 67

Oktariyanda, Trenda A dan Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: UNESA University Press

Oktariyanda, Trenda A dan Rahaju, T. 2018. *Egovernment Strategy of Surabaya City Government Through e-rt / rw to Improve the Quality of Publik Service*. *Journal of Physics: Conference Series*, 953 (1), 1–6.

PermenPAN-RB Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.

PermenPAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. 2009. Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Riyanto, Andi. 2018. "Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi". *Jurnal Ecodemica*. Vol. 2 (1)

Sanapiyah, Azis. 2000. "Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*". Vol . 6 (1)

Sangkala. 2013. *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suryadevi, Ramadhani Karina dan Fanida, Eva Hany. 2020. Inovasi Program *Online Single Submission (OSS)* dalam Layanan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*. Vol. 5 (1)

