

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA
PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



MUHAMMAD SARTIBI
157310417

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Muhammad Sartibi
NPM : 157310417
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan
Publik Kota Pekanbaru

Format Sistematika dan pembahasan masing-masing materi bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 3 Desember 2021

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,

Pembimbing

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Dr. Sri Maulidiah, S. Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Muhammad Sartibi
NPM : 157310417
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan Penelitian : Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan
Publik Kota Pekanbaru

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 3 Desember 2021

Ketua



Dr. Sri Maulidiah, S. Sos., M.Si

Sekretaris



Budi Mulianto S.IP., M.Si

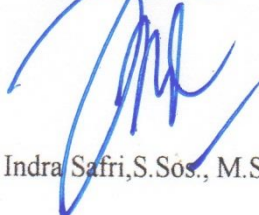
Anggota



Dra. Hj. Monalisa, M. Si

Mengetahui,

Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Sartibi
NPM : 157310417
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan Penelitian : Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan nilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat di sahkan sebagai sebuah karya Ilmiah.

Pekanbaru, 3 Desember 2021

Ketua

Sekretaris



Dr. Sri Maulidiah, S. Sos., M.Si



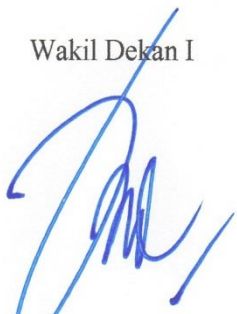
Budi Mulianto S.IP., M.Si

Turut menyetujui,

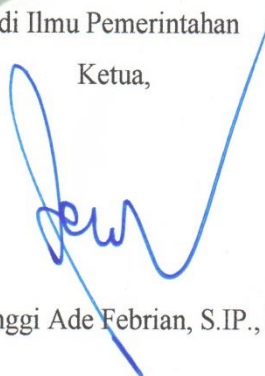
Wakil Dekan I

Prodi Ilmu Pemerintahan

Ketua,



Indra Safri, S.Sos., M.Si



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/1385/2021



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/40905 tanggal 21 April 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : MUHAMMAD SARTIBI
2. NIM : 157310417
3. Fakultas : FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
4. Jurusan : ILMU PEMERINTAHAN
5. Jenjang : S1
6. Alamat : KP. TENGAH DESA SOREK SATU KEC. PANGKALAN KERINCI-PELALAWAN
7. Judul Penelitian : INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : 1. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU
2. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
3. BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KOTA PEKANBARU
4. BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA PEKANBARU
5. BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU
6. IKATAN NOTARIS KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 19 Mei 2021

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru



ZULFAHMI ADRIAN, AP, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19750715 199311 1 001

Tembusan

- Yth : 1. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/40905
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Nomor : 1444/E-UJR/27-FS/2021 Tanggal 5 April 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | MUHAMMAD SARTIBI |
| 2. NIM / KTP | : | 157310417 |
| 3. Program Studi | : | ILMU PEMERINTAHAN |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | 1. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
2. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
3. IKATAN NOTARIS KOTA PEKANBARU
4. BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
5. BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA PEKANBARU
6. BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU. |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 21 April 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

○ SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
○ NOMOR : 143/UIR-FS/KPTS/2021
○ TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

○ DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- **Menimbang :**
 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
 2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat :

1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Muhammad Sartibi
N P M : 157310417
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Inovasi dalam Pelayanan Di Mal Pelayanan Kota Pekanbaru.**

Struktur Tim :

1. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
 2. Budi Muliando, S.IP., M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
 3. Dra. Hj. Monalisa, M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji
 4. Rendi Tri Afrinanda, S.IP., M.IP Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 01 Desember 2021
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.
NPK : 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. Arsip -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 42/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 01 Desember 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 02 Desember 2021 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Muhammad Sartibi
 NPM : 157310417
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
 Judul Skripsi : **Inovasi dalam Pelayanan Di Mal Pelayanan Kota Pekanbaru.**

Nilai Ujian : Angka : " 85,8 " ; Huruf : " A "
 Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
 Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Budi Muliando, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Rendi Tri Afrinanda, S.IP., M.IP S.Sos	Notulen	4. 

Pekanbaru, 02 Desember 2021
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
 Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR: 734/UIR-Fs/Kpts/2019
TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA DEKAN FISIPOL UIR

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu difasilitasi oleh Dosen Pembimbing.
2. Bahwa Dosen Pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang - Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Presiden Nomor 08 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
5. Permenristek & Dikti 50 tahun 2014 tentang Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi;
6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2019;
7. SK Rektor No. 344/UIR/ Kpts/2015 tentang Kurikulum Fisipol UIR;
8. SK Rektor No. 112/UIR/ Kpts /2016 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Program Studi dan Wakil Dekan I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa:

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama	: Dr. Sri Maulidiah..S.Sos.,M.Si
NIP/NPK	: 120802444
Pangkat/ Jabatan	: III/c – Lektor
Kedudukan	: Pembimbing

Sebagai Pembimbing pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini :

Nama	: Muhammad Sartibi
NPM	: 157310417
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	: Inifasi Dalam pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2019.

2. Pembagian dan pelaksanaan tugas Pembimbingan berpedoman kepada Peraturan Akademik Universitas Islam Riau Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 39 tentang Kualifikasi Dosen Pembimbing dan Penguji Program Diploma dan Sarjana dan Pasal 42 tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Dosen Pembimbing;
3. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan di dalamnya segera diperbaiki sebagaimana seharusnya.

Kutipan : Surat Keputusan ini disampaikan Kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 06 Agustus 2019

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bfd. Akademik



Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.I.P., M.Si
NPK. 160702589

Tembusan, disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Ketua Prodi IP
3. Yth. Ka. Labor IP
4. A r s i p. --SK Pembimbing.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN JURNAL ONLINE MAHASISWA

Nomor : 463 /A_UIR/5-FS/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Sartibi
NPM : 157310417
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Jurnal : INOVASI DALAM PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA PEKANBARU

Sudah mengunggah dan diterima oleh Editor Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tanggal **15 Desember 2021**.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 15 Desember 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik

Indra Safri, S.Sos., M.Si
NPK. 970702230



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

إسلامية الشريعة الإسلامية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : 3972/A-UIR/5-FS/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Sartibi
NPM : 157310417
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MAL
PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU
Persentase Plagiasi : 16%
Jumlah Halaman : 154 (Abstrak s/d Daftar Pustaka)
Status : Lulus

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi Turnitin (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 10 November 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik


Indra Safri S.Sos., M.Si
NPM: 970702230

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
LEMBAGA DAKWAH ISLAM KAMPUS (LDIK)

SERTIFIKAT

Nomor Registrasi : 12773/LDIK-UTR/2021

Berdasarkan
Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 525/UJR/KPTS/2018
tentang Kewajiban Mahasiswa Muslim Universitas Islam Riau Bisa Membaca Al-Qur'an,
Lembaga Dakwah Islam Kampus (LDIK) Universitas Islam Riau menyatakan bahwa:

MUHAMMAD SARTIBI
Nomor Pokok Mahasiswa : 157310417

Lahir di Sorek Satu, Tanggal Satu Januari Tahun Seribu Sembilan Ratus Sembilan Puluh Delapan
Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
LULUS Tes Baca Al-Qur'an Dengan Predikat **Kurang Baik**

Pekanbaru, 6 Maret 2021
Ketua,



Diuji Pada : 05.03.21



Dr. Anton Afrizal Candra, S.Ag., M.Si
NIP. 120902447

MATRIKS PERBAIKAN (REVISI) DAN MASUKAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Sartibi

Npm : 157310417

Dari : Dr. Sri Mauliddiah, S.Sos., M.Si

No.	Halaman	Perbaikan	Keterangan
1.	Studi Keperpustakaan	Pola penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik	Sudah diperbaiki
2.	Hail Penelitian	Pelayanan di Disdukcapil menggunakan E-KTP	Sudah diperbaiki

Dari : Dra. Hj. Monalisa, M. Si

No.	Halaman	Perbaikan	Keterangan
1.	Pendahuluan (latar belakang)	Karakteristik Mal Pelayanan Publik	Sudah diperbaiki
2.	Studi Keperpustakaan	Standar Operasional Pelayanan Mal pelayanan Publik	Sudah diperbaiki

Dari : Budi Muliarto, S.IP., M.Si

No.	Halaman	Perbaikan	Keterangan
1.	Studi Keperpustakaan	Model Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik	Sudah diperbaiki

Pembimbing



Dr. Sri Mauliddiah, S. Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MAL Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”** yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana strata satu (S1) pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, bantuan dan bimbingan yang teramat besar artinya bagi penulisan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka, dalam kesempatan ini penulis menghaturkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin;
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Indra Safri, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Bapak Dr. Kasmanto Rinaldi S.H., M.Si Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
5. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
6. Bapak Andriyus, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan;
7. Ibu Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan dan dukungan penuh kepada penulis;

8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah banyak memberikan ilmunya selama penulis menduduki bangku perkuliahan khususnya bagi Bapak dan Ibu Dosen Program studi di Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
9. Kepada seluruh Staff TU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Ayahanda Amran dan Ibunda Tercinta Asmanidar dan Adek-Adek penulis atas kerja keras serta do'a restu yang tidak ternilai harganya dan motivasi terbaik dan limpahan kasih sayang yang tiada henti;
11. Terimakasih kepada keluarga besar H. Abdul Gani idris atas do'a yang selalu dipanjatkan tiada henti;
12. Terimakasih kepada Valentina yang telah memberikan semangat dan doa disetiap waktunya kepada penulis;
13. Terima kasih kepada Teman-Teman digrup Pojok Canda, Waktone, Optimis, Pejuang Skripsi, DEMA Fisipol UIR, HIMIP, Panitia Rebeels dan IPNU atas motivasi serta do'a yang tiada henti;

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alamin...

Pekanbaru, 3 Desember 2021

Penulis,



Muhammad Sartibi

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DATAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian	15
2. Kegunaan Penelitian	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERFIKIR	17
A. Studi Kepustakaan	17
B. Kerangka Pikiran	59
C. Konsep Operasional Variable	60
BAB III METODE PENELITIAN	65
A. Jenis Penelitian	65
B. Lokasi Penelitian	66
C. Key Informan dan Informan	66
D. Teknik Penarikan Key Informan dan Informan	67
E. Jenis dan Sumber Data	67

F. Teknik Pengumpulan Data	68
G. Teknik Analisa Data	69
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	70
I. Rencana Sistematika laporan Penelitian	72
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	73
A. Gambaran umum Kota Pekanbaru	73
B. Gambaran umum Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	74
C. Fungsi dan Tugas Organisasi	76
D. Struktur Organisasi	78
E. Standar Operasional Prosedur Pelayanan	81
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	85
A. Inovasi dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	85
1. Relative Advantage (keuntungan relatif)	86
2. Compatibility (Kesesuaian)	103
3. Complexity (Kerumitan)	120
4. Triability (Kemungkinan dicoba)	129
5. Observability (Kemudahan diamati)	147
B. Hambatan Inovasi dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	157
BAB VI PENUTUP	159
A. Kesimpulan	159
B. Saran	162
DAFTAR KEPUSTAKAAN	163
LAMPIRAN	167

DAFTAR TABEL

Gambar		Halaman
I.1	Best Practice Penyelenggaraan Pelayanan Publik di beberapa negara	7
I.2	Fokus Penelitian Terhadap Instansi di Mal Pelayanan Publik	13
II.1	Operasional Variabel Inovasi dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	63
III.1	Informan Inovasi dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	66
III.2	Jadwal Penelitian Tentang Inovasi dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik	70

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Pembagian Urusan Pemerintahan	4
I.2 Ilustrasi Efisiensi Pelayanan	9
II.3 Kerangka Fikir Penelitian Inovasi dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	8
IV.1 Struktur Badan Pertanahan Kota Pekanbaru	78
IV.2 Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	79
IV.3 Struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	79
IV.4 Struktural Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	80
IV.5 Struktural Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Daftar pedoman wawancara penelitian tentang Inovasi dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	4
2	Rekapitulasi hasil wawancara penelitian tentang Inovasi Dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	9
3	Foto Dokumentasi hasil observasi penelitian tentang Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	8

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Komprehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Sartibi
NPM : 157310417
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulis karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat pada padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata terbukti melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya akan menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 3 Desember 2021

Perulis,



Muhammad Sartibi

“INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU”.

ABSTRAK

Muhammad Sartibi

Permasalahan penelitian ini adalah tentang Inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kota pekanbaru terhadap pelayanan publik. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari inovasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kota pekanbaru dengan pelayanan *one stop service* atau terpadu satu pintu di Mal Pelayanan Publik. Tipe penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai pengumpulan informasi dan data, informasi dan data yang terkumpul dijadikan bahan baku untuk menilai efektivitas inovasi pelayanan publik. Sedangkan teknis analisis data yang digunakan terdiri dari data primer adalah sumber data yang memberikan data kepada pengumpul data melalui wawancara serta data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data melainkan melalui observasi atau lewat dokumen. Efektifitas inovasi dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik belum dilakukan secara maksimal oleh Kota Pekanbaru dan terkhusus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga semakin memunculkan perbedaan diantara instansi atau lembaga yang memberikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik, namun dengan beberapa pelayanan bisa dilakukan disatu tempat tentunya memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan lebih dari satu. Berdasarkan pembahasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik sesuai dengan prinsip sehingga bisa dikatakan inovasi yang dilakukan belum maksimal dilakukan. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan ketika pemerintah Kota Pekanbaru akan melakukan sebuah inovasi hendaknya menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat yang sudah beralih ke era digital seperti sekarang agar tidak ada alasan lagi untuk tidak melakukan pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan, Inovasi, Mal Pelayanan Publik

“INNOVATION PUBLIC SERVICE IN PEKANBARU PUBLIC SERVICE MALL”

ABSTRACT

Muhammad Sartibi

The problem of this research is about service innovation carried out by the Pekanbaru city government on public services. This study aims to determine the effectiveness of innovation in services carried out by the Pekanbaru city government with one stop service or one-stop integrated service at the Public Service Mall. This type of research is descriptive qualitative through interviews, observations and documentation as information and data collection, the information and data collected are used as raw materials to assess the effectiveness of public service innovations. While the technical analysis of the data used consists of primary data is a data source that provides data to data collectors through interviews and secondary data is a data source that does not directly provide data but through observation or through documents. The effectiveness of innovation in services at the Public Service Mall has not been carried out optimally by the City of Pekanbaru and in particular the Office of Investment and One Stop Integrated Services for services provided to the community so that it increasingly raises differences between agencies or institutions that provide services at Public Service Malls, but with some Services can be done in one place, of course, it makes it easier for people who want to do more than one service. Based on the discussion, the researcher concludes that the effectiveness of Service Innovation in Public Service Malls has not been maximized so that innovation is not effectively carried out at Public Service Malls. Recommendations that need to be considered when the Pekanbaru City government will carry out an innovation should adjust to the development of the community who has switched to the digital era as it is now so that there is no more reason not to provide services.

Keywords: Service, Innovation, Public Service Mall

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan utama dari sebuah negara adalah melayani warga negaranya melalui apa yang disebut sebagai pelayanan publik. Hal ini dipertegas lagi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya sebuah negara adalah untuk melayani setiap penduduk negara tersebut agar bisa meningkatkan kesejahteraan penduduknya. Isu pelayanan publik di Indonesia seiring perkembangan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Menurut Denhardt dalam Hardiansyah (2018:1), Sejak kebijakan otonomi daerah diimplementasikan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama

para administrator negara/daerah. Salah satu intisari dari prinsip *New Public Service* (NPS) adalah bagaimana administator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interest*) warga negara. Karena orientasinya kepada publik atau rakyat, maka negara berusaha sedemikian rupa melayani rakyatnya. Kalau dahulu rakyat melayani negara/pemerintah, maka sekarang pemerintah/negara menjadi pelayan bagi rakyatnya.

Menurut Agus Prianto (dalam Jurnal Dayang Erawati Djamrut, 2015), Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan, terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi disuatu negara. Kondisi birokrasi memberikan dampak terhadap pemberian pelayanan publik yang optimal. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara prinsipnya harus memuat sebuah inovasi.

Menurut Tri widodo (2016) Selama ini, inovasi lebih banyak dipahami sebagai sebuah perubahan atau kemajuan yang berbasis teknologi. Dari teknologi ruang angkasa hingga dasar laut, dari remote *sensing* (penginderaan jarak jauh) hingga *ultrasonografi*, dari nano-teknologi hingga mikro-biologi, dari teknik otomotif hingga teknik informatika, dari teknologi farmasi hingga pembenihan

pertanian dan sejenisnya, itulah yang sering dipandang sebagai wilayah inovasi. Sementara di sisi lain, perbaikan dalam sistem sosial budaya, kebijakan ekonomi dan pembangunan, atau reformasi aspek organisasi dan manajemen, sering dipandang sebagai “perubahan” saja dan bukannya inovasi. Inovasi menjadi sangat eksklusif karena hanya bisa terjadi dilaboratorium penelitian yang dilakukan oleh para insinyur, teknisi, atau ilmuwan eksakta.

Inovasi sistem (*System Innovation*) adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari kerjasama dan interaksi (Halsorven dalam Yogi Suwarno, 2008).

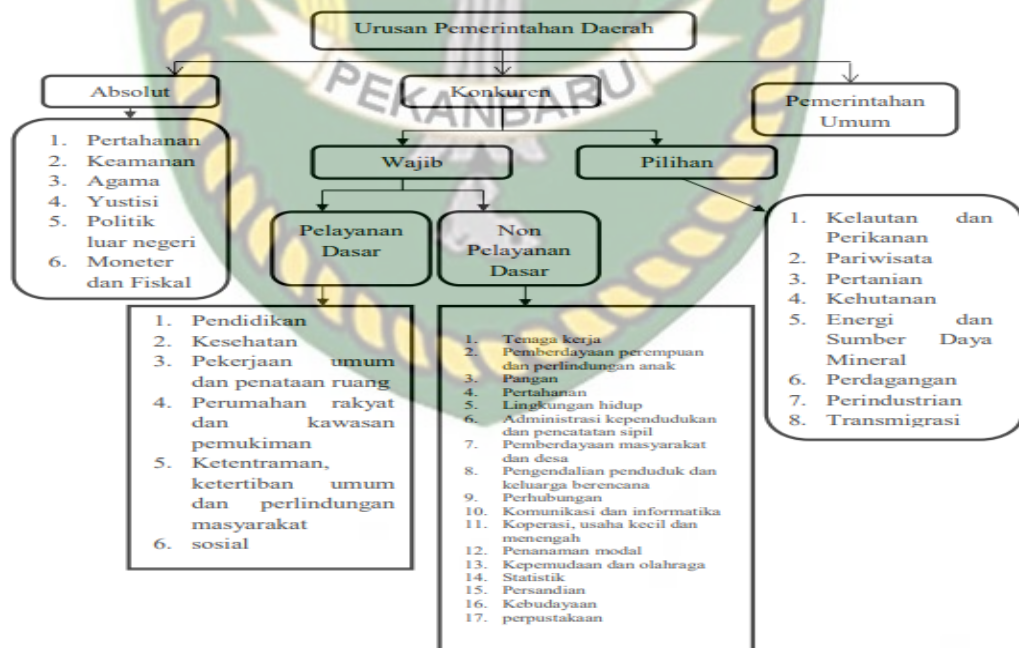
Dalam konsep yang berbeda, Inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori, yakni *Sustaining Innovation* dan *Discontinues (Disruptive) Innovation* (menurut Cristensen dan Laegreerd, 2001). *Sustaining Innovation* (Inovasi Terusan) merupakan perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini masih banyak permasalahan dalam kegiatan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berlomba-lomba bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Di dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir b dinyatakan :

Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Namun seringkali upaya yang dilakukan oleh pemerintah masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Berikut Menggambarkan pembagian Urusan Pemerintahan.



Gambar 1.1 Pembagian Urusan Pemerintahan
 Hasil Modifikasi Penulis, 2021

Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan Umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Untuk urusan konkuren atau urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota dibagi menjadi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan.

Urusan Pemerintahan Wajib adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah. Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah.

Urusan pemerintah wajib yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah terbagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

Pembagian urusan pemerintahan konkuren antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi serta Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana disebutkan diatas didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional.

Jadi pelayanan publik merupakan salah satu dari sekian urusan pemerintah Kabupaten/Kota yang sudah menjadi urusan wajib untuk terus melaksanakan pelayanan publik sesuai yang diinginkan oleh masyarakat sesuai amanat Undang-

undang. Kualitas pelayanan di Kota Pekanbaru diharapkan akan menjadi lebih baik setelah adanya Mal Pelayanan Publik karna Kota Pekanbaru juga merupakan Ibu Kota Provinsi Riau yang penduduknya sangat majemuk. Oleh karena itu, sangat diperlukan pelayanan yang baik dari instansi terkait untuk memenuhi kebutuhan penduduk Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada Daerah Kabupaten/Kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat.

Latar belakang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sesuai aturan yang dijelaskan berdasarkan:

1. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 : Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010: Grand Design-Reformasi Birokrasi 2010-2015
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009: Yanlik dan Peraturan Pelaksana
4. Inpres Nomor 12 Tahun 2016 : Gerakan Indonesia Melayani
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 : Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 135 Tahun 2017 tentang Penetapan percontohan Mal Pelayanan Publik :

1. Pemerintah Provinsi Daerah Kota Istimewa Jakarta, memiliki 328 jenis layanan yang terdiri dari 269 jenis Pelayanan Daerah dan 59 jenis Pelayanan Pusat.
2. Pemerintah Kota Batam, memiliki 427 jenis layanan yang terdiri dari 406 jenis Pelayanan Daerah dan 21 jenis Pelayanan Pusat.
3. Pemerintah Kota Surabaya, memiliki 205 jenis layanan yang terdiri dari 194 jenis Pelayanan Daerah dan 11 jenis Pelayanan Pusat.
4. Pemerintah Kota Denpasar, memiliki 229 jenis layanan yang terdiri dari 187 jenis Pelayanan Daerah dan 42 jenis Pelayanan Pusat.

Tabel 1.1 Best Practice Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Beberapa Negara

No.	Negara	Kebijakan yang dilakukan secara umum
1.	Selandia Baru.	– Ketersediaan informasi terkait property. Termasuk sistem online yang memungkinkan siapapun dapat mengakses informasi kepemilikan property. – Pemanfaatan sistem pembayaran pajak online. – Kemudahan mengakses berbagai informasi terkait. – peraturan perizinan dari website milik pemerintah – Perbaikan infrastruktur dan penggunaan peralatan elektronik di pelabuhan untuk kemudahan ekspor-impor – Perbaikan kualitas sistem administrasi pertanahan – Reformasi kebijakan ketenagakerjaan – Perbaikan akses pelayanan listrik
2.	Singapura.	
3.	Denmark.	
4.	Korea.	
5.	Hong Kong.	
6.	Amerika Serikat.	
7.	Inggris.	
8.	Norwegia.	
9.	Georgia.	
10.	Swedia.	

Sesuai dengan data tahun 2016 terdapat 498 Provinsi/Kabupaten/Kota memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari 542 Provinsi/Kabupaten/Kota, Peringkat EODB (*Ease of Doing Business*) tahun 2015 adalah peringkat 106, Tahun 2016 adalah peringkat 91, dan Tahun 2017 diperingkat 72, hal ini tentu saja ada peningkatan peringkat di setiap tahunnya, akan tetapi masih terdapat berbagai masalah seperti:

1. Pelayanan terpadu di Pusat dan Daerah belum mampu berjalan baik.
2. Minimnya penggunaan teknologi informasi terkait layanan perizinan.
3. Ego sektoral masing-masing instansi.

Sehingga hal ini sesuai dengan Nawacita reformasi birokrasi pelayanan publik prima yang sesuai aturan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, ialah sebagai berikut :

1. Tercapainya tingkat kepuasan masyarakat
2. Tercapainya tingkat efektifitas dan efisiensi dalam penerapan standar pelayanan
3. Memberikan kontribusi terhadap peningkatan peringkat Indonesia dalam kemudahan berusaha atau EODB (*Ease of Doing Business*) Target 2019 Peringkat 40.

Sehingga Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2018 merumuskan konsep Mal Pelayanan Publik yang Terpadu Dan Terintegrasi dengan sistem informasi dalam satu ruang antara Kementerian/Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta agar tercapainya efisiensi pelayanan.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi melalui bahan paparan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang terintegrasi dan terpadu oleh Dr. Drs.Muhammad Imanuddin,S.H., M.Si sebagai Asisten Deputi Perumusan Kebijakan dan Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi di ilustrasikan sebagai berikut.



Gambar 1.2 ilustrasi efisiensi pelayanan

Hasil Modifikasi Penulis, 2021

Mal Pelayanan Publik adalah 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 Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang penetapan lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018 dimana Kota Pekanbaru merupakan salah satu dari 11 Kabupaten/Kota yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yaitu :

1. Mal Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
2. Ruang lingkup Mal Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta.
3. Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepahaman.

Tujuan dari Mal Pelayanan Publik, yaitu:

1. Mal Pelayanan Publik Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Mal Pelayanan Publik untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Prinsip Mal Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. *Keterpaduan*
2. *Berdaya guna*
3. *Koordinasi*
4. *Akuntabilitas*
5. *Aksesibilitas*
6. *Kenyamanan*

Pemerintah Kota Pekanbaru mendapatkan peringkat pertama sebagai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu kota terbaik pada tahun 2018.

Mal Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang dicetuskan oleh Walikota Pekanbaru Bapak Dr. H. Firdaus, S.T., M.T yang diresmikan di awal tahun 2019, merupakan pelayanan satu atap yang didalamnya terdapat banyak pelayanan-pelayanan yang bisa diakses masyarakat Pekanbaru. Pada saat peneliti berkunjung di Mal Pelayanan Publik sudah mencapai 175 jenis layanan. Layanan tersebut perizinan maupun non-perizinan dari 29 instansi baik pemerintah maupun swasta dan perbankan.

Beberapa Instansi yang bergabung dalam Mal Pelayanan Publik yang Terpadu dan Terintergrasi, yaitu:

❖ **Kementerian/Lembaga**

1. *Kementerian Keuangan*
 - a. *Direktorat Jenderal Pajak*
 - b. *Direktorat Bea dan Cukai.*
2. *Kementerian Hukum dan Hak Aasasi Manusia*
 - a. *Direktorat Jenderal Imigrasi*
 - b. *Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.*
3. *Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.*
4. *Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia.*
5. *Kepolisian Negara Republik Indonesia.*
6. *Kementerian/Lembaga lainnya.*
7. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*

❖ **Badan Usaha Milik Negara (BUMN)**

1. *Jasa Raharja*
2. *BPJS Ketenagakerjaan*
3. *PT. PLN (Persero)*

❖ **Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)**

1. *Perusahaan Daerah Air Minum*
2. *Bank Daerah*

❖ **Swasta**

1. *Perbankan*
2. *Food station .*
3. *Fasilitas lainnya.*

Jumlah dan Jenis Pelayanan perizinan maupun non-perizinan secara keseluruhan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru terlampir.

Tabel 1.2 Fokus Penelitian Terhadap Instansi di Mal Pelayanan Publik

Fokus Penelitian ini terdiri dari beberapa instansi yang memberikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik diantaranya, yaitu :

No.	Instansi	Jenis Pelayanan
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Perizinan
2.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Non Perizinan
3.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan,	Non-Perizinan
4.	Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.	Perizinan
5.	Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.	Non-Perizinan

Terdapat beberapa fenomena yang didapatkan oleh penulis untuk mendukung penelitian ini, sebagai berikut :

1. Masyarakat yang mengurus pelayanan tersebut masih diharuskan untuk membawa dokumen persyaratan pelayanan yang banyak, padahal didalam konsep menyebutkan bahwa Mal Pelayanan Publik sudah terintegrasi dan memiliki data tunggal masyarakat, data yang belum terintergrasi membuat masyarakat masih harus mendatangi setiap instansi.
2. Masih terdapat permasalahan yang sama terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik sebelum ataupun sesudah adanya Mal Pelayanan Publik.
3. Tidak tepatnya waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan.

Berdasarkan Fokus Penelitian dan Fenomena Masalah diatas, dapat dilihat beberapa instansi atau lembaga pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat, inovasi yang dilakukan dalam hal pelayanan publik ini perlu dikaji apakah sudah efektif atau belum, maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut lebih lanjut dengan menyusun penelitian ilmiah ini dengan judul: ***“INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU”.***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul penelitian ini, rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah inovasi pelayanan yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru?
2. Hambatan inovasi apa saja yang terdapat dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik yang terdapat di Mal Pelayanan Publik.
- b. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui hambatan inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi berikutnya khususnya yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan dan Penelitian ini sebagai pengembangan ilmu bagi penulis selama menerima ilmu dibangku kuliah khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

b. Secara Praktis

Sebagai masukan bagi Pemerintah Kota Pekanbaru agar terus melakukan inovasi terhadap fungsi Pemerintah sebagai pelayanan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Diangkat dari permasalahan diatas, mengenai Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka penulis akan mengemukakan beberapa konsep untuk mendukung pembahasan di atas.

1. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Teori administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Menurut Siagian, 2001)

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli

barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell (1988) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiansyah, 2018) “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat dan tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2018). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa pihak barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Thoha (dalam Hardiansyah, 2018), Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Sianipar (dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan kelompok-kelompok organisasi.

Menurut Grosnroos (dalam dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015) : “Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Sedangkan Moenir (dalam dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015), mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Menurutnya secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu “*pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia*” dan “*pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi*”. Pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses, “pelayanan” berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang

pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2002) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum, dan definisi Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (Lembaga Administrasi Negara, 2004). Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. menurut McKevitt (dalam Hardiansyah, 2018), dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa “ *Core Public Services may be defined as those service which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching the most obvious best know example*”. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : *unsur pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, *unsur kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, karena sulit memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi sebagai regulator dan menjalankan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang pada dasarnya tidak memiliki akses untuk mendapat pelayanan yang baik, posisi inilah yang mendorong terjadinya Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) dan memperburuk citra pelayanan dengan pungutan liar dan ironinya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian

penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi kepada pelayanan. Kebijakan penyelenggara pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan/atau bergeser menjadi paradigma *good government* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

Menurut Saefullah (dalam Hardiansyah, 2018), untuk memberikan pelayanan publik lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat umum.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut (Widodo Joko, 2001), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan (Diah Ayu Dewanti dalam jurnal Dayang Erawati Djamrut, 2015)

Menurut Ibrahim (2008), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible*, *realibel*, responsif, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya). Untuk itu diperlukan “aturan main” yang tegas, lugas, dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan yang selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh dengan ketidakpastian. Pemerintah bersama seluruh lapisan masyarakat harus ada integrasi antara seluruh *stakeholders* pembangunan, yakni antara *stakeholders internal* (sektor publik=sektor pemerintahan) dan *stakeholders eksternal* (sektor swasta dan sektor masyarakat luas lainnya).

Lembaga Administrasi Negara (Lembaga Administrasi Negara, 2003) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi :

1. Kesederhanaan, Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a) prosedur/tata cara pelayanan.
 - b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.

- c) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata acara pembayarannya, dan
 - e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
 4. Keterbukaan, artinya segala yang terikat atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
 5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 6. Ekonomis, ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran;
 - b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar;
 - c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata, mencakup/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, ini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
9. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi:
 - a) jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan (perhari,perbulan atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak;
 - b) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata);
 - c) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat;
 - d) frekuensi keluhan dan/atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus merubah pola fikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat demi terwujudnya *good governance*.

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan pengguna layanan atau

masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi.

c. Indikator Pelayanan Publik

Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan indikator-indikator yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan yang prima atau tidak, indikator tersebut antara lain :

- a. Transparansi; Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas; Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional; Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif; Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak; Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban; Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Penyelenggaraan pelayanan Publik, sebagai berikut :

- 
- a. Kepentingan umum;
 - b. Kepastian hukum;
 - c. Kesamaan hak;
 - d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
 - e. Keprofesionalan;
 - f. Partisipatif;
 - g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
 - h. Keterbukaan;
 - i. Akuntabilitas;
 - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 - k. Ketepatan waktu; dan
 - l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

d. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan;
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - 6) Tanggung Jawab; Pimpinan penyelenggara publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - 8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
 - 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti : parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

e. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan sebagai pedoman serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003; sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur Pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

Karena pentingnya pelayanan bagi kehidupan manusia, ditambah kompleksnya kebutuhan, maka bentuk pelayanan yang diperlukan lebih banyak apalagi pelayanan publik bagi sebuah kantor pemerintahan. Dengan pelayanan seperti ini diharapkan agar birokrasi selalu melakukan kewajiban moral untuk mengupayakan agar sebuah kebijakan menjadi karakter masyarakat. Bila hal ini melembaga dalam diri pejabat publik dan masyarakat, maka birokrasi patut menjadi teladan. Mereka tidak melakukan sesuatu yang merugikan negara dan masyarakat, misalnya; korupsi, kolusi, dan nepotisme (Kartasasmita, 1997:28).

f. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005) menjelaskannya sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar dan bahan pokok masyarakat.

a. Kesehatan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara, tingkat kemiskinan akan terkait dengan tingkat kesejahteraan.

b. Pendidikan Dasar.

Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu investasi sumber daya manusia. Masa depan bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.

c. Bahan Pokok Masyarakat.

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar lainnya yaitu kebutuhan bahan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya : beras, minyak goreng, gula pasir, daging, telur ayam, susu dan sebagainya.

Dalam hal bahan kebutuhan pokok masyarakat, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok dan menjaga ketersediaannya dipasar maupun digudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: Pelayanan administrasi; Pelayanan barang; dan Pelayanan jasa.

a. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pasport, dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan Telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyedia Air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan Transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana : banjir, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2004) adalah :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, Pajak, Perizinan, dan Keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan Jalan-jalan, Jembatan, pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak dan gas.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah, yatim piatu, dan lainnya.

g. Ada Empat Pola Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

- a. **Fungsional** : Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara, pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

- b. **Terpusat** : Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. **Terpadu** : Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu menjadi dua, yaitu :
 - 1) **Terpadu satu atap** : Pola Pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.
 - 2) **Terpadu satu pintu** : Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. **Gugus Tugas** : petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pelayanan tertentu. Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan diatas, instansi yang melakukan pelayanan

Penerapan besaran biaya pelayanan perlu memperhatikan :

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
- b. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.

- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

h. Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2018) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan/cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahayakan pelanggan.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018), Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Adapun dasar untuk menilai kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Kualitas diberikan pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

2. Konsep Inovasi

a. Pengertian Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Sumber: <http://kbbi.web.id/inovasi>), Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Menurut Rogers (Dalam Suwarno, 2008:9) mengatakan *An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter*, yang artinya bahwa Rogers memaknai arti inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap benar-benar baru atau adaptasi dari hal lainnya.

Dengan kata lain, Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Wirausahawan yang selalu berinovasi, maka dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seseorang yang inovatif akan selalu berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Inovatif juga merupakan sikap penting bagi yang hendaknya dimiliki oleh seorang wirausahawan. Inovatif merupakan implikasi dari karakteristik wirausahawan yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya. Inovatif secara tidak langsung menjadi sifat pembeda antara wirausahawan dengan orang biasa, maupun pengusaha. Seorang wirausahawan akan selalu memikirkan untuk melakukan sesuatu yang berbeda, tidak seperti yang dipikirkan dan dilakukan oleh kebanyakan orang.

Kreatif dan inovatif adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumber daya yang produktif sehingga memberikan nilai. Baik langsung maupun tidak langsung seorang wirausahawan adalah orang yang mampu membawa perubahan pada lingkungannya. Disisi lain juga orang yang sanggup menerima perubahan yang terjadi dan menyikapi perubahan tersebut dengan positif, juga harus berani mengambil resiko berhasil ataupun gagal di setiap jalan yang diambil.

Tujuan dari inovasi tidak hanya untuk mengurangi biaya produksi semata, tetapi banyak berhubungan dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan, merancang produk yang lebih baik, mengusahakan daur hidup produk yang lebih panjang, dan merespon kebutuhan serta tuntutan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ada 2 (dua) dimensi yang mendasari pengelolaan inovasi, yaitu :

- (1) kreativitas, kemampuan untuk mengembangkan ide baru yang terdiri dari berbagai aspek seperti keahlian, kemampuan berfikir fleksibel, imajinatif, dan juga motivasi internal;
- (2) pengambilan resiko, kemampuan untuk mendorong ide baru, memilih strategi dengan resiko terukur, menghadapi rintangan yang ada sehingga pengambilan resiko merupakan cara mewujudkan ide yang kreatif menjadi realistis.

Pengertian Inovasi menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan

yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Dalam literature modern, inovasi sendiri memiliki pengertian yang sangat beragam serta banyak perspektif yang mencoba memaknainya. Salah satu pengertian menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan tersedia sebelumnya. Pengertian ini menekankan pemahaman inovasi sebagai sebuah kegiatan (proses) penemuan (*invention*).

Sedangkan menurut Damanpour (dalam Yogi Suwarno, 2008:9), dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sejalan dengan itu menurut Rogers (dalam Yogi Suwarno, 2008), salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa *an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*. Jadi inovasi adalah sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian dari Damanpour maupun Rogers ini menunjukkan bahwa inovasi dapat merupakan sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*). Sehingga dimensi dari inovasi sangatlah luas. Memaknai inovasi sebagai sesuatu yang hanya identik dengan teknologi saja akan jadi menyempitkan konteks inovasi sebenarnya.

Adapun pemikir lain yang mencoba memberikan limitasi dalam memahami inovasi adalah Schumpeter dalam Yogi suwarno (2008), yang membatasi pengertian inovasi yaitu *“restricted themselves to novel product and processes finding a commercial application in the private sector”*. Dalam pembatasan ini Schumpeter menekankan 2 (dua) hal penting dari inovasi, yaitu:

1. Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru.
2. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial disektor bisnis.

Inovasi adalah ciptaan-ciptaan (dalam bentuk materi maupun *intangible*) yang memiliki nilai ekonomi yang berarti (signifikan), yang umumnya dilakukan oleh perusahaan atau kadang-kadang oleh para individu (Edquist, 1999, 2001).

Menurut Resenfeld (2002), Inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru (*the succesful exploitation of a new idea*, Mitra 2001 dan *the British Council*, 2000), atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Inovasi merupakan fungsi utama dalam proses kewirausahaan.

Inovasi merupakan Proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatan (Lembaga Administrasi Negara, 2014).

Menurut Tri Widodo W. Utomo (2016) inovasi bukan sekedar ada tidaknya kemanfaatan dari inisiasi perubahan dan kebaruan dalam proses

perubahan. Namun di dalam inovasi harus mampu menginisiasi perubahan dan memberikan solusi pada permasalahan, serta memiliki kompatibilitas dengan sistem yang ada di luar dirinya, serta harus berkesinambungan dan dapat direplikasi.

Menurut Rogers (dalam Rina, 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Menurut Asian Development Bank inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas, ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Sementara itu dalam inovasi mempunyai 4 (empat) ciri yaitu :

1. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang yang tidak tergesa-gesa, namun inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.

4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Sifat perubahan dalam inovasi ada 6 kelompok yaitu :

- a. Pergantian (*substitution*), berinovasi pada suatu hal dimana mengalami pergantian yang jelas, misalnya : pergantian jenis aliran listrik, bentuk suatu barang atau alat-alat, sistem pembayaran dan lain-lain.
- b. Perubahan (*alternation*), inovasi yang melahirkan suatu perubahan baik pada bentuk, rasa, dan hal lainnya. Misalnya : Mengubah tugas mahasiswa yang tadinya hanya menuntut ilmu dibangun kuliah menjadi dituntut aktif dalam organisasi, memimpin suatu kegiatan seminar, mempromosikan fakultasnya, mewakili kampus kedalam lomba olimpiade dan lain-lain.
- c. Penambahan (*addition*), inovasi yang dilakukan pada produk atau jasa hanya berupa penambahan saja tidak dirubah. Misalnya : Adanya penambahan syarat untuk bisa dapat meraih beasiswa, adanya penambahan bonus atau hadiah pada suatu pembelian produk dan lain-lain.
- d. Penyusunan kembali (*restructturing*), inovasi yang berupaya menyusun suatu hal menjadi lebih efisien dan lebih baik lagi. Misalnya : Upaya menyusun kembali susunan tata letak meja karyawan, tata letak gedung fakultas, peralatan, menyusun kembali komposisi serta ukuran dan daya tampung kelas, menyusun kembali urutan mata pelajaran, sistem kepangkatan, sistem pembinaan karier baik tenaga edukatif maupun tenaga administratif, dalam

upaya perkembangan keseluruhan sumber daya manusia dalam sistem pendidikan dan lain-lain.

- e. Penghapusan (*elimination*), inovasi yang melakukan penghapusan dalam bentuk berinovasi, menghilangkan suatu unsur dari produk maupun jasa. Misalnya : menghapus beberapa peraturan yang berlaku, menghapus beberapa syarat yang berlaku dalam kelulusan dan lain-lain.
- f. Penguatan (*reinforcement*), inovasi yang berupaya untuk menambah penguatan dalam produk dan jasanya, agar lebih matang lagi. Misalnya : Upaya peningkatan atau pemantapan kemampuan tenaga dari fasilitas sehingga berfungsi secara optimal dalam permudahan tercapainya tujuan pendidikan secara efektifitas dan efisien.

Faktor Penunjang Inovasi Menurut Everett M. Rogers (dalam jurnal Dayang Erawati Djamrut, 2015) Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
4. Tersedianya sarana dan prasarana.
5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

De Jong & Den Hartog (dalam jurnal Dayang Erawati Djamrut, 2015) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.
3. Mengkaji ide. Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.
4. Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu ide, jasa, teknologi, sistem struktur, maupun

administrasi yang baru dan mempunyai manfaat yaitu untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada sebelumnya menjadi lebih baik lagi dan dapat membuat masyarakat lebih terpuaskan daripada sebelumnya.

1. Kategori Inovasi

Terdapat dua kategori inovasi yang diungkapkan oleh Muluk (2008:47-48), yaitu sebagai berikut:

- a. *Sustaining Innovation* (Inovasi Terusan)
- b. *Discontinues Innovation* (Inovasi Terputus)

2. Level Inovasi

Menurut Mulgan & Albury (Dalam Muluk, 2008:46) terdapat tiga level inovasi, yaitu:

- a. Inovasi Inkremental
- b. Inovasi Radikal
- c. Inovasi Transformatif

3. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Menurut Muluk (2008:44-45) terdapat lima tipologi inovasi sektor publik, yaitu:

- a. Inovasi Produk Layanan
- b. Inovasi Proses Layanan

c. Inovasi Metode Layanan

d. Inovasi Kebijakan

e. Inovasi Sistem

Menurut Suwarno (2008:16-18) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Walaupun tidak ada satu kepastian definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut:

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi

tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

b. Faktor yang Mendorong Inovasi

a. Efisiensi

Pencapaian output yang maksimum dengan input tertentu atau bagaimana kita bisa menggunakan input terendah untuk mencapai output tertinggi (yang diinginkan). Efisiensi merupakan perbandingan output/input yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan. Dengan demikian, efisien dapat dikatakan juga semakin hemat/sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien. Proses yang efisien bisa dicapai dengan perbaikan proses (inovasi proses), sehingga produk/jasa menjadi lebih murah, lebih cepat, dan mendukung tingkat produktivitas.

b. Efektivitas

Tingkat pencapaian hasil (pelaksanaan program) dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan *outcome* (hasil akhir yang ingin dicapai) dengan *output* (aktivitas/program yang dijalankan agar *outcome* tercapai). Semakin besar kontribusi *output* terhadap *outcome*,

mengindikasikan semakin efektif struktur organisasi dan tepat sasaran program atau kegiatan yang dirancang dan diimplementasikan.

c. Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

- a. Inovasi pelayanan.
- b. Inovasi dalam proses.
- c. Inovasi sistem.
- d. Inovasi konseptual

d. Cara menerapkan Inovasi

- a. Nilai. Pembatasan pihak yang cukup aneh, personil tidak akan berinovasi tanpa lisensi budaya inovatif membutuhkan pemerintahan pro-inovasi dan dukungan dari atas untuk memastikan ide-ide terangkut. Masalah kebijakan dan perilaku mengintip inovasi dalam setiap pesan. Memelihara budaya kepercayaan di mana inovasi dipandang sebagai hal yang alamiah, bahkan biasa, dan personil berkomunikasi secara bebas dalam mendukung ide-ide baru dan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu diperbolehkan. Menyelaraskan insentif dan manfaat, memperbaiki disensitif dan memperkenalkan inovasi dalam setiap bagian dari organisasi misalnya : melalui penghargaan, penentuan upah, dan bercerita. Tumbuhkan hal yang bekerja untuk membuat budaya inovatif semakin kuat.

- b. Sumber Daya. Sebuah sumber daya merupakan sumber atau pasokan dimana sebuah organisasi mendapatkan keuntungan. Letakkan inovasi pada inti strategi dan melengkapinya. Mengidentifikasi bidang prioritas untuk inovasi. Memperbaharui kebijakan sumber daya manusia untuk mengeluarkan yang terbaik dari inovator. Membangun lingkungan fisik yang membuat orang berpartisipasi. Mengeksploitasi perbedaan melibatkan personil yang bersemangat yang berpikir kreatif dan melihat pola-pola baru, penggambaran pada teknologi baru untuk menarik kebutuhan dan kemungkinan secara bersama-sama. Membentuk tim khusus dan jaringan yang bertanggung jawab untuk mempromosikan inovasi. Mendorong dan menarik untuk menciptakan tekanan untuk inovasi, juga menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Mengelola persediaan dan arus pengetahuan untuk memperkaya bahan baku pemikiran kreatif. Inovasi keuangan untuk memastikan bahwa kurangnya sumber daya bukanlah kendala serius. Alihkan sebagian kecil dari anggaran untuk menghasilkan, memilih, melaksanakan, dan menyebarkan inovasi, termasuk pelatihan. Dana untuk hasil yang dicapai, bukan aturan yang dipatuhi. Mengambil persediaan dengan menghargai pertanyaan, inspeksi, dan audit dari apa yang bekerja, menjanjikan, atau muncul.
- c. Proses. Sebuah proses bisnis adalah kumpulan yang saling terkait, kegiatan atau tugas terstruktur yang melayani tujuan tertentu dimulai dengan tujuan misi dan berakhir dengan pencapaian tujuan itu. Memberikan organisasi manajemen, operasional, proses dan pendukung yang meningkatkan pengetahuan percaloan ide dari generasi ke seleksi, implementasi, dan difusi.

Membuat inovasi sebagai prasyarat pekerjaan dan menentukan pekerjaan di sekitarnya. Berikan waktu untuk berpikir. Membuka ruang untuk ide-ide dan menarik ide tersebut dari orang-orang di semua tingkatan. Mengembangkan daftar alat, metode, dan pendekatan untuk mencoba hal-hal, termasuk inkubator, laboratorium, pencari jalan, pilot, dan pekerjaan yang menipu. Bermain-main dan mencoba dengan prototipe dan pilot. Mengevaluasi eksperimen. menarik pengguna melalui teknologi pendorong untuk konsumen dalam inovasi. Berkolaborasi dengan pihak luar untuk membantu memecahkan masalah. Juga mencari informasi dari luar, misalnya dengan pembandingan, melakukan kunjungan situs dan berpartisipasi dalam jaringan profesional. Mengurangi prosedur berbasis bukti. Bentuk bujukan untuk adopsi, pengakalan, dan difusi oleh tim dan jaringan. Menjadi pintar tentang risiko dan bagaimana mereka dapat dikelola.

e. Proses Inovasi

Rogers (1983 dalam Chitta et al, 2014) menyampaikan teori difusi inovasi, dalam teori tersebut terdapat lima tahapan dalam inovasi yaitu :

1. *Knowledge* (pengetahuan)
2. *Persuasion* (kepercayaan)
3. *Decision* (keputusan)
4. *Implementation* (penerapan)
5. *Confirmation* (konfirmasi)

f. Hambatan Dalam Inovasi

Menurut Geoff Mulgan dan David Albury (2003) terdapat delapan penghambat dalam tumbuhnya inovasi :

1. *Reluctance to close down failing program or organization* (keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal)
2. *Over-reliance on high performers as source of innovation* (tingginya ketergantungan pada salah satu pihak sebagai sumber inovasi)
3. *Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement* (Teknologi tersedia tetapi tidak sesuai dengan budaya organisasi).
4. *No rewards or incentives to innovate or adopt innovations* (Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi).
5. *Poor skills in active risk or change management* (rendahnya kemampuan)
6. *Short-term budget and planning horizons* (perencanaan dan penganggaran jangka pendek).
7. *Delivery pressures and administrative burdens* (adanya tekanan administrasi)
8. *Culture of risk aversion* (budaya menghindari resiko).

Menurut Albury, 2003. Hal 31 (dalam Yogi Suwarno), Hambatan inovasi diidentifikasi dengan budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Inovasi berbanding lurus dengan resiko kegagalan, sektor publik khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih melaksanakan pekerjaan secara prosedural administratif dengan resiko minimal.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja yang baik, sehingga kebanyakan pegawai hanya sebagai pengikut. Ketika figur tersebut hilang maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.

g. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1.	Dayang Erawati Djamru t (2015)	Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda	a. Dalam inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang melakukan rehabilitasi ruang publik dari segi penataan ruangan dengan penyediaan beberapa fasilitas. b. Mempercepat pelayanan dengan	Penelitian ini lebih berfokus kepada pelayanan dikecamatan, sedangkan proposal peneliti lebih mengarah kepada pelayanan perizinan dan non-perizinan dikabupaten /kota	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif b. Adanya perbaikan fasilitas penunjang pelayanan

			memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. c. Disediakan area permainan anak dengan maksud agar orang tua yang tengah sibuk dengan urusan menjadi tidak terganggu.		
2.	Marten Prasetyo Junior (2016)	Inovasi pelayanan Publik (studi kasus perizinan penanaman modal di BPPT Kota Semarang)	Inovasi yang dilakukan oleh BPPT terbagi atas tiga jenis Inovasi yaitu Inovasi Proses, Inovasi Pelayanan dan Inovasi Sistem.	Penelitian ini lebih berfokus pada pelayanan disatu instansi yaitu BPPT dan penelitian ini lebih melihat	Membahas yang sama yaitu bidang perizinan

				jenis Inovasi., sedangkan proposal peneliti berfokus kepada pelayanan yang terdiri dari berbagai instansi.	
3.	Devi Rahma Katrina dan Dra. Meirina wati M.Ap (2016)	Inovasi pelayanan program kerja online (Kolam) pada kantor bersama sistem administra	Program kerja online malam (Kolam) telah menjawab kebutuhan masyarakat untuk mengatasi keterlambatan dan antrian panjang	Penelitian ini berfokus kepada inovasi yang dilakukan oleh Samsat dan Inovasi yang dilakukan terhadap	Menggunakan atribut inovasi yang sama dalam segi pengukuran indikator penelitian

		si manungga l satu atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk		program kerja online malam, sedangkan proposal peneliti lebih lebih memperhati kan pelayanan yang dilakukan berbagai instansi didalam satu atap	
4.	Robi Cahyadi Kurniawan (2015)	Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah		Penelitian ini lebih berfokus kepada inovasi kualitas pelayanan,	Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten dan Kota.

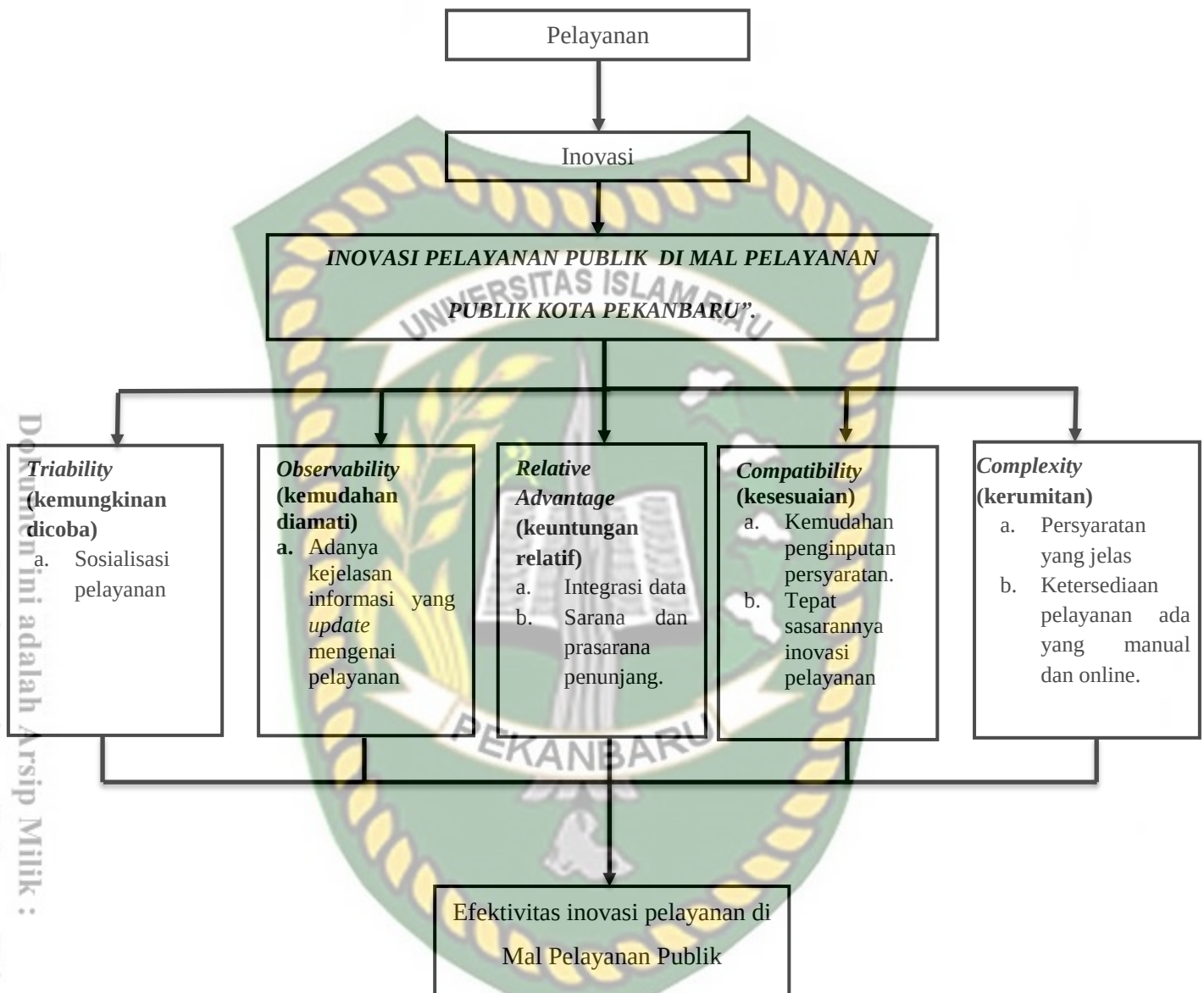
				sedangkan proposal peneliti berfokus kepada inovasi pelayanan dengan indikator atribut inovasi pelayanan.	
5.	Putri Robiatu l Adawiy ah (2018)	Inovasi dalam Pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupate n Banyuwan gi.	Kabupaten Banyuwangi telah mewujudkan inovasi pelayanan publik sehingga dapat diakses masyarakat secara efektif dan efisien.	Penelitian ini menilai keefektifan dari Mal Pelayanan Publik, sedangkan proposal peneliti berfokus kepada	Berfokus pada pelayanan satu atap yaitu Mal Pelayanan Publik

			Inovasi yang dilakukan dengan pelayanan satu gedung, adanya data utama dan proses pelayanan yang cepat.	pelayanan yang dilakukan berbagai instansi di Mal Pelayanan Publik.	
--	--	--	---	---	--

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari permasalahan yang penulis paparkan pada latar belakang, kemudian dengan mengacu pada beberapa konsep dan teori yang diuraikan pada studi keperpustakaan yang selanjutnya dijadikan indikator penelitian dari fenomena yang terjadi, maka penulis akan menjelaskan kerangka pikir sebagai bentuk dari konsep. Tujuan pembuatan kerangka pikir ini agar memberikan gambaran yang lebih jelas permasalahan penelitian serta menghindari terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian serta menggambarkan bagaimana penulis melihat ini.

Untuk lebih jelasnya mengenai kerangka pikir yang menggambarkan permasalahan dan teori-teori yang dijadikan indikator pada penelitian ini dapat dilihat dibagian bawah ini :



Gambar II.3 Kerangka Fikir Penelitian Inovasi dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru
Hasil Modifikasi Penulis, 2021

C. Konsep Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian tentang Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ini diuraikan sebagai berikut :

1. menurut Lovelock (dalam Hardiansyah, 2018) “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat dan tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007).
3. Menurut Ibrahim (2008), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible*, *realibel*, responsif, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya).

4. Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : *unsur pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, *unsur kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).
5. Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018), Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.
6. Menurut Suwarno (2008:16-18) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Walaupun tidak ada satu kepastian definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut:
 - a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Untuk mengetahui nilai kebaruan yang ada diinovasi tersebut. Inovasi harus memiliki keuntungan lebih dibandingkan sebelumnya. Yang tentunya inovasi mempermudah pelayanan bagi masyarakat karena tidak memerlukan waktu dan biaya lebih untuk mengurus berbagai dokumen sekaligus.

b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Indikator ini menjelaskan kecocokan inovasi yang baru, apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat. Inovasi yang sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengadopsi inovasi dapat dilakukan, kebutuhan akan penggunaan teknologi pada penyelenggaraan merupakan salah satu pendorong dilakukannya inovasi tersebut.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Tingkatan sasaran inovasi memahami suatu hal baru, faktor kompleksitas juga dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah inovasi, harus menerima kebijakan yang konservatif dan harus beradaptasi dengan kerumitan, sehingga manfaat yang lama hilang.

d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Menjelaskan inovasi harus dapat dicoba apakah sasaran inovasi merasakan keunggulan hadirnya inovasi tersebut. Setiap inovasi harus ada masa uji coba untuk membuktikan bagaimana inovasi dapat berhasil dan tidak, persoalan rendahnya kemampuan berinovasi (*ability to innovate*) dan kemauan berinovasi (*willingness to innovate*) menjadi salah satu tantangan bagi kalangan pejabat publik.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Inovasi bisa menghasilkan dampak yang lebih baik berjalan sesuai yang diharapkan. Harus mampu beradaptasi dengan kondisi pengadopsi inovasi. Dapat diamati dan dipahami dengan baik oleh pengguna sehingga dapat mencapai keberhasilan.

1. Operasional Variabel

Tabel II.1 Operasional Variabel Inovasi dalam Pelayanan di Mal

Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan	Menurut Suwarno (2008:16-18) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan	1. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif) 2. <i>Compatibility</i> (Kesesuaian) 3. <i>Complexity</i> (Kerumitan) 4. <i>Triability</i> (Kemungkinan	– Integrasi data – Sarana dan prasarana penunjang. – Kemudahan penginputan persyaratan. – Tepat sasaran inovasi pelayanan – Persyaratan yang jelas – Ketersediaan pelayanan ada yang manual dan online. – Sosialisasi

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007)	yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu.	n Dicoba) 5. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	pelayanan – Adanya kejelasan informasi yang <i>update</i> mengenai pelayanan
---	---	--	---

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penggalan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada objek atau informan dalam penelitian, selain itu melakukan observasi langsung mengenai objek penelitian. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas dari inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru dengan pelayanan one stop service atau pelayanan terpadu satu pintu di Mal Pelayanan Publik. Menurut Creswell (2010:19) penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

B. Lokasi penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini karena adanya Inovasi dibidang pelayanan yang tergolong baru diantara 11 kabupaten/kota, Kota Pekanbaru menyatakan siap sebagai salah satu tempat penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini.

C. Key Informan dan Informan

Key informan adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan peneliti dan informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti (Menurut Hendarso dan Suyanto 2005 : 171-172). Adapun key informan penelitian ini adalah Ibu Theresia Reza F, S. Kom sebagai Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam melaksanakan penelitian ini terdapat keterbatasan penulis untuk meneliti seluruh pihak-pihak yang terkait, maka penulis merasa perlu memilih beberapa informan yang sekiranya cukup relevan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait dengan penelitian ini.

Tabel III.1 Informan Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Pubik Kota Pekanbaru

No.	Informan	Jumlah Informan
1.	Pegawai Layanan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota	1 orang

	Pekanbaru.	
2.	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.	1 orang
3.	Pegawai Layanan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.	1 orang
4.	Koordinator Substansi Perencanaan, Evaluasi dan pelaporan Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.	1 orang
5.	Staf Komunikasi Publik dan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	1 orang
6.	Penerima Layanan di Mal Pelayanan Publik (Masyarakat)	10 orang

D. Teknik Penarikan *Key Informan* dan *Informan*

Menurut Hendarso dalam Suyanto (2005 : 171-172) Teknik Penarikan *Key Informan* dan *Informan* penelitian ini menggunakan teknik “*Purposive Sampling*” yang mana penentuan berdasarkan pertimbangan bahwa *Key Informan* dan *Informan* yang dipilih mengetahui dan terlibat serta telah ditentukan sebelumnya.

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan Sumber Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat lain atau lewat dokumen.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan sebagai berikut :

1. Observasi

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lokasi untuk mengamati segala perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Teknik ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana Efektivitas Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Dalam pengamatan ini peneliti diperkaya dengan data-data baik dalam bentuk tertulis ataupun bentuk soft copy yang didapatkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru selaku penyedia tempat pelayanan, data tersebut diteliti dan dipahami lebih mendalam lagi secara berulang-ulang untuk mendapatkan data yang dirasakan dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Interview atau wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab langsung terhadap informan. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (*face to face*), telepon atau media lainnya.

Wawancara dilakukan secara bertahap berdasarkan urutan informan yang sudah ditetapkan sekaligus melakukan survey kelokasi penelitian untuk melihat keadaan yang nyata di lapangan. Hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti dari narasumber yang berbeda-beda di analisis dan dipahami secara mendalam setelah itu direkap menjadi hasil analisis dan di dukung dengan hasil survey yang ditemukan di lapangan.

Adapun alat yang pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut :

1. Buku catatan : untuk mencatat pencatatan dengan sumber data
2. Kamera/Telepon Seluler : untuk memotret kegiatan yang berkaitan penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan keabsahan penelitian.
3. Recorder Telepon Seluler : berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan alat ini dalam wawancara perlu memberi tahu informan apakah diperbolehkan atau tidak.
3. Dokumentasi

Data yang diambil melalui dokumentasi, yang bertujuan melengkapi data penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, data dapat berupa file, foto dan lain sebagainya. Selama proses penelitian, peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang berupa dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen *private* (seperti buku harian, diary, surat, e-mail).

Dokumentasi dalam penelitian ini penulis peroleh dari dokumentasi yang diberikan oleh instansi terkait dan beberapa dokumentasi pribadi yang telah dilapangan.

G. Teknik Analisis Data

(Bogdan dalam Sugiyono. 2013:244) menyatakan bahwa, Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

pedoman wawancara dengan cara beberapa data yang diperoleh dari pertanyaan yang diajukan saat wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dikumpulkan. Selanjutnya sumber data dari informan yang ditunjuk melalui tahap proses klasifikasi dan reduksi data.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2: Jadwal Penelitian Tentang Inovasi dalam Pelayanan diMal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

[illegible]

**Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau**

[illegible]

[illegible]

BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan yang meliputi Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

BAB VI : Penutupan yang meliputi Kesimpulan dan Saran.



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah Ibu Kota Provinsi Riau yang memiliki bentang wilayah seluas 632,26 km^2 . Kota Pekanbaru memiliki Jumlah Penduduk 1,1 Juta Jiwa (Malam), 1,4 Juta Jiwa (Siang) yang pertumbuhan 4,5 % per tahun (kelahiran 1,8%, urbanisasi 2,7%) Tingkat Pengangguran 4,63%, Partisipasi Angkatan Kerja 61,19% Penduduk yang berpendidikan Sekolah Lanjut Tingkat Atas keatas 54,25%. Kota Pekanbaru yang dikenal sebagai Pekanbaru kota madani memiliki visi :

“Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa”.

Untuk mewujudkan serta Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu :

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang Bertaqwa, Mandiri, Tangguh dan Berdaya Saing Tinggi.
2. Mewujudkan pembangunan masyarakat Madani dalam lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu.
3. Mewujudkan Tata Kelola Cerdas dan Penyediaan Insfrastruktur yang baik.

4. Mewujudkan pembangunan Ekonomi berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada sektor unggulan, yaitu Jasa, Perdagangan, dan Industri.
5. Mewujudkan lingkungan perkotaan yang Layak Huni (*liveable city*) dan Ramah Lingkungan (*Green City*).

Secara Geografis Kota Pekanbaru terletak di $100^{\circ} 14' - 100^{\circ} 34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ} 25' - 0^{\circ} 45'$ Lintang Utara.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

1. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar.
6. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan.
7. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan.
8. Sebelah Utara : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Siak.

Kota Pekanbaru terdiri dari 15 daerah kecamatan yaitu Bukit Raya, Lima Puluh, Marpoyan Damai, Payung Sekaki, Pekanbaru Kota, Rumbai Barat, Rumbai, Rumbai Timur, Sail, Senapelan, Sukajadi, Bina Widya, Tuah Madani, Tenayan Raya dan Kulim.

B. Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Mal Pelayanan Publik dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan proses dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan

memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan *trust*/kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Mal Pelayanan Publik sebagai tempat pelayanan terpadu dengan konsep *one stop service*, diharapkan menjadi *role model* pelayanan yang terintegrasi antara kementerian lembaga, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah/Badan Usaha Milik Daerah/dan swasta dengan standar pelayanan yang jelas.

Karakteristik Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru menggunakan Pola Pelayanan terpadu satu atap yang mana penyelenggaraan pelayanan terjadi dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat.

Prinsip dasar pelayanan publik mengedepankan transparansi, efisiensi dan kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memberikan kepastian waktu, kejelasan proses dan prosedur serta transparansi biaya.

Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik memiliki dasar hukum berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, serta Memorandum Of Understanding dan Perjanjian Kerjasama antara pemerintah kota pekanbaru dengan instansi penyelenggara pelayanan publik yang bergabung pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

C. FUNGSI DAN TUGAS ORGANISASI

Menurut Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pengendali manajemen yang mengelola operasional Mal Pelayanan Publik. Dalam melakukan pengendalian, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyusun tata tertib sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mekanisme penetapan pelayanan yang dilakukan oleh Kementrian/Lembaga atau Non Kementrian/Non Lembaga dalam Mal Pelayanan Publik dilakukan melalui mekanisme Perjanjian Kerja Sama antara Kepala Daerah dengan oleh Kementrian/Lembaga atau Non Kementrian/Non Lembaga yang dilakukan Tim Koordinasi Kerjasama Kota Pekanbaru. Setiap Instansi dan/atau Lembaga Penyelenggara Mal Pelayanan Publik Bertanggung Jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari instansi dan/atau Lembaga tersebut. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara berkala oleh Tim yang ditetapkan dengan keputusan Walikota.

Menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Dinas dan Badan Daerah Kota Pekanbaru. Dengan Peraturan Daerah ini dibentuk Perangkat Daerah dengan susunan sebagai berikut :

A. Dinas dan Badan Daerah Kota Pekanbaru, diantaranya sebagai berikut :

1. Dinas Pertanahan Tipe C, menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pertanahan. Susunan Perangkat, tugas dan fungsi daerah berdasarkan

ketentuan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 dan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 102 Tahun 2016.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A, menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe A, menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 260 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja.
4. Badan Pendapatan Daerah Tipe A, melaksanakan fungsi penunjang pendapatan. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 296 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja.

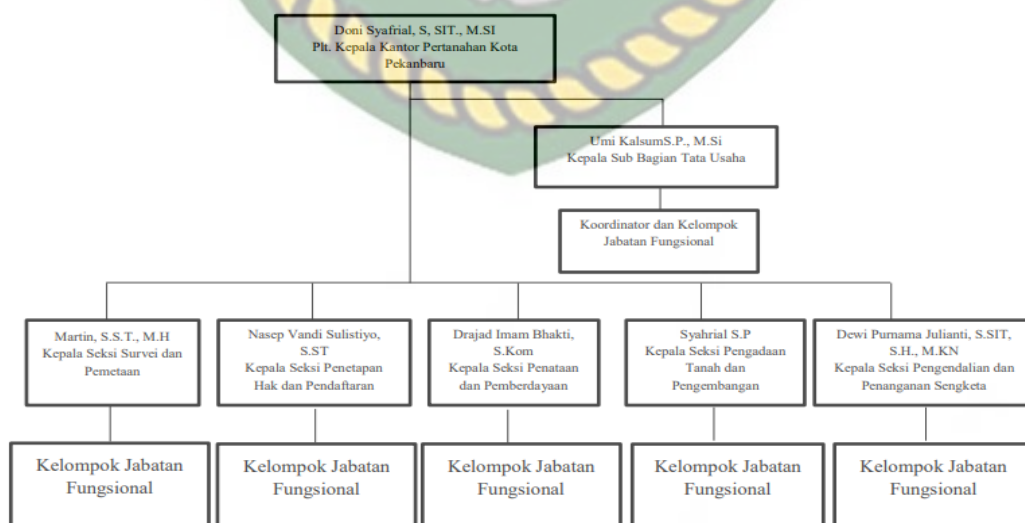
Serta terdapat Badan Hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang juga ikut serta memberikan layanan di Mal Pelayanan Publik yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang juga meliputi program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

Terdapat beberapa tugas dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yaitu sebagai berikut :

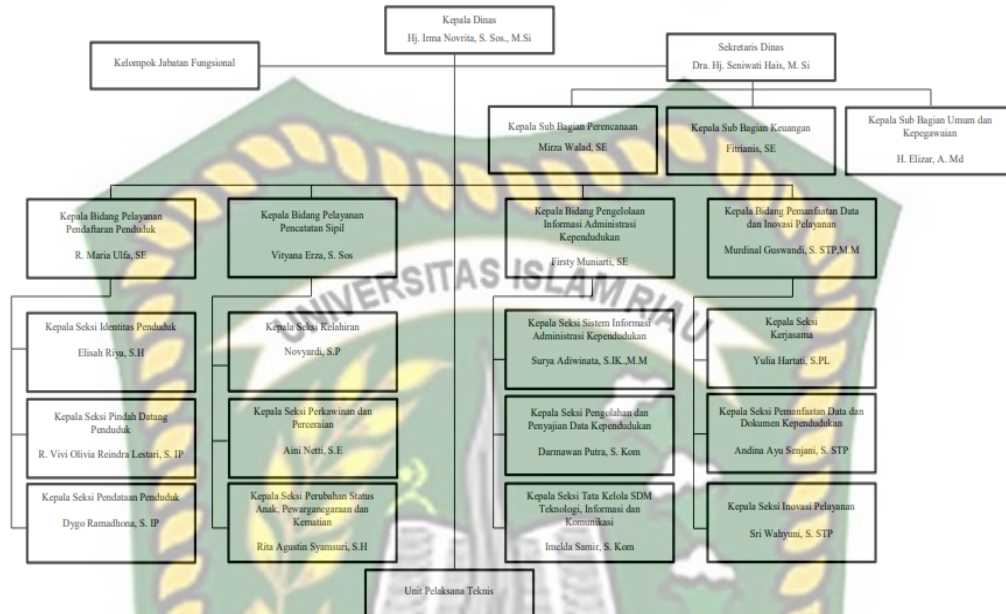
- a. Melaksanakan dan/atau menerima pendaftaran Peserta;
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja;
- c. Menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah;
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta;
- e. Mengumpulkan dan mengelola data Peserta program Jaminan Sosial;
- f. Membayarkan Manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial; dan
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.

D. STRUKTUR ORGANISASI

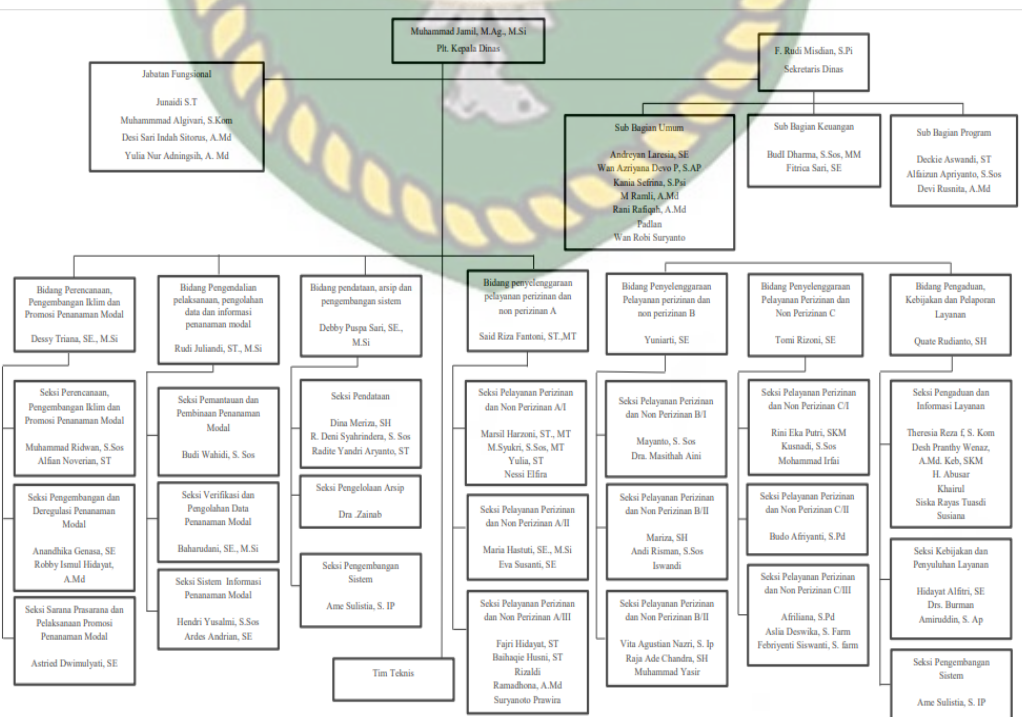
Gambar IV.1 Stuktural Badan Pertanahan Kota Pekanbaru



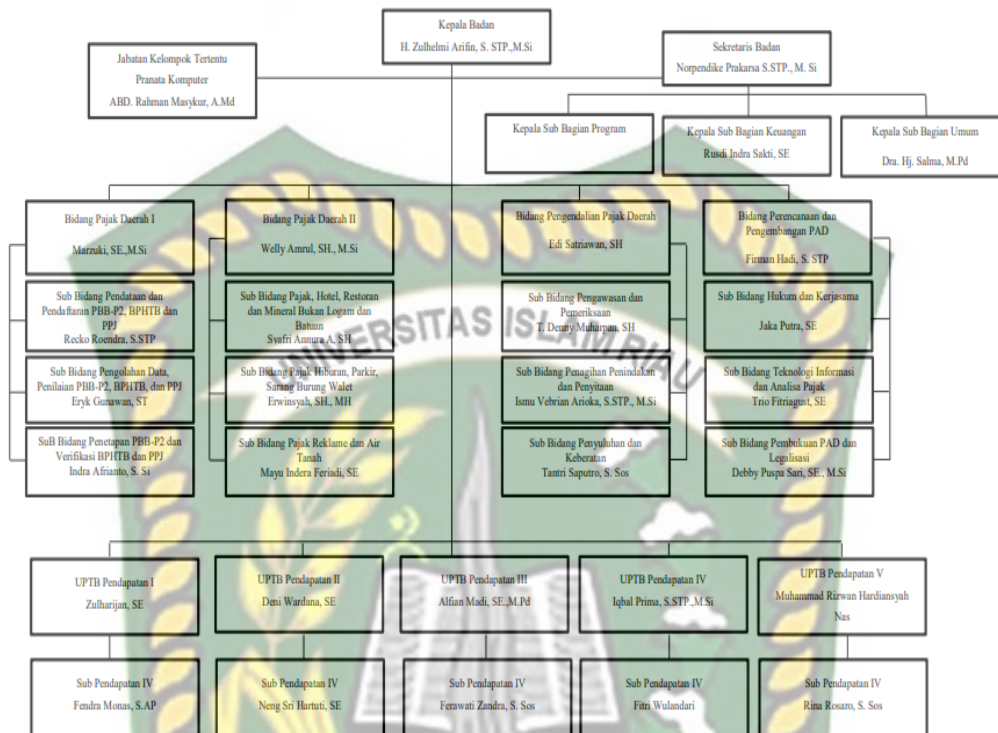
Gambar IV.2 Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



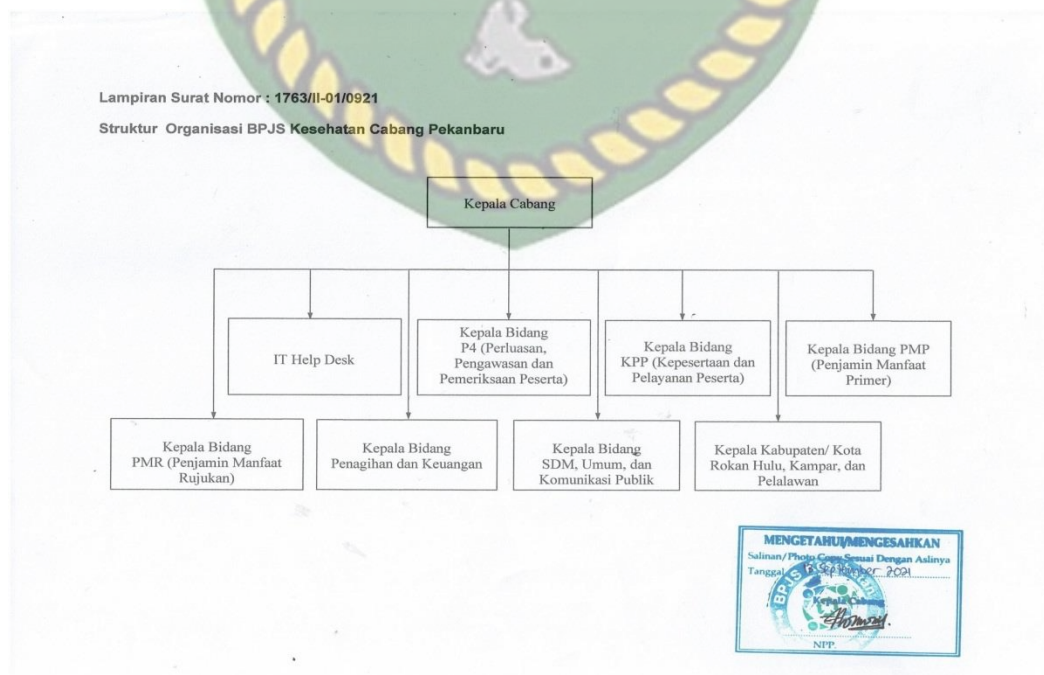
Gambar IV.3 Stuktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Gambar IV.4 Stuktural Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru



Gambar IV.5 Struktural Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan



E. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN

1. Alur Pelayanan Badan Pertanahan Kota Pekanbaru

Alur pelayanan Hak Tanggung Roya

- a. Pemohon mendatangi loket pelayanan
- b. Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen dari pemohon.
- c. Setelah selesai Pemohon melakukan pembayaran biaya pendaftaran.
- d. Setelah itu pelayanan diproses dicatat/dimasukkan kedalam pembukuan hak dan penertiban sertifikat
- e. Kemudian setelah terbit pemohon mengambil sertifikat.

Alur pelayanan Pertimbangan Teknis

- a. Pemohon mendatangi loket pelayanan untuk merima dokumen persyaratan dan petgas memeriksa dokumen permohonan.
- b. Pemohon melakukan pembayaran diloket pembayaran sesuai dengan biaya pelayanan.
- c. Pelayanan diproses dengan dilakukannya peninjauan dilapangan (pemohon harus hadir).
- d. Setelah itu data diolah, lalu surat penerbitan pertimbangan teknis pertanahan.
- e. Kemudian pemohon mengambil surat Pertimbangan Teknis dibagian pengambilan.

2. Alur pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Secara online

- a. Badan usaha menemui petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
- b. Badan usaha melakukan pendaftaran di aplikasi E-Dabu.
- c. Badan usaha menerima email konfirmasi pendaftaran.

Secara langsung/manual

- a. Badan usaha menemui petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
- b. Lalu dokumen pendaftaran diterima oleh petugas.
- c. Setelah itu berkas diproses oleh petugas.
- d. Kemudian Badan usaha menerima Email konfirmasi pendaftaran.

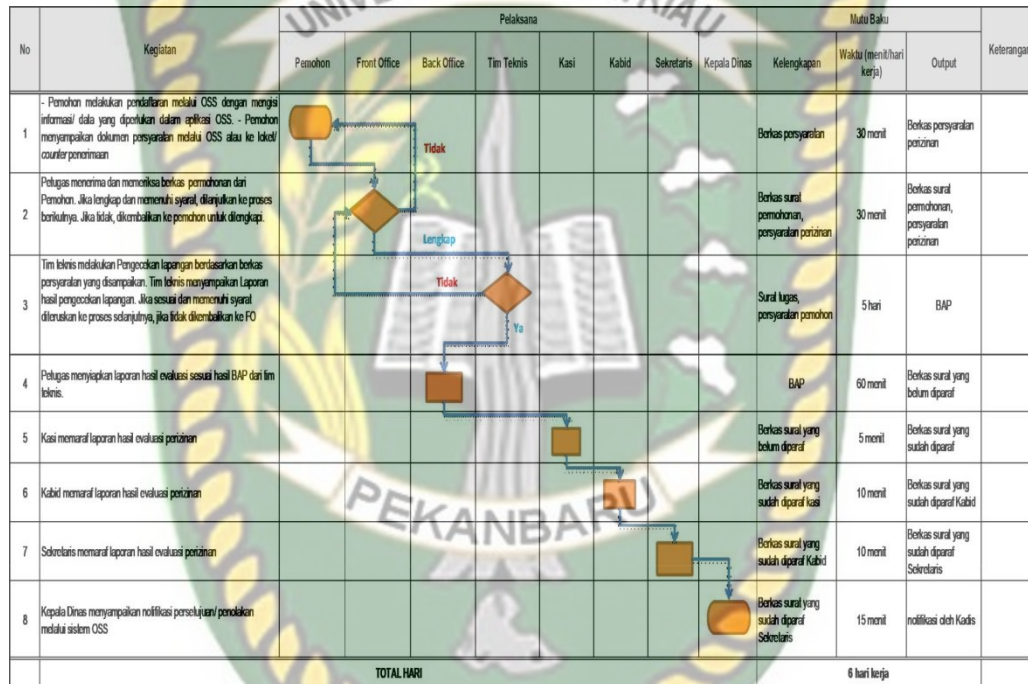
3. Alur pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Alur Pelayanan

- a. Pajak bumi dan bangunan (pbb) :
 1. Mengambil nomor antrian Pajak Bumi Bangunan.
 2. Mengisi lembaran LSPOP permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru.
 3. Menuju counter pelayanan yang ditetapkan.
 4. Menerima tanda terima berkas
 5. Wajib pajak akan menerima sms dari petugas apabila berkas telah selesai di proses.
- b. Pajak daerah lainnya :

1. Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas wajib pajak hotel setelah diverifikasi Kasi Hotel
2. Menginput data omzet pajak hotel
3. Mencetak SPTPD dan SSPD

4. Alur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



5. Alur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
 - a. *Front office* integrase membuka SIAK dan Website Sipenduduk dan mengecek permohonan online yang masuk setiap hari kerja.
 - b. *Front office* integrasi memverifikasi dan memvalidasi berkas pemohon pelayanan sesuai peraturan berlaku.

- c. Jika berkas lengkap, *Front office* integrasi mengentri data pemohon pelayanan pada SIAK dan mencetak draft dokumen yang akan diproses
- d. Setelah *Front office* integrasi mencetak draft dokumen, *Front office* intergrasi memberikan lembar penerimaan formulir pelayanan atau resi kepada pemohon pelayanan melalui website sipenduduk dengan menulis nama dan nomor dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang akan diterima pemohon pelayanan.
- e. Jika permohonan ditolak atau direvisi dikarenakan terdapat kekurangan berkas persyaratan, data pemohon bermasalah atau hal lainnya, *Front office* integrasi wajib memberikan catatan pada permohonan tersebut dengan jelas sehingga pemohon mengerti.
- f. *Front office* integrasi wajib melakukan *tracking* permohonan pelayanan pada aplikasi sipenduduk. Mengubah status permohonan pelayanan menjadi “sedang diproses” kemudian menyerahkan berkas permohonan kepada Kepala Seksi terkait.
- g. setelah selesai melakukan pelayanan *Front office* integrasi merekap berkas dan draft permohonan pelayanan untuk kemudian diberikan kepada Kepala Seksi terkait dengan permohonan pelayanan.
- h. Kemudian membuat laporan pelayanan setiap hari kerja dengan format yang telah ditentukan kemudian diserahkan kepada Kepala Seksi Inovasi Pelayanan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Pada bab ini akan dibagi kedalam beberapa kelompok pembahasan yaitu : (1). Bagaimanakah inovasi pelayanan yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. (2). Hambatan inovasi apa saja yang terdapat dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

A. Inovasi dalam Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Kegiatan utama dari pemerintah adalah melayani masyarakat yang menjadi salah satu kebutuhannya adalah yang disebut sebagai pelayanan publik, kemudian pemerintah juga diharuskan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi perkembangan ditengah masyarakat untuk itu pemerintah harus melakukan perubahan terhadap pelayanan dan perubahan tersebut dinamakan dengan inovasi, salah satu inovasi yang dilakukan terhadap pelayanan adalah dengan dibangunnya Mal Pelayanan Publik yang dimana pelayanan yang tadinya terpisah namun kini menjadi pelayanan terpadu disatu tempat, sehingga memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan lebih dari satu layanan.

Menurut Suwarno (2008:16-18) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar

inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Adapun indikator untuk menilai efektifitas inovasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Untuk mengetahui nilai kebaruan yang ada diinovasi tersebut. Inovasi harus memiliki keuntungan lebih dibandingkan sebelumnya. Yang tentunya inovasi mempermudah pelayanan bagi masyarakat karena tidak memerlukan waktu dan biaya lebih untuk mengurus berbagai dokumen sekaligus.

Berikut kutipan wawancara peneliti dengan informan utama yakni ibu Theresia Reza F, S. Kom selaku Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Senin Tanggal 21 Juni 2021 Pukul 10.11 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Dokumen Persyaratan *“iyaa masih harus ada yang dibawa, kita kan sudah ada juga yang online dan ada juga bisa langsung datang ke kantor pelayanan, karna masih ada masyarakat yang masih belum memahami dalam kepengurusan online.”*

Berdasarkan wawancara diatas maka mengenai dokumen persyaratan yang masih harus dibawa ketika melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Pulik sedangkan sudah memiliki layanan online yang seharusnya bisa lebih dimaksimalkan agar memudahkan masyarakat yang hendak mengurus pelayanan dari mana saja, untuk masyarakat yang akan mengurus pelayanan dan mengurus persyaratan pelayanan

yang saling terkait di Mal Pelayanan Publik membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan pelayanan yang dilakukan.

Sedangkan, untuk Waktu dan Biaya *“tidak ada yang berbeda, sama saja dengan kepengurusan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik yang sudah tercantum didalam Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang didalamnya sudah tercantum daftar hukum dan biaya.”*

Dan dapat dimengerti dari kutipan wawancara diatas, mengenai waktu penyelesaian dan biaya dari pelayanan yang diberikan oleh tenant yang ada di Mal Pelayanan Publik tidak ada perbedaan baik sebelum maupun sesudah adanya pelayanan terpadu satu pintu di Mal Pelayanan Publik, dalam hal ini tentunya ketika pelayanan yang saling berkaitan sudah terjadi dalam satu tempat sudah seharusnya pelayanan yang diberikan lebih bisa mempercepat waktu penyelesaian pelayanan.

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Dyah M.A selaku Pegawai Layanan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Senin, tanggal 21 Juni 2021 pukul 09.00 WIB.

Beliau mengatakan Dokumen Persyaratan *“Masih diharuskan membawa beberapa dokumen persyaratan”*

Dalam hal ini dijelaskan oleh pegawai layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengenai dokumen persyaratan yang masih ada membawa beberapa dokumen yang diminta sedangkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menyediakan layanan online namun banyak dari masyarakat yang belum menggunakan fasilitas online.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya dari Pelayanan *“Tidak ada perbedaan dalam segi sistem untuk pengurusan baik sebelum maupun sesudah adanya Mal Pelayanan Publik sendiri”*.

Dari kutipan wawancara diatas untuk waktu dan biaya dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih sama tidak ada yang mengalami perubahan, namun ketika masyarakat sudah melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik tentunya pelayanan bisa dilakukan secara efektif karena di Mal Pelayanan Publik untuk layanan perizinan sudah ada layanan persyaratan perizinan untuk dilengkapi ketika mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu, akan tetapi ketika masih menggunakan sistem yang lama tentunya pelayanan yang dilakukan hanya membantu masyarakat mempersingkat waktu tempuh untuk mengurus layanan yang lainnya tidak dalam mengurus pelayanan.

Lalu penulis melakukan wawancara bersama masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat, peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Listine pada hari Jumat, tanggal 23 juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan *“untuk dokumen persyaratan masih harus dibawa ketika mengurus di Mal Pelayanan Publik, saya sudah bolak balik melengkapi persyaratan untuk dilengkapi”*.

Maka berdasarkan wawancara penulis bersama masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu, untuk dokumen persyaratan yang masih harus dibawa namun masyarakat diminta untuk melengkapi persyaratan dari pelayanan yang hendak dilakukan, hal ini dapat dimengerti bahwa masyarakat tidak mendapatkan informasi dari persyaratan apa saja untuk dilengkapi ketika melakukan pelayanan yang akan dilakukan.

Sedangkan *“Untuk biaya dan waktu penyelesaian nya sama saja dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik ini tidak ada yang berubah”*.

Hal yang sama diungkapkan kepada penulis oleh penerima layanan yang dalam hal ini masyarakat, bahwa untuk biaya dan waktu penyelesaian sama saja tentunya, akan tetapi jika waktu penyelesaian bisa lebih dipersingkat dan biaya dari pelayanan juga disesuaikan maka hal ini akan membuat masyarakat lebih mau mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik dibandingkan kantor pusatnya karena untuk pelayanan perizinan semua yang berkaitan sudah tersedia sehingga tidak ada alasan lagi untuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengalami keterlambatan menyelesaikan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat.

Kemudian penulis juga melakukan wawancara kembali dengan Bapak Indra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 10.52 WIB.

Beliau mengatakan tentang Dokumen Persyaratan *“Masih harus membawa persyaratan, saya sudah sering mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini dan sekarang sedang mengurus pelayanan untuk izin pembuatan apotik”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, maka dapat dimengerti untuk dokumen persyaratan yang masih harus dibawa ketika akan melakukan pelayanan bahwa masyarakat tetap mengurus pelayanan pada Mal Pelayanan Publik dan mengikuti prosedur yang ada, akan tetapi ketika pelayanan yang dilakukan tidak dengan sistem persyaratan yang rumit dipahami tentunya masyarakat akan lebih mau mengurus layanan perizinan.

Beliau mengatakan tentang Waktu dan Biaya *“Untuk waktu penyelesaiannya cukup lama karna saya sedang mengurus pelayanan izin apotik ini sudah 2 minggu bolak balik belum selesai dan mungkin karna situasi corona ini jadinya tidak selesai”*.

Untuk waktu dan biaya dari pelayanan yang hendak dilakukan, berdasarkan kutipan wawancara diatas masyarakat yang mengurus pelayanan masih mengalami keterlambatan dalam waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan padahal pelayanan yang terkait dengan perizinan sudah ada di satu tempat yakni Mal Pelayanan Publik tentunya permasalahan yang sama terjadi yakni keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan, seharusnya ketika pelayanan sudah tergabung disatu tempat maka pelayanan sudah bisa selesai lebih cepat dan tidak memunculkan permasalahan yang sama sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas pelayanan yang terjadi di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengenai dokumen persyaratan yang masih harus dibawa dan untuk waktu dan biaya dari pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat, keuntungan relatif tentunya dengan bergabungnya beberapa instansi

yang berkaitan dengan persyaratan layanan perizinan, sudah seharusnya pelayanan di Mal Pelayanan Publik memiliki keunggulan dibandingkan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, namun permasalahan yang sama yakni keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan terjadi sehingga inovasi pelayanan belum efektif dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Aji Prasetya Nugrahanto, A. Md selaku Koordinator Substansi Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Badan Pertanahan Kota Pekanbaru pada hari Selasa, tanggal 29 Juni 2021 pukul 09.04 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Dokumen Persyaratan *“masih harus dibawa karena untuk standar operasional prosedur pelayanan masyarakat masih harus membawa persyaratan”*.

Berdasarkan wawancara diatas bahwa Untuk pelayanan yang dilakukan masyarakat di Mal Pelayanan Publik masih mengikuti standar operasional prosedur yang masih sama dengan yang dikantor pusat Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, sehingga dapat dimengerti bahwa inovasi pada Mal Pelayanan Publik masih inovasi sistem yang tadinya pelayanan terpisah, namun sekarang sudah terpadu satu pintu.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya dari Pelayanan *“Dalam prinsipnya Waktu dan biaya pelayanan tidak ada perbedaan ketika masyarakat mengurus pelayanan dikantor Badan Pertanahan Nasional maupun Mal Pelayanan Publik, hal yang*

paling beda adalah lokasi kantor Badan Pertanahan Nasional dan lokasi Mal Pelayanan Publik”.

Maka hal ini dalam segi waktu dan biaya pelayanan tidaklah ada perubahan masyarakat yang mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik atau di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, dapat dimengerti dalam segi lokasi dari kantor Badan Pertanahan Nasional yang jauh dari perkotaan sehingga memudahkan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan bisa lebih menjangkau pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Eka yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, pada hari Jumat, tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.25 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Dokumen Persyaratan *“Iya saya masih harus membawa persyaratan yang harus dilengkapi ”.*

Kemudian berdasarkan kutipan wawancara diatas, untuk dokumen persyaratan yang masih harus dibawa ketika masyarakat mengurus pelayanan pada tenant Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru tentu hal ini berbanding lurus dengan yang diungkapkan oleh informan dari Badan Pertanahan Nasional, hal ini mengungkapkan bahwa Badan Pertanahan Nasional hanya membuka cabang dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya *“sama aja waktu mengurus di Kantor Badan Pertanahan sendiri”.*

Maka berdasarkan kutipan wawancara diatas, memang tidak ada perbedaan namun masyarakat yang tinggal dilokasi perkotaan lebih bisa mempersingkat waktu tempuh dalam mengurus pelayanan dan untuk masyarakat yang ingin mengurus pelayanan perizinan lebih dimudahkan.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan Ibu Maya yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional di Mal Pelayanan Publik, pada hari jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.34 WIB.

Beliau mengatakan tentang Dokumen Persyaratan *“iya masih harus membawa persyaratan sama dengan waktu saya mengurus pelayanan di kantor Badan Pertanahan Nasional”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa ketika mengurus pelayanan baik di kantor maupun di Mal Pelayanan Publik sama saja, sehingga keuntungan relatif yang dirasakan berdasarkan respon masyarakat lebih terpuaskan dengan adanya pelayanan dari Badan Pertanahan Nasional di Mal Pelayanan Publik.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya *“untuk waktu penyelesaian pelayanan nya sama saja ya dengan mengurus pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional juga tidak ada yang beda”*.

Maka dapat dilihat dari kutipan wawancara diatas, bahwa Mal Pelayanan Publik sudah memiliki sistem yakni terpadu satu pintu sehingga lebih memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan, akan tetapi ketika sudah terpadu satu pintu sudah seharusnya pelayanan bisa lebih mempersingkat waktu penyelesaian dari

pelayanan dan dalam segi biaya juga lebih membantu masyarakat namun yang terjadi justru sama saja dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama dengan pemberi dan penerima pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru bahwa keuntungan relatif terkait dengan dokumen persyaratan, waktu dan biaya dari pelayanan tidak ada yang berbeda dengan pelayanan di kantor Badan Pertanahan Nasional, tentunya dengan Sistem Operasional Prosedur yang diberikan kepada masyarakat sama dengan di kantor Badan Pertanahan Nasional yang dinilai sudah baik dan Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru memiliki keunggulan dengan dibukanya layanan di Mal Pelayanan Publik berarti bisa menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan.

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan ibu Elsi selaku Pegawai Layanan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru pada hari Selasa, tanggal 22 Juni 2021. Pukul 11.43 WIB.

Beliau mengatakan Dokumen Persyaratan *“Untuk dokumen sendiri tidak ada perbedaan, masyarakat masih harus membawa persyaratan dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas bahwa untuk masyarakat masih diharuskan membawa persyaratan ketika akan melakukan pelayanan, sedangkan instansi sudah memiliki data dari masyarakat yang akan melakukan pembayaran namun seharusnya masyarakat tinggal melakukan validasi data dan kemudian melakukan pembayaran.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya dari Pelayanan “*Standar Operasional Pelayanan yang sudah ada untuk waktu dan biaya nya juga sama dengan dikantor Badan Pendapatan Daerah sendiri yang dimana masyarakat tinggal membawa resi lalu di input datanya lalu melakukan pembayaran melalui tenant bank yang ada di Mal Pelayanan Publik*”.

Maka berdasarkan kutipan wawancara penulis bersama masyarakat bahwa waktu dan biaya dari pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sama saja baik dikantor Badan Pendapatan Daerah maupun di Mal Pelayanan Publik sedangkan di Mal Pelayanan Publik sudah tersedia tenant untuk pembayaran pajak sudah seharusnya waktu dari penyelesaian pelayanan bisa langsung diselesaikan disatu tempat.

Lalu penulis melakukan wawancara bersama masyarakat yakni Bapak Abdul yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 22 Juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan tentang Dokumen Persyaratan “*Masih harus membawa persyaratan seperti resi pembayaran*”.

Berdasarkan kutipan wawancara penulis diatas untuk dokumen persyaratan yang masih diharuskan dibawa ketika akan melakukan pelayanan, di era teknologi sekarang pemerintah seharusnya sudah memiliki data dari masyarakat yang memiliki kewajiban membayar pajak kecuali yang daftar baru sebagai wajib pajak karena

sekarang sudah era digital sehingga bisa menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya *“sama juga dengan mengurus dikantor ya karna prosedur yang saya tau juga sudah seperti itu”*.

Lalu untuk waktu dan biaya dari pelayanan yang diberikan instansi Badan Pendapatan Daerah, sedangkan didalam Mal Pelayanan Publik sudah bisa melakukan pembayaran ditenant bank yang ada sehingga pelayanan bisa dipersingkat waktu penyelesaian pelayanan.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan Bapak Jonindra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah di Mal Pelayanan Publik, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.10 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Dokumen Persyaratan *“iya saya masih bawa persyaratan”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, pelayanan yang diberikan masih mengharuskan masyarakat untuk membawa dokumen persyaratan ketika akan melakukan pelayanan, didalam konsep yang dijelaskan Mal Pelayanan Publik sudah melakukan integrasi data masyarakat, kalau masih diharuskan membawa dokumen persyaratan di era serba digital seperti sekarang pelayanan yang diberikan tidak akan ada perubahan.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya *“untuk waktunya tinggal dimasukkan saja data lalu bayar sesuai ketentuan saja jadi tidak lama ngurusnya”*.

Lalu untuk waktu dan biaya dari pelayanan yang diberikan oleh tenant Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, tentunya dengan sistem sudah terpadu satu pintu pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat akan selesai disatu tempat.

Berdasarkan wawancara bersama dengan pemberi maupun penerima layanan dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di Mal Pelayanan Publik tidak ada perbedaan dari Sistem Operasional Prosedur pelayanan yang diberikan, masyarakat tinggal memberikan data lalu input oleh petugas dan melakukan pembayaran di tenant bank yang ada di Mal Pelayanan Publik sehingga keuntungan relatif untuk masyarakat yang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik tentunya pelayanan akan selesai di satu tempat dan mempersingkat waktu dari masyarakat mengurus pelayanan.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota pekanbaru yakni Bapak Murdinal Guswandi, S. STP., M.M Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, pada hari Selasa, Tanggal 22 Juni 2021 Pukul 10.06 WIB.

Beliau mengatakan Dokumen Persyaratan *“Ada sarana daring (dalam jaringan) dan ada yang langsung, khusus untuk sekarang pelayanan dokumen itu kita sediakan pelayanan online, jadi mendaftar permohonan dan isi format-format itu online, Standar pelayanannya 1x24 jam. Jadi ketika ada permasalahan data itu memang diharapkan datang membawa berkas yang terkait”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, sistem pelayanan online sudah diterapkan namun masih tetap diminta membawa persyaratan yang terkait, namun

seharusnya pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih mengurus pelayanan secara manual.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya dari Pelayanan *“Seluruh pelayanan tidak dikenai biaya yang ada hanyalah denda, denda itu ketika ada keterlambatan dan itu ada peraturan daerahnya, contohnya dalam kepengurusan akta kelahiran jika terjadi keterlambatan 60 hari dikenai biaya Rp. 50.000. Standar Operasional Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah resi diterima terhitung 1x24 jam, setelah itu berkas dinyatakan lengkap”*.

Lalu untuk biaya dan waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan, tidak adanya sosialisasi informasi terkait berapa lama waktu selesai pelayanan yang dilakukan dan berapa biaya yang harus dibayarkan hal ini tentunya tidak terlihat tenant pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Lalu penulis melakukan wawancara bersama Bapak Adrial yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.26 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Dokumen Persyaratan *“iya saya sedang membuat akte kelahiran anak saya, jadi saya diminta untuk membawa kartu keluarga dan beberapa persyaratan yang lainnya”*.

Kemudian berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa masyarakat masih diharuskan membawa dokumen seperti kartu keluarga untuk mengurus akte kelahiran, padahal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki data masyarakat seharusnya dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan bisa

dilakukan lebih baik dengan memanfaatkan teknologi tinggal memasukkan nomor kartu keluarga dengan begitu pelayanan akan lebih cepat diselesaikan.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya *“sama saja ya dengan sebelumnya namun semua sekarang sudah dialihkan kesatu tempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”*.

Lalu terkait waktu dan biaya dari pelayanan yang diberikan dengan dialihkan pada satu tempat tentunya akan terjadi penumpukan masyarakat yang mengurus pelayanan sehingga pelayanan akan lebih lama untuk diselesaikan.

Kemudian penulis melakukan wawancara kembali dengan Ibu Dian yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu, tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.21 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Dokumen Persyaratan *“masih harus saya bawa namun tidak tau apakah akan diminta atau tidak tapi tetap saya bawa saja”*.

berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat dilihat mengenai dokumen persyaratan bahwa masyarakat tidak mengetahui persyaratan apa saja yang akan diminta ketika akan melakukan pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, seharusnya segala dari informasi bisa masyarakat dapatkan secara mudah dan tentunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan informasi kepada masyarakat agar pelayanan yang dilakukan bisa lebih efektif.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya *“Untuk saya sudah memiliki nomor antrian jadi nya masih nunggu”*.

Lalu mengenai waktu dan biaya dari pelayanan yang diberikan bahwa masyarakat diberikan nomor antrian untuk bisa masuk kedalam kantor agar bisa melakukan pelayanan, bahwa di era pandemi untuk masyarakat yang akan mengurus pelayanan memang dibatasi namun sudah tersedianya pelayanan online seharusnya pelayanan tersebut bisa dimaksimalkan agar masyarakat yang mengurus pelayanan tidak ramai berkerumun serta bisa mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan wawancara penulis bersama pemberi dan penerima pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bahwa keuntungan relatif pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat sudah tersedia layanan online yang langsung dilayani oleh pegawai terkait, namun dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan kepada masyarakat belum efektif dilakukan.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara bersama dengan Staf Komunikasi Publik dan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan oleh Dea Amanda Payes pada hari Jum'at, Tanggal 3 September 2021 pukul 09.30 WIB.

Beliau mengatakan Dokumen Persyaratan *“Masih harus membawa persyaratan, namun ada beberapa pelayanan yang sudah bisa melalui layanan via online yang tentunya memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas mengenai dokumen persyaratan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan masih mengharuskan membawa persyaratan ketika akan melakukan pelayanan, akan tetapi dari instansi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sendiri sudah mengalihkan pelayanan melalui layanan online, masyarakat hanya diminta mengirimkan dokumen melalui

pesan *whatsapp*, kemudian bisa melakukan pencetakan kartu di Mal Pelayanan Publik.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya dari Pelayanan “*Untuk tatap muka tentunya memerlukan waktu, namun kalau via online justru lebih ringkas dalam segi waktu pengurusan layanan*”.

Kemudian untuk waktu dan biaya dari pelayanan yang diberikan, karna pelayanan yang diberikan sudah beralih ke pelayanan online tentunya lebih mempermudah masyarakat yang akan melakukan pelayanan darimana saja.

Lalu penulis melakukan wawancara bersama Ibu Yani yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, pada hari Kamis, tanggal 9 September pukul 10.19 WIB.

Beliau mengatakan tentang Dokumen Persyaratan “*iya masih ada persyaratan yang masih harus dibawa untuk mengurus pelayanan*”.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya “*Untuk tata cara pengurusan pelayanan sama saja dengan mengurus di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*”.

Lalu berdasarkan kutipan wawancara diatas, tidak ada perbedaan masyarakat yang mengurus pelayanan pada tenant Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Mal Pelayanan Publik karena memang diberikan leluasa untuk masing-masing instansi mengatur sistem operasional prosedur pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian penulis melakukan wawancara kembali bersama Bapak Ardi yang sedang mengurus pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di

tenant Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 9 September pukul 11.19 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Dokumen Persyaratan *“iya sekarang saya masih harus membawa persyaratan yang diperlukan”*.

Kemudian penulis melakukan wawancara bersama masyarakat, bahwa mengenai dokumen persyaratan yang dibawa guna memvalidasi dari kartu yang akan dicetak di Mal Pelayanan Publik karena pelayanan dari masyarakat sendiri sudah selesai dilakukan melalui online.

Sedangkan untuk Waktu dan Biaya *“Untuk itu sama dengan layanan dikantor Badan Penyelenggara sendiri dan karna terkadang di Mal Pelayanan Publik lebih sedikit antrian nya dan karna sudah bisa mengambil antrian online jadinya lebih bisa mempercepat layanan”*.

Kemudian untuk waktu dan biaya dari pelayanan yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik sudah disediakan mengambil antrian online, sehingga masyarakat bebas memilih jam berapa akan datang dan tentunya untuk dalam segi waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan sama saja dengan pengurusan pelayanan dikantor cabang dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi maupun penerima layanan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, bahwa sudah tersedianya layanan yang bisa dilakukan masyarakat melalui pesan *whatsapp* yang tentunya masyarakat sudah tidak perlu lagi datang ketempat layanan namun dari rumah saja sudah bisa dilakukan pelayanan tersebut, akan tetapi juga tetap diminta sejumlah

persyaratan untuk dilengkapi dan setelah adanya layanan *online* ini justru lebih mempersingkat waktu layanan yang dilakukan.

Hasil observasi peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 sekitar pukul 10.30 WIB di Mal Pelayanan Publik, masih ada beberapa masyarakat yang datang belum memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik karena tidak adanya penjelasan berupa banner atau pamflet terkait denda yang dilakukan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tidak adanya ketentuan waktu penyelesaian pelayanan yang jelas dari beberapa instansi yang mengisi tenant di Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh tenant-tenant yang ada di Mal Pelayanan Publik masih memerlukan waktu lebih untuk menyelesaikan pelayanan sehingga tidak sesuai lagi dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan untuk persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat seperti foto copy ktp, kartu keluarga dan lain sebagainya itu masih harus dibawa dalam pengurusan di Mal Pelayanan Publik.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Indikator ini menjelaskan kecocokan inovasi yang baru, apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat. Inovasi yang sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengadopsi inovasi dapat dilakukan, kebutuhan akan penggunaan

teknologi pada penyelenggaraan merupakan salah satu pendorong dilakukannya inovasi tersebut.

Berikut kutipan wawancara peneliti dengan ibu Theresia Reza F, S. Kom selaku Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Senin Tanggal 21 Juni 2021 Pukul 10.11 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Pemanfaatan Teknologi *“di era sekarang ini apalagi adanya covid 19 ini memang dituntut untuk semuanya serba teknologi menggunakan online dan dengan adanya teknologi tersebut seluruh pelayanan diselesaikan oleh pegawai baik dikantor dan yang WFH (Work From Home).”*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, mengenai pemanfaatan teknologi pada Mal Pelayanan Publik yang dijelaskan adalah untuk pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sedangkan untuk masyarakat masih diharuskan datang ke Mal Pelayanan Publik untuk melakukan pelayanan, sedangkan di era serba digital sekarang seharusnya bisa memaksimalkan pelayanan online kepada masyarakat sehingga kebermanfaatan dari teknologi bisa dirasakan bersama baik pemberi dan penerima pelayanan.

Sedangkan Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan di Mal Pelayanan Publik *“kalau untuk di Mal Pelayanan Publik sendiri hanya terkait dalam hal Perizinan saja, namun ada beberapa instansi yang membuka pelayanan dalam hal Non Perizinan.”*

lalu untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat di Mal Pelayanan Publik, tujuan dari Mal Pelayanan Publik adalah untuk peningkatan kemudahan memiliki usaha masyarakat yang tidak perlu pindah tempat ketika akan mengurus pelayanan perizinan, namun tidak ada salahnya Mal Pelayanan Publik membuka lebih banyak pelayanan dibidang non perizinan dikarenakan masyarakat yang melakukan pelayanan lebih dari satu selain yang ada di Mal Pelayanan Publik sekarang jadi lebih mempermudah masyarakat, sehingga kemauan masyarakat untuk mengurus pelayanan lebih meningkat.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Pegawai Layanan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yakni Ibu Dyah M. A pada hari Senin, tanggal 21 Juni 2021 pukul 09.00 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Pemanfaatan Teknologi *“Kalau untuk pemanfaatan teknologi sendiri berjalan dengan baik, dikarenakan kita didukung oleh sarana dan prasarana yang baik dalam hal komputer maupun sarana dan prasarana lainnya”*.

Lalu berdasarkan kutipan wawancara diatas mengenai pemanfaatan teknologi pada Mal Pelayanan Publik, memang secara sarana dan prasarana yang tersedia sudah membantu masyarakat untuk yang belum melengkapi persyaratan namun sudah memiliki data yang hanya tinggal ngeprint sehingga dengan didukung sarana dan prasarana yang disediakan bisa membantu masyarakat, namun sangat sedikit dari masyarakat yang memanfaatkan hal tersebut yang kebanyakan masyarakat sudah mempersiapkan persyaratan nya sudah dari rumah, sehingga untuk pemanfaatan

teknologi sebagai sarana dan prasarana kurang mendukung tingkat efektivitas inovasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Sedangkan Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan di Mal Pelayanan Publik *“Masih kurang maksimal dikarenakan pandemi covid ini, beberapa instansi tidak ada pelayanan di Mal Pelayanan Publik tapi masih buka pelayanan di Kantor Pusatnya”*.

Kemudian untuk kebutuhan masyarakat menurut pegawai dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa kurang maksimal dikarenakan covid namun seharusnya karena di Mal Pelayanan Publik sudah memiliki sistem antrian online yang bebas memilih jam berapa akan datang lebih memudahkan mengendalikan masyarakat yang akan mengurus pelayanan.

Selanjutnya dijelaskan oleh Ibu Listine ketika penulis melakukan wawancara yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu, pada hari Jumat, tanggal 23 juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan tentang Pemanfaatan Teknologi *“untuk sekarang kita sudah bisa mengambil antrian lewat online, karna bisa memilih jam berapa kita mau datang”*.

Lalu penulis melakukan wawancara kepada masyarakat bahwa mengenai pemanfaatan teknologi yang dirasakan masyarakat bisa mengambil antrian melalui online, namun kebanyakan masyarakat tidak mengambil nomor antrian melalui online melainkan mengambil nomor antrian pada mesin nomor antrian yang disediakan di Mal Pelayanan Publik.

Sedangkan Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“Semuanya terpenuhi diMal Pelayanan Publik, karna tidak sulit lagi pindah-pindah tempat lagi”*.

Kemudian mengenai kebutuhan masyarakat untuk pelayanan di Mal pelayanan Publik, dikarenakan ibu listine mengurus pelayanan perizinan sehingga memang terkait perizinan sudah terpenuhi semua dan tidak perlu pindah tempat lagi.

Yang selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Indra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 10.52 WIB.

Beliau mengatakan tentang Pemanfaatan Teknologi *“Untuk pelayanan dari Mal Pelayanan Publik tadi saya mengambil antrian kunjungan melalui website nya”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, masyarakat mengambil antrian melalui website dari Mal Pelayanan Publik yang tentu saja pemanfaatan teknologi sudah dapat digunakan oleh masyarakat.

Sedangkan Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“kalau selama ini saya mengurus pelayanan semuanya ada disini dan tidak perlu pindah tempat lagi”*.

Lalu kebutuhan masyarakat untuk pelayanan perizinan yang akan dilakukan sudah tersedia pada Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pemanfaatan teknologi yang terdapat diMal Pelayanan Publik adalah masyarakat bisa mengambil nomor antrian yang di dalamnya juga bisa memilih pada pukul berapa masyarakat diharuskan datang berdasarkan antrian yang dipilih dan masyarakat juga dimudahkan

dengan penyelesaian pelayanan yang tidak mengharuskan pindah ketempat instansi pemberi layanan berasal.

Kemudian Menurut Koordinator Substansi Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Badan Pertanahan Kota Pekanbaru bapak Aji Prasetya Nugrahanto, A. Md pada hari Selasa, tanggal 29 Juni 2021 pukul 09.04 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Pemanfaatan Teknologi *“Kalau untuk di Mal Pelayanan Publik dan Kantor Badan Pertanahan Nasional sendiri untuk pengambilan nomor antrian sudah online, jadi masyarakat bebas mengatur jadwal pada jam berapa akan datang untuk melakukan pelayanan dan untuk pengolahan data ketika berkas-berkas di Mal Pelayanan Publik masuk kita bisa proses langsung”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas mengenai pemanfaatan teknologi baik dikantor Badan Pertanahan Nasional maupun Mal Pelayanan Publik sudah bisa mengambil antrian melalui online, namun masih sedikit masyarakat yang mengambil antrian online melainkan masyarakat mengambil antrian melalui mesin yang disediakan sehingga teknologi yang digunakan belum bisa dikatakan bermanfaat untuk masyarakat.

Sedangkan Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan di Mal Pelayanan Publik *“di awal peresmian Mal Pelayanan Publik tenant Badan Pertanahan hanya menyediakan 2 jenis pelayanan saja yaitu Hak Tanggung Roya dan Pertimbangan teknis/Izin Lokasi, namun seiring waktu berjalan antusias masyarakat kita menambah*

7 jenis pelayanan lagi hingga sekarang sudah 9 jenis layanan sudah bisa masyarakat lakukan di Mal Pelayanan Publik”.

Lalu kebutuhan masyarakat untuk pelayanan di Mal Pelayanan Publik bahwa Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru menambah jenis pelayanan yang bisa dilakukan, bagi masyarakat yang mengurus perizinan sangat dimudahkan dengan bisa mengurus pelayanan sekaligus, akan tetapi masyarakat sendiri yang tetap mengurus pelayanan bukan dari Badan Pertanahan Nasional langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Selanjutnya Ibu Eka yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, pada hari Jumat, tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.25 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Pemanfaatan Teknologi *“sama juga waktu saya mengurus di Kantor Badan Pertanahan sudah bisa mengambil antrian via online”.*

Kemudian berdasarkan kutipan wawancara diatas mengenai pemanfaatan teknologi diungkapkan oleh masyarakat bahwa pengambilan nomor antrian sama dengan di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru sudah bisa melalui online, hal ini memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan dan bisa memilih pada pukul berapa akan melakukan kunjungan, namun kebanyakan masyarakat masih mengambil antrian melalui mesin nomor antrian hal ini membuktikan inovasi yang dilakukan lambat untuk diadopsi oleh masyarakat.

Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“iya semuanya sudah terpenuhi di Mal Pelayanan Publik”.*

Lalu kebutuhan masyarakat untuk pelayanan di Mal Pelayanan Publik berdasarkan kutipan wawancara diatas bahwa pelayanan sudah terpenuhi, namun pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru di Mal Pelayanan Publik mengharuskan masyarakat yang belum melengkapi persyaratan diminta mengurusnya terlebih dahulu di instansi terkait, karena persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional belum terpenuhi di Mal Pelayanan Publik.

Selanjutnya Ibu Maya yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional di Mal Pelayanan Publik, pada hari jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.34 WIB.

Beliau mengatakan Pemanfaatan Teknologi *“Untuk sekarang karna pandemi jadi saya bisa memilih mengambil antrian dan terkadang juga tidak terlalu ramai”*.

kemudian pemanfaatan teknologi berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa masyarakat menilai antrian pada Mal Pelayanan Publik tidak terlalu ramai dan bisa mengambil antrian melalui online, hal ini tentunya memudahkan masyarakat untuk menghindari keramaian.

Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“Semuanya terpenuhi ya kita mau bertanya juga dilayani”*.

Lalu kebutuhan masyarakat untuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dipenuhi oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru di Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan wawancara penulis bersama pemberi dan penerima layanan instansi Badan Pertanahan Nasional di Mal Pelayanan Publik, dalam hal pemanfaatan teknologi masyarakat yang mengurus di kantor Badan Pertanahan Nasional maupun yang mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik sama-sama sudah bisa mengambil antrian online dan dalam hal yang memudahkan oleh masyarakat adalah dalam segi lokasi dari kantor Badan Pertanahan Nasional yang jauh dari daerah perkotaan dan dengan adanya pelayanan Badan Pertanahan di Mal Pelayanan Publik membuat masyarakat lebih memudahkan aksesnya dalam mengurus pelayanan.

Kemudian Menurut Pegawai Layanan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ibu Elsi pada hari Selasa, tanggal 22 Juni 2021. Pukul 11.43 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Pemanfaatan Teknologi *“untuk itu masyarakat bisa mengambil nomor antrian diwebsite Mal Pelayanan Publik, hal ini memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan lain agar tidak lama menunggu nomor antrian”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa pemanfaatan teknologi yang dijelaskan masyarakat mengambil antrian melalui online diwebsite Mal Pelayanan Publik, namun masyarakat lebih memilih mengambil antrian melalui mesin nomor antrian yang tersedia dan masyarakat juga tidak banyak yang menggunakan fasilitas komputer dan printer.

Sedangkan Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan di Mal Pelayanan Publik *“sudah terpenuhi ya, karena setelah masuk kedalam form nya dan diproses oleh petugas, masyarakat sudah bisa membayar biaya pajak di Mal Pelayanan Publik*

tanpa perlu mendatangi bank karena di Mal Pelayanan Publik juga tersedia tenant bank yang bisa memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran”.

Kemudian kebutuhan masyarakat untuk pelayanan pembayaran pajak dinilai sudah terpenuhi karena sudah adanya tenant Bank di Mal Pelayanan Publik sehingga masyarakat tidak perlu lagi pindah tempat untuk melakukan pembayaran tentunya hal ini memudahkan masyarakat.

Selanjutnya menurut Bapak Abdul yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 22 Juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Pemanfaatan Teknologi *“ada sarana dan prasarana komputer dan juga printer untuk digunakan masyarakat”.*

Lalu mengenai pemanfaatan teknologi berdasarkan kutipan wawancara diatas bahwa tersedianya sarana dan prasarana berupa komputer dan printer, tentunya hal ini berkenaan dengan teknologi namun hanya sedikit yang menggunakan fasilitas ini.

Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“saya tinggal masukkan resi nya ya dan bayar pada bank yang ada di Mal Pelayanan Publik ini juga”.*

Lalu mengenai kebutuhan masyarakat akan pelayanan untuk pelayanan pemabayaran pajak memang sudah dipenuhi dan masyarakat memang tidak perlu pindah tempat lagi untuk melakukan pembayaran karena sudah tersediany tenant Bank di Mal Pelayanan Publik.

Kemudian Bapak Jonindra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah di Mal Pelayanan Publik, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.10 WIB.

Pemanfaatan Teknologi *“tadi didaftar kan sama anak untuk antrian online”*.

Lalu pemanfaatan teknologi berdasarkan kutipan wawancara diatas bahwa seorang anak mendaftarkan orang tuanya untuk mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik, namun hanya sedikit dari masyarakat yang mengambil antrian melalui website sehingga pemanfaatan teknologi tidak dapat dirasakan oleh masyarakat.

Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“karena sudah ada bank di Mal Pelayanan Publik ini jadi setelah data di input tinggal bayar aja”*.

Kemudian untuk kebutuhan masyarakat akan pelayanan bahwa masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak sudah tidak perlu pindah tempat lagi karena sudah adanya tenant Bank di Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan wawancara penulis bersama pemberi dan penerima layanan, hal yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah di Mal Pelayan Publik tidaklah jauh berbeda, masyarakat sudah bisa melakukan pelayanan dalam satu tempat antara memasukkan data dan melakukan pembayaran di Mal Pelayanan Publik juga.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Bapak Murdinal Guswandi, S. STP., M.M pada hari Selasa, Tanggal 22 Juni 2021 Pukul 10.06 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Pemanfaatan Teknologi *“Pemanfaatan teknologi ini dipaksa oleh zaman, sehingga semuanya serba online sehingga masyarakat sudah langsung dilayani oleh admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah tersedianya layanan online yang langsung dilayani oleh admin, namun masih banyak dari masyarakat menilai layanan online yang diberikan tidak direspon dengan cepat dan cenderung lebih lama selesai.

Sedangkan Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan di Mal Pelayanan Publik *“Seiring waktu berjalan arahan Direktur Jenderal dari seluruh dokumen-dokumen wajib diketahui oleh pejabat setempat, jadi masyarakat tidak perlu mendatangi kelurahan maupun kecamatan lagi kecuali masyarakat yang tidak punya Nomor Induk Kependudukan (NIK) sama sekali dan itu wajib mengurus surat domisili dari Rukun Tetangga/ Rukun Warga (RT/RW).*

Kemudian kebutuhan masyarakat untuk pelayanan berdasarkan kutipan wawancara diatas, untuk masyarakat yang akan mengurus pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Mal Pelayanan Publik tidak memerlukan lagi surat dari pejabat setempat, akan tetapi hal ini tentunya membuat pelayanan yang dilakukan akan lebih lambat dalam penyelesaiannya karena ramainya masyarakat yang akan mengurus pelayanan sehingga pelayanan tidak lagi efisien.

Menurut Bapak Adrial yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.26 WIB.

Pemanfaatan Teknologi *“katanya sudah bisa melalui via whatsapp namun karna akte kelahiran bermasalah makanya saya datang kesini”*.

Lalu menurut masyarakat mengenai pemanfaatan teknologi dari pelayanan yang diberikan berdasarkan kutipan wawancara diatas bahwa masyarakat sudah melakukan pelayanan melalui pesan whatsapp namun karna tidak efektifnya pelayanan online yang diberikan sehingga masyarakat perlu untuk datang lagi, seharusnya di era digital untuk memvalidasi data dari masyarakat pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyertakan barcode untuk memvalidasi dokumen dari masyarakat sehingga pelayanan online yang diberikan lebih optimal.

Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“Semuanya sudah terpenuhi ya dan dekat juga mau ngurus pelayanan yang lainnya”*.

Lalu kebutuhan masyarakat untuk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sudah terpenuhi pelayanan untuk masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diwilayah Mal Pelayanan Publik dan hal ini membantu masyarakat yang akan pelayanan selain kependudukan dan pencatatan sipil.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan Ibu Dian yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu, tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.21 WIB.

Pemanfaatan Teknologi *“via online sudah bisa namun karna respon nya lama sedangkan saya butuh cepat makanya harus datang”*.

Kemudian berdasarkan kutipan wawancara yang penulis lakukan kepada masyarakat, bahwa sudah adanya pelayanan online namun pelayanan yang diberikan masih lambat direspon, sehingga kepengurusan pelayanan yang dilakukan masyarakat akan lambat diselesaikan.

Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“Sudah terpenuhi semuanya”*.

Lalu kebutuhan masyarakat untuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah terpenuhi semuanya, hal ini tentunya memudahkan masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , masyarakat dimudahkan dengan dibukanya layanan online yang sudah langsung dilayani oleh admin dan masyarakat sudah tidak lagi perlu mendatangi instansi lain kecuali yang tidak punya Nomor Induk Kependudukan (NIK) namun masih memiliki kendala untuk respon nya yang lama, serta untuk kebutuhan masyarakat sendiri sudah terpenuhi semua.

Menurut Staf Komunikasi Publik dan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yakni Dea Amanda Payes pada hari Jum'at, Tanggal 3 September 2021 pukul 09.30 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Pemanfaatan Teknologi *“Untuk sekarang kita memiliki 4 cara dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, yang pertama itu ada Mobile JKN, Call Center, Chika, dan ada untuk yang dilakukan khusus oleh kantor cabang Kota Pekanbaru yaitu melalui pesan Whatsapp yaitu Pandawa”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah beralih ke pelayanan online sehingga pelayanan yang diMal Pelayanan Publik dan dikantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Sedangkan untuk Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan di Mal Pelayanan Publik *“Semuanya terpenuhi kecuali dalam hal pengaduan”*.

Lalu kebutuhan masyarakat untuk pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kepada masyarakat sudah terpenuhi kecuali pengaduan, namun dimasa pandemi tenant Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan menutup pelayanannya dan mengalihkan pelayanan nya melalui online tentunya pelayanan yang diberikan bisa dilakukan oleh masyarakat darimana saja.

Ibu yani yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, pada hari Kamis, tanggal 9 September pukul 10.19 WIB.

Pemanfaatan Teknologi *“untuk pelayanan sekarang sudah ada yang online melalui layanan whatsapp dan untuk pencetakan kartu sendiri bisa dilakukan pada Mal Pelayanan Publik”*.

Kemudian berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa pemanfaatan teknologi yang diterapkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah bisa dilakukan

melalui pesan whatsapp tentunya mempermudah masyarakat melakukan pelayanan darimana saja.

Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“untuk sementara hanya dilakukan pencetakan kartu”*.

Lalu kebutuhan masyarakat untuk pelayanan, dikarenakan sudah diberikannya pelayanan melalui pesan whatsapp, masyarakat yang telah melakukan pelayanan melalui pesan whatsapp kemudian masyarakat mencetak kartu pada Mal Pelayanan Publik, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah mudah untuk dilakukan.

Bapak Ardi yang sedang mengurus pelayanan di tenant Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 9 September pukul 11.19 WIB.

Pemanfaatan Teknologi *“Untuk kemaren saya sudah melakukan layanan melalui whatsapp dan tinggal melakukan pencetakan kartu di Mal Pelayanan Publik”*.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara bahwa pemanfaatan teknologi yang diterapkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kepada masyarakat sudah langsung bisa dimanfaatkan dan mudah untuk dilakukan.

Kebutuhan Masyarakat untuk Pelayanan *“untuk pelayanan sendiri, saya hanya untuk pencetakan dan yang lainnya sudah bisa melalui whatsapp”*.

Lalu kemudian kebutuhan masyarakat hanya memberikan layanan pencetakan kartu pada Mal Pelayanan Publik karena masyarakat telah melakukan

pelayanan melalui pesan whatsapp sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih efektif.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima pelayanan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Mal Pelayanan Publik, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sudah mengalihkan pelayanan nya melalui online dan mengurangi tatap muka, kecuali yang memiliki permasalahan soal data maka diharuskan untuk datang ke kantor dan Mal Pelayanan Publik sendiri dituntut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan membuka layanan untuk pencetakan kartu.

Hasil observasi peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 sekitar pukul 10.30 WIB di Mal Pelayanan Publik, banyak dari masyarakat yang tidak mengambil antrian melalui online melainkan mengambil antrian melalui mesin pengambilan nomor antrian yang tersedia di Mal Pelayanan Publik dan masyarakat sudah dimudahkan dengan satu tempat bisa menyelesaikan pelayanan yang ingin dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, dapat disimpulkan bahwa ada masyarakat belum sepenuhnya bisa beralih ke pelayanan online, contohnya pelayanan pada via whatsapp atau penggunaan website yang sering menjadi item utama pada saat sekarang ini, ada beberapa hal yang menjadi kendala salah satunya dapat dilihat dari pengetahuan setiap masyarakat tentunya berbeda-beda apalagi masyarakat yang memasuki umur lanjut dan kurang mengetahui era digital. Oleh karena itu beberapa masyarakat masih melakukan pelayanan secara langsung untuk

datang kelokasi pelayanan dilakukan, namun sudah ada instansi yang mengalihkan pelayanan semuanya sudah online dan dengan adanya Mal Pelayanan Publik sudah termasuk memudahkan masyarakat karena tidak perlu lagi pindah tempat untuk mengurus pelayanan sudah cukup satu tempat saja pelayanan bisa dilakukan. Mal Pelayanan Publik memberikan sarana prasarana lengkap untuk kebutuhan pelayanan contohnya komputer, printer dan lainnya.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Tingkatan sasaran inovasi memahami suatu hal baru, faktor kompleksitas juga dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah inovasi, harus menerima kebijakan yang konservatif dan harus beradaptasi dengan kerumitan, sehingga manfaat yang lama hilang.

Berikut kutipan wawancara peneliti dengan ibu Theresia Reza F, S. Kom selaku Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Senin Tanggal 21 Juni 2021 Pukul 10.11 WIB.

Beliau mengatakan tentang masyarakat yang harus mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“jadi kalau sekarang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu semuanya perizinan sudah masuk kedalam Mal Pelayanan Publik dan kalau dalam hal teknis kami dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu lah yang mengantarkan ke dinas terkait. Akan tetapi,*

dalam hal diluar teknis masyarakatlah yang masih diharuskan mendatangi instansi yang terkait.”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan terkait perizinan sudah tergabung kedalam Mal Pelayanan Publik tentunya dengan menyederhanakan prosedur pelayanan perizinan sudah seharusnya masyarakat cukup dengan mendatangi satu instansi tentunya persyaratan pelayanan perizinan yang dilakukan masyarakat bisa dengan mudah dilakukan dan minat dari masyarakat mengurus pelayanan bisa meningkat.

Yang selanjutnya diungkapkan oleh Pegawai Layanan Informasi Dinas Penanaman Modal Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ibu Dyah M. A pada hari Senin, tanggal 21 Juni 2021 pukul 09.00 WIB.

Beliau mengatakan tentang masyarakat yang harus mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Masih ada beberapa pelayanan di instansi yang harus mendatangi kantor pelayanan berasal karna dalam segi teknisnya beberapa instansi sendiri yang mengatur standar operasional pelayanan”*.

Lalu dijelaskan berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa dalam segi teknisnya beberapa instansi mengatur standar operasional pelayanan yang diberikan, tentunya dengan penyederhaaan persyaratan dari pelayanan tidak menimbulkan kerumitan karena pelayanan perizinan sudah masuk kedalam Mal Pelayanan tentunya dalam segi waktu lebih ringkas waktu penyelesaian pelayanannya.

Hal lain diungkap kan oleh Ibu Listine yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu, pada hari Jumat, tanggal 23 juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Mendatangi kantor asal Pelayanan berasal *“semuanya bisa diselesaikan ya, kecuali persyaratan lainnya yang harus diurus dulu ke instansi yang terkait”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa masyarakat masih diharuskan mendatangi instansi terkait sehingga dengan pelayanan yang ingin masyarakat urus harus mendatangi masing-masing instansi untuk melengkapi persyaratan, padahal perihal perizinan instansi sudah tergabung di Mal Pelayanan Publik.

Kemudian menurut Bapak Indra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 10.52 WIB.

Beliau mengatakan tentang mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Tidak harus lagi mendatangi kantor asal karna sudah selesai di Mal Pelayanan Publik ini sendiri”*.

Lalu berdasarkan wawancara, masyarakat tidak lagi mendangi kantor asal karena sudah selesai di Mal Pelayanan Publik, namun masyarakat masih harus mendatangi kantor masing-masing dari persyaratan yang harus dilengkapi sehingga pelayanan yang dilakukan masih sama prosedur nya baik akan tetapi karena sudah tergabung disatu tempat sehingga waktu tempuhnya lebih ringkas.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa masih ada beberapa macam pelayanan yang persyaratannya mengharuskan masyarakat mendatangi kantor terkait dalam segi teknis.

Menurut Koordinator Substansi Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Badan Pertanahan Kota Pekanbaru bapak Aji Prasetya Nugrahanto, A. Md pada hari Selasa, tanggal 29 Juni 2021 pukul 09.04 WIB.

Beliau mengatakan tentang masyarakat yang harus mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“masih ada beberapa jenis layanan yang masih harus mendatangi kantor Badan Pertanahan Nasional”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa pelayanan yang diberikan masih ada beberapa jenis layanan yang harus mendatangi kantor Badan Pertanahan Nasional, tentunya dengan prosedur seperti ini pelayanan Badan Pertanahan Nasional masih dinilai belum efektif inovasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Ibu Eka yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, pada hari Jumat, tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.25 WIB.

Beliau mengatakan mengenai mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Tidak ada lagi ya, urusan pelayanan yang saya lakukan sudah langsung bisa selesai di Mal Pelayanan Publik”*.

Lalu hasil wawancara bersama masyarakat, bahwa pelayanan sudah selesai dilakukan pada Mal Pelayanan Publik, namun untuk beberapa pelayanan yang lainnya

masih harus datang sehingga masyarakat membutuhkan waktu lebih untuk mengurus satu pelayanan.

Ibu Maya yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional di Mal Pelayanan Publik, pada hari jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.34 WIB.

Beliau mengatakan mengenai mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Tidak ada saya disuruh lagi mendatangi kantor Badan Pertanahan Nasional”*.

Kemudian berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa masyarakat melakukan pelayanan tidak ada disuruh untuk mendatangi kantor Badan Pertanahan Nasional, memang ada beberapa yang disuruh untuk mendatangi dan ada yang tidak disuruh untuk mendatangi, akan tetapi sudah seharusnya seluruh pelayanan yang diberikan sudah selesai di Mal Pelayanan Publik sehingga Inovasi Pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik bisa memudahkan masyarakat.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan, hal yang diungkapkan oleh pemberi pelayanan bahwa masih ada yang masih diharuskan mendatangi kantor Badan Pertanahan Nasional, akan tetapi masyarakat yang sudah mengurus pelayanan tidak lagi disuruh untuk mendatangi kantor dari Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

Menurut Pegawai Layanan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ibu ElsiS.E pada hari Selasa, tanggal 22 Juni 2021. Pukul 11.43 WIB.

Beliau mengatakan tentang masyarakat yang harus mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“tidak ada, sudah bisa langsung diselesaikan di Mal Pelayanan Publik”*.

Lalu berdasarkan wawancara bersama masyarakat, bahwa pelayanan sudah bisa selesai dilakukan pada Mal Pelayanan Publik tentunya dengan adanya tenant Bank untuk pembayaran pajak di Mal Pelayanan Publik sehingga masyarakat tidak perlu pindah tempat untuk melakukan pelayanan.

Bapak Abdul yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 22 Juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan mengenai mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Tidak ada ya, sudah bisa diurus disini semua”*.

Kemudian melakukan wawancara kembali dengan masyarakat bahwa untuk pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah sudah bisa selesai di Mal Pelayanan Publik dengan hal tersebut masyarakat dimudahkan dengan sekali datang pelayanan bisa selesai dilakukan.

Bapak Jonindra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah di Mal Pelayanan Publik, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.10 WIB.

Beliau mengatakan mengenai mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Tidak ada ya saya tinggal bayar aja setelah di masukkan data nya”*.

Berdasarkan wawancara diatas, pelayanan yang diberikan tinggal input data dari masyarakat kemudian melakukan pembayaran sehingga pelayanan yang diberikan cukup membantu masyarakat dengan adanya tenant bank pada Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sudah bisa diselesaikan di Mal pelayanan Publik.

Menurut Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Bapak Murdinal Guswandi, S. STP., M.M pada hari Selasa, Tanggal 22 Juni 2021 Pukul 10.06 WIB.

Beliau mengatakan tentang masyarakat yang harus mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Tidak ada, kecuali yang bermasalah.*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, dengan prosedur yang ada masyarakat bahwa yang bermasalah saja yang mengharuskan datang seperti belum punya Nomor Induk Kependudukan diminta untuk melengkapi surat keterangan domisili dengan pejabat setempat, tentunya pelayanan yang diberikan mengharuskan masyarakat untuk menyelesaikan satu pelayanan membutuhkan waktu yang tidak sebentar.

Bapak Adrial yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.26 WIB.

Beliau mengatakan tentang mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“kalau untuk pelayanan yang saya ingin lakukan tidak ada ya, tapi ada minta surat dari RT”.*

Berdasarkan wawancara bersama masyarakat, bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengharuskan masyarakat datang untuk minta surat dari Rukun Tetangga (RT) seharusnya dengan pelayanan online, masyarakat tidak perlu untuk datang lagi tinggal mengurusnya melalui online seharusnya sudah selesai pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat.

Ibu Dian yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu, tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.21 WIB.

Beliau mengatakan tentang mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Tadi saya ketika di kantor Camat sudah langsung disuruh datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelayanan”*.

Mengenai pelayanan yang harus mendatangi kantor berasal, bahwa kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah pindah menjadi satu wilayah dengan Mal Pelayanan Publik sehingga pelayanan perizinan sudah lebih memudahkan masyarakat, akan tetapi untuk masyarakat yang mengurus pelayanan non perizinan masih mengharuskan untuk datang ketempat kantor pusat pelayanan berasal

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, bahwa masyarakat yang bermasalah atau yang memerlukan keterangan pejabat tempat tinggal dari masyarakat yang masih harus mendatangi kantor terkait dengan pelayanan yang akan diurus.

Menurut Staf Komunikasi Publik dan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Dea Amanda Payes pada hari Jum'at, Tanggal 3 September 2021 pukul 09.30 WIB.

Beliau mengatakan tentang masyarakat yang harus mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Tidak harus lagi mendatangi kantor asal dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, justru kami sendiri yang mengalihkan/menyelesaikan pelayanan tersebut”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, pelayanan yang diberikan memudahkan masyarakat yang akan melakukan pelayanan karena sudah tersistematis Standar Operasional Prosedur pelayanan, sehingga masyarakat lebih cepat menyelesaikan pelayanan yang dilakukan.

Ibu Yani yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, pada hari Kamis, tanggal 9 September pukul 10.19 WIB.

Beliau mengatakan tentang mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“tidak ada, saya sudah bisa mengurus pelayanan dan semuanya selesai dilakukan di Mal Pelayanan Publik”*.

Hal yang sama diungkapkan, bahwa pelayanan yang dilakukan sudah selesai dilakukan tanpa harus masyarakat berpindah tempat.

Bapak Ardi yang sedang mengurus pelayanan di tenant Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 9 September pukul 11.19 WIB.

Beliau mengatakan tentang mendatangi kantor asal pelayanan berasal *“Tidak ada lagi ya, saya sudah tinggal cetak kartu”*.

Selanjutnya berdasarkan kutipan diatas, masyarakat telah menyelesaikan pelayanan melalui online dan pencetakan kartu bisa di Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan tidak memerlukan lagi masyarakat mendatangi kantor terkait justru dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang akan mengalihkan pelayanan lainnya yang diperlukan.

Hasil observasi peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 sekitar pukul 10.30 WIB di Mal Pelayanan Publik, bahwa masih ada masyarakat yang mengurus pelayanan kebingungan untuk tata cara pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik karna masih ada beberapa dari tenant yang tidak menampilkan jenis pelayanan yang disediakan oleh instansi terkait, sehingga masih ada masyarakat yang menanyakan kepada petugas keamanan yang dalam hal ini Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa transaksi pelayanan yang mengharuskan penerima pelayanan mendatangi kantor dinas terkait contohnya pelayanan non perizinan dari segi teknis. Kemudian dalam hal tata cara pengurusan pelayanan di Mal Pelayanan Publik, masyarakat yang baru bertransaksi biasanya masih ada rasa bingung ketika memulai transaksi dikarenakan tidak adanya petunjuk arah yang disediakan, oleh karena itu masyarakat harus bertanya terlebih dahulu kepada petugas Mal Pelayanan Publik agar

mendapat informasi sesuai dengan kebutuhan, dalam hal ini lebih efektif jika Mal Pelayanan Publik berupaya memberikan informasi sesuai prosedur pelayanan sehingga dapat mempermudah proses yang dilakukan dan masyarakat dapat memahami tata cara pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Menjelaskan inovasi harus dapat dicoba apakah sasaran inovasi merasakan keunggulan hadirnya inovasi tersebut. Setiap inovasi harus ada masa uji coba untuk membuktikan bagaimana inovasi dapat berhasil dan tidak, persoalan rendahnya kemampuan berinovasi (*ability to innovate*) dan kemauan berinovasi (*willingness to innovate*) menjadi salah satu tantangan bagi kalangan pejabat publik.

Berikut kutipan wawancara peneliti dengan ibu Theresia Reza F, S. Kom selaku Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Senin Tanggal 21 Juni 2021 Pukul 10.11 WIB.

Beliau mengatakan tentang kemudahan yang dirasakan oleh pemberi dan penerima layanan *“iya jelaslah pastinya adanya kemudahan dengan adanya Mal Pelayanan Publik indeks kepuasan masyarakat meningkat. Dalam segi kenyamanan dan transparan itu didapatkan di Mal Pelayanan Publik, nah tapi tidak menutup kemungkinan di masing-masing instansi juga ada pelayanannya tapi masyarakat lebih mau mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik.”*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, dengan adanya Mal Pelayanan Publik indeks kepuasan masyarakat meningkat tentunya kemudahan masyarakat untuk mengurus pelayanan dapat dirasakan, namun untuk pelayanan yang membutuhkan persyaratan pelayanan dan untuk mengurus persyaratan tersebut ada di Mal Pelayanan Publik, masyarakat sendiri yang harus mengurus dimasing-masing instansi karena belum tersingkronnya pelayanan di Mal Pelayanan Publik sehingga membutuhkan waktu yang lama sama seperti sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

Sedangkan tentang Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“yang jelas ada pelayanan buat disabilitas, terus ada pelayanan informasi pengaduan, terus dengan adanya sarana dan prasarana misalnya wifi gratis dan juga disediakan komputer beserta printer yang manakala ada dari masyarakat yang belum punya email bisa dibuat dikomputer tersebut dan ada persyaratan yang kurang bisa ngeprint ditempat tersebut. Dan untuk bidang perizinan sendiri manakala masyarakat butuh akta notaris tidak perlu susah lagi langsung saja mendatangi tenant notaris yang ada di Mal Pelayanan Publik.”*

Inovasi yang dirasakan dengan fasilitas untuk kenyamanan, namun untuk memunculkan kemauan masyarakat untuk mengurus pelayanan selain tempat yang nyaman, masyarakat juga harus diberikan pelayanan yang efektif dan efisien dalam segi waktu.

Yang selanjutnya Menurut Pegawai Layanan Informasi Dinas Penanaman Modal Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ibu Dyah M. A pada hari Senin, tanggal 21 Juni 2021 pukul 09.00 WIB.

Beliau mengatakan tentang Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“Kemudahan perizinan sekarang sudah melalui online di website perizinan.pekanbaru.go.id, sehingga penerima layanan bisa akses dimana saja tanpa harus datang ke Mal Pelayanan Publik untuk tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”*.

Berdasarkan kutipan wawancara mengenai kemudahan yang dirasakan penerima layanan bisa mengakses website perizinan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, akan tetapi banyak dari masyarakat yang tidak menggunakan akses ini karena kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat tidak terbiasa.

Sedangkan tentang Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“Sekarang masyarakat sudah bisa mengurus lebih dari satu pelayanan”*.

Kemudian untuk inovasi yang dirasakan masyarakat sudah bisa melakukan pelayanan lebih dari satu, akan tetapi untuk persyaratan pelayanan yang saling terkait di Mal Pelayanan Publik masyarakat sendiri yang harus mengurus pelayanan tersebut sehingga untuk mengurus pelayanan hanya terbantu mengurangi waktu jarak tempuh tidak dalam pengurusan pelayanan yang akan dilakukan.

Kemudian penulis melakukan wawancara bersama Ibu Listine yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu, pada hari Jumat, tanggal 23 juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“Tentunya dalam mengurus pelayanan masyarakat dimudahkan karna sekali datang bisa mengurus banyak pelayanan”*.

Hal yang sama mengenai kemudahan yang dirasakan, akan tetapi sekali datang bisa mengurus pelayanan namun Standar Operasional Prosedur pelayanan masih sama dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

Sedangkan mengenai Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“yang paling utama adalah tempatnya nyaman dan kadang tidak ramai juga mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini”*.

Kemudian mengenai inovasi yang dirasakan masyarakat, bahwa memang di Mal Pelayanan Publik dalam segi fasilitas didukung dengan kenyamanan dan beberapa fasilitas lainnya yang ditawarkan akan tetapi tidak banyak menggunakan fasilitas ini.

Selanjutnya penulis mewancarai Bapak Indra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 10.52 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“kemudahan yang saya alami adalah dalam satu tempat saya bisa mengurus banyak pelayanan”*.

Tentunya dimudahkan bagi masyarakat yang akan mengurus beberapa pelayanan, akan tetapi mengenai efektifnya pelayanan yang dilakukan untuk pelayanan yang saling terkait satu sama lain masih menggunakan Standar

Operasional Prosedur yang masih sama dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

Sedangkan mengenai Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“tentunya saya bisa memilih jam yang saya inginkan dan terkadang di Mal Pelayanan Publik ini sendiri tidak ramai juga antriannya”*.

Kemudian mengenai inovasi yang dirasakan masyarakat bisa mengambil antrian melalui website Mal Pelayanan Publik, namun hanya beberapa masyarakat menggunakan fasilitas ini, kebanyakan dari masyarakat yang mengambil antrian online ini hanya untuk pelayanan yang paling banyak didatangi masyarakat sehingga dengan mengambil antrian online bisa mendapatkan akses untuk melakukan pelayanan yang jumlahnya terbatas.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam segi kenyamanan dan sarana prasarana pendukung lainnya membuat masyarakat lebih mau mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik, dan pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sendiri sudah bisa diakses melalui website dan di Mal Pelayanan Publik bisa mengurus lebih dari satu pelayanan.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan Koordinator Substansi Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Badan Pertanahan Kota Pekanbaru bapak Aji Prasetya Nugrahanto, A. Md pada hari Selasa, tanggal 29 Juni 2021 pukul 09.04 WIB.

Beliau mengatakan tentang kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“Kemudahan yang paling bisa dirasakan dalam segi lokasi, yang mana masyarakat yang tinggal atau berkerja didaerah kota bisa mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik karena lokasi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru sendiri jauh dari daerah kota”*.

Berdasarkan kutipan wawancara mengenai kemudahan yang dirasakan, seperti yang sudah diungkapkan bahwa beberapa pelayanan masih mengharuskan masyarakat mendatangi kantor Badan Pertanahan Nasional setelah melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik sehingga pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik tidak memudahkan untuk masyarakat.

Sedangkan tentang Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“memudahkan masyarakat dalam segi antrian yang tidak perlu lagi harus menunggu terlalu lama untuk mengurus pelayanan karena masyarakat sudah bisa mengambil antrian online”*.

Kemudian mengenai inovasi yang dirasakan memudahkan masyarakat untuk mengambil antrian yang tidak perlu menunggu lama karena sudah mengambil antrian online, namun tidak banyak dari masyarakat yang menggunakan akses tersebut, karena masyarakat bisa mengambil antrian melalui mesin pengambilan nomor antrian yang disediakan.

Ibu Eka yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, pada hari Jumat, tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.25 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“tentunya saya dimudahkan dalam segi jarak untuk mengurus pelayanan ya karna kantornya jauh, karna ada pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru di Mal Pelayanan Publik makanya saya mengurus pelayanannya disini saja”*.

Selanjutnya mengenai kemudahan yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan, bahwa dalam segi jarak dari kantor Badan Pertanahan Nasional yang letaknya lebih jauh sehingga masyarakat mengurus di Mal Pelayanan Publik, dalam segi jarak memang masyarakat dimudahkan namun untuk beberapa pelayanan yang akan dilakukan oleh masyarakat kemudian masyarakat diminta untuk datang ke kantor Badan Pertanahan Nasional, tentunya hal ini menjadi lebih rumit untuk dilakukan sehingga masyarakat tidak mau melakukan pelayanan tersebut.

Sedangkan mengenai Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“tempatya yang nyaman dan bisa bebas memilih mengambil antrian online ya saya dimudahkan dengan adanya itu”*.

Kemudian mengenai inovasi yang dirasakan, untuk beberapa masyarakat yang dengan sengaja mengurus pelayanan tentu sangat terbantu dengan akses pengambilan antrian melalui online, namun untuk masyarakat yang baru mengurus masih perlu sosialisasi mengenai pengurusan di Mal Pelayanan Publik.

Ibu Maya yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional di Mal Pelayanan Publik, pada hari jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.34 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“Tentunya beberapa pelayanan dapat saya lakukan makanya saya mendatangi Mal Pelayanan Publik”*.

Hal yang berbeda diungkapkan berdasarkan kutipan wawancara diatas, kemudahan yang dirasakan dapat melakukan beberapa pelayanan namun waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan tidaklah sama sehingga masyarakat selain harus mendatangi satu persatu instansi dan juga harus memberikan waktu lebih untuk mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“yang paling terasa dari yang biasanya harus pindah tempat melakukan pelayanan, sekarang tinggal datang ke Mal Pelayanan Publik saja sudah bisa menyelesaikan urusan pelayanan yang ingin saya lakukan”*.

Selanjutnya tentang inovasi yang dirasakan ialah dari pelayanan terpisah namun kini menjadi terpadu disatu tempat tentunya mempersingkat waktu tempuh masyarakat untuk mengurus satu pelayanan ke pelayanan lainnya yang akan dilakukan, akan tetapi dengan standar pelayanan yang tidak sama sehingga baik sebelum ataupun sesudah adanya Mal Pelayanan Publik sama saja, hanya mempersingkat jarak tempuh pelayanan tidak dalam waktu untuk menyelesaikan pelayanan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan bahwa masyarakat daerah perkotaan tidak harus pergi jauh mengurus pelayanan dan masyarakat bisa melakukan pelayanan lebih dari satu, untuk inovasi

yang dilakukan adalah masyarakat mengambil antrian online yang sudah bisa memilih jam berapa akan melakukan kunjungan.

Menurut Pegawai Layanan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ibu Elsi pada hari Selasa, tanggal 22 Juni 2021. Pukul 11.43 WIB.

Beliau mengatakan tentang kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“sebagai pemberi pelayanan sama saja, namun untuk masyarakat bisa mempersingkat waktu penyelesaian satu pelayanan yang dilakukan tanpa harus berpindah tempat”*.

Kemudian untuk kemudahan dari pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk pembayaran retribusi pajak tentunya masyarakat dimudahkan dengan tergabungnya tenant Bank di Mal Pelayanan Publik masyarakat tidak perlu lagi berpindah tempat untuk membayarnya tersebut.

Bapak Abdul yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 22 Juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“karna lebih dekat dengan rumah dan juga antrian tidak ramai”*.

Selanjutnya kemudahan yang dirasakan bahwa lebih dekat dan antriannya tidak ramai dapat memudahkan masyarakat, akan tetapi dengan standar pelayanan yang sama dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik tentunya pelayanan yang

diberikan tidaklah ada perbedaan sehingga tidak efektif adanya Mal Pelayanan Publik.

Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“karna diharuskan membayarkan dibank lagi jadi setelah masukkan resinya pergi kebank kalau sekarang di Mal Pelayanan Publik sudah bisa langsung bayar kalau data kita sudah di input”*.

Kemudian inovasi yang dirasakan di Mal Pelayanan Publik, akses yang diberikan tentu saja memudahkan masyarakat dengan sekali datang disatu tempat pelayanan bisa diselesaikan.

Bapak Jonindra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah di Mal Pelayanan Publik, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.10 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“antrian yang tidak terlalu ramai jadi bisa lebih cepat selesai”*.

Untuk kemudahan yang dirasakan dengan antrian tidak terlalu ramai, karena kondisi pandemik sehingga banyak dari masyarakat menghindari keramaian, namun dengan pelayanan yang diberikan efektif dan dengan prosedur tidak rumit tentunya pelayanan jadi lebih bisa dilakukan.

Sedangkan mengenai Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik :

“karena tadi sudah didaftar kan melalui online jadi saya tinggal datang saja sesuai jam yang sudah ditentukan ke Mal Pelayanan Publik”.

Kemudian mengenai inovasi yang dirasakan masyarakat, tentunya dengan melalui akses online sehingga bisa menghindari kerumunan, akan tetapi dengan prosedur tidak rumit dan singkat sehingga pelayanan akan dapat diselesaikan dengan efektif.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan bahwa masyarakat bisa mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan tanpa harus berpindah tempat dan masyarakat sudah bisa mengambil antrian online yang bebas memilih antrian pada jam yang diinginkan.

Menurut Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Bapak Murdinal Guswandi, S. STP., M.M pada hari Selasa, Tanggal 22 Juni 2021 Pukul 10.06 WIB.

Beliau mengatakan tentang kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“Segala sesuatu kebijakan dan segala sesuatu perubahan dilayani online ini itu sangat terbantu, dinyatakan efektif karena masyarakat darimana saja bisa melakukan permohonan tanpa harus datang ke kantor, kekurangannya dalam segi menguji keabsahan file karena didalam foto atau scan ada yang kabur atau blur gambarnya.*

Kemudian untuk kemudahan yang dirasakan bahwa kebijakan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ada melalui layanan online, namun pelayanan online yang diberikan tidak didukung dengan pengujian keabsahan file sehingga banyak dari masyarakat memilih untuk datang dan tentunya menimbulkan antrian yang ramai dan juga terhadap pelayanan yang diberikan masih

kurang nya sosialisasi terhadap berubahnya sistem pelayanan yang diberikan sehingga banyak dari masyarakat yang mendapati informasi setelah datang ke kantor.

Sedangkan tentang Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“Didalam bidang perizinan justru sangat memudahkan masyarakat karena sekali datang kesuatu tempat bisa memberikan atau melakukan banyak pelayanan.*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas mengenai inovasi yang dirasakan untuk pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik belum tergabungnya data dari masyarakat dari berbagai instansi sehingga masyarakat masih harus mendatangi tiap instansi yang terkait ataupun membawa persyaratan dari instansi yang terkait dengan pelayanan.

Bapak Adrial yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.26 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“dalam segi waktu untuk penyelesaian pelayanan masih ada yang lama dan juga antrian nya juga ramai karena banyak masyarakat yang mengurus pelayanan”.*

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan untuk kemudahan yang rasakan, namun dalam segi waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan ada keterlambatan dari waktu penyelesaian pelayanan yang ditentukan tentunya dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang diatur didalam daftar hukum masih tidak fleksibel tentunya pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat akan terus menumpuk sehingga pelayanan jadi lebih lama selesai.

Sedangkan mengenai Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“semuanya sudah bisa selesai di satu tempat, karena saya bermasalah makanya saya harus datang kesini, tapi semuanya pelayanan nya terpenuhi”*.

Selanjutnya mengenai inovasi yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan semuanya sudah bisa selesai disatu tempat karena banyak dari data masyarakat yang bermasalah tentunya pelayanan masyarakat akan mengalami keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan tidak efektif.

Ibu Dian yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu, tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.21 WIB.

Beliau mengatakan tentang kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“dalam segi waktu sama saja ya dengan sebelumnya karna masyarakat yang ingin mengurus pelayanan juga tidak sedikit”*.

Hal yang sama diungkapkan masyarakat mengenai kemudahan yang dirasakan bahwa dalam segi waktu sama saja karena banyak yang membutuhkan layanan data tersebut sehingga pelayanan akan lebih lama untuk diselesaikan karena sistem penyelesaian pelayanan yang panjang.

Sedangkan mengenai Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“karena tidak perlu ada surat yang lainnya lagi tinggal datang ke Dinas Kependudukan semua pelayanan sudah bisa dilakukan di satu tempat”*.

Kemudian mengenai inovasi yang dirasakan masyarakat tidak perlu ada surat lainnya melainkan masyarakat tinggal datang maka semua pelayanan bisa dilakukan,

namun mengenai standar pelayanan dan standar operasional prosedur yang dilakukan masyarakat masi

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan sudah online sehingga bisa memudahkan masyarakat melakukan pelayanan darimana saja, akan tetapi untuk yang bermasalah tetap diminta untuk datang guna menguji keabsahan file yang diberikan kepada admin, namun karna banyak nya masyarakat yang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat masih ada keterlambatan penyelesaian pelayanan dari masyarakat dan masyarakat sudah dimudahkan dengan datang kesatu tempat sudah bisa menyelesaikan pelayanan yang ingin dilakukan.

Menurut Staf Komunikasi Publik dan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yakni ibu Dea Amanda Payes pada hari Jum'at, Tanggal 3 September 2021 pukul 09.30 WIB.

Beliau mengatakan tentang Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“Tentunya dalam segi waktu lebih ringkas dan juga dalam hal pelayanan sangat terbantu karena dalam segi sarana dan prasarana nya juga memadai”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, bahwa tentang kemudahan yang dirasakan lebih ringkasnya waktu dari pelayanan namun untuk persyaratan pelayanan masyarakat yang mengurus di Mal Pelayanan Publik ataupun dikantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sama saja, akan tetapi dengan adanya pelayanan yang bisa dilakukan melalui pesan whatsapp tentunya memudahkan dan masyarakat tinggal melakukan pencetakan kartu di Mal Pelayanan Publik.

Sedangkan tentang Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“tentunya ide dari bapak Walikota Pekanbaru yaitu bapak Firdaus, sebagai penyedia layanan kami dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan tentunya membuat masyarakat sangat terbantu dengan adanya Mal Pelayanan Publik mengurus pelayanan bisa lebih dari satu layanan”*.

Selanjutnya mengenai inovasi yang dirasakan, akan tetapi untuk Standar Operasional Prosedur pelayanan masih sama tidak ada yang berubah, hanya tempatnya saja yang dibagi sehingga aspek dari masyarakat yang akan mengurus pelayanan masih sama.

Ibu **yani** yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, pada hari kamis, tanggal 9 September pukul 10.19 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“Tentunya dalam pengurusan pelayanan di Mal Pelayanan Publik dimudahkan ya karna dalam satu waktu dan satu tempat saya bisa mengurus banyak pelayanan”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, untuk beberapa masyarakat yang akan mengurus pelayanan lebih dari satu pelayanan tentunya dimudahkan, namun untuk kemudahan mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik sama saja dengan pelayanan yang diberikan dikantor instansi terkait.

Sedangkan tentang Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“untuk inovasi di Mal Pelayanan Publik sendiri itu didalam satu tempat bisa mengurus banyak pelayanan, akan tetapi untuk Badan Penyelenggara Jaminan*

Sosial Kesehatan sendiri sudah ada layanan online justru lebih memudahkan masyarakat lagi karena tidak perlu lagi datang untuk mendapatkan layanan yang sudah bisa langsung selesai dengan dirumah saja”.

Kemudian untuk inovasi yang dirasakan masyarakat, dengan adanya layanan melalui online yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, masyarakat akan lebih ingin melakukan pelayanan tersebut melalui online karena bisa melakukan pelayanan darimana saja, untuk itu Standar Operasional Prosedur pelayanan di Mal Pelayanan Publik harus disesuaikan sehingga nantinya pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tetap didatangi oleh masyarakat.

Bapak Ardi yang sedang mengurus pelayanan di tenant Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 9 September pukul 11.19 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Kemudahan yang dirasakan pemberi dan penerima layanan *“untuk kemudahan di Mal Pelayanan Publik dengan antrian dan sistem yang dibuat sudah bisa lebih memudahkan masyarakat mengurus layanan”.*

Berdasarkan wawancara diatas, pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dengan kemudahan yang ditawarkan di Mal Pelayanan Publik hanya sedikit dari masyarakat yang memanfaatkan mengambil antrian melalui online dan dengan sistem yang tidak diatur sama dengan yang lainnya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial membuat masyarakat akan lebih tertarik melakukan pelayanan melalui online.

Sedangkan untuk Inovasi yang dirasakan masyarakat di Mal Pelayanan Publik *“iya tadi saya bisa mengurus pelayanan selain di Badan Penyelenggara Jaminan*

Sosial Kesehatan karna memang kebetulan saya juga ingin membayar pajak kendaraan”

Kemudian untuk inovasi yang dirasakan masyarakat untuk beberapa pelayanan seperti yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan karena persyaratan yang lainnya tidak terkait dengan instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik tentunya pelayanan akan selesai dalam satu waktu dan masyarakat bisa melakukan pelayanan yang lainnya.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan dalam segi waktu lebih ringkas dan dalam sarana dan prasarana pendukung juga memadai, Karena Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sudah membuka layanan online sehingga tentunya baik penerima dan pemberi pelayanan sudah bisa lebih memudahkan dan didalam sistem Mal Pelayanan Publik ini masyarakat yang ingin mengurus lebih dari satu pelayanan lebih memudahkan.

Hasil observasi peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 sekitar pukul 10.30 WIB di Mal Pelayanan Publik, terlihat beberapa masyarakat ingin melakukan pelayanan lebih dari satu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, dapat disimpulkan bahwa Mal Pelayanan Publik memberikan indeks kepuasan bagi masyarakat dapat dilihat dari beberapa persyaratan pemberi dan penerima pelayanan contohnya jika ingin melakukan pelayanan lebih diuntungkan karena minimnya tingkat keramaian apalagi

disaat sekarang yang mengharuskan kita berjaga jarak dan menghindari kerumunan disebabkan oleh wabah corona, pelayanan bisa ditempuh lebih cepat dikarenakan terletak dipusat kota pekanbaru dan Mal Pelayanan Publik ini memiliki berbagai macam pelayanan seperti pembayaran pajak, Dinas pertanahan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan lain sebagainya dan tidak hanya itu Mal Pelayanan Publik juga dilengkapi dengan fasilitas lengkap contohnya pelayanan disabilitas, pelayanan informasi pengaduan dan jaringan internet gratis juga diberikan. Oleh karena itu hal ini mempermudah akses pergerakan masyarakat dalam urusan pelayanan.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Inovasi bisa menghasilkan dampak yang lebih baik berjalan sesuai yang diharapkan. Harus mampu beradaptasi dengan kondisi pengadopsi inovasi. Dapat diamati dan dipahami dengan baik oleh pengguna sehingga dapat mencapai keberhasilan.

Berikut kutipan wawancara peneliti dengan ibu Theresia Reza F, S. Kom selaku Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada hari Senin Tanggal 21 Juni 2021 Pukul 10.11 WIB.

Beliau mengatakan tentang Inovasi yang sudah ada *“kalau untuk aplikasi itu sudah pasti akan dilakukan apalagi di era kemajuan teknologi sekarang ini, namun sekarang masih sebatas website saja.”*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dengan berkembang nya era teknologi sekarang yang semuanya bisa dilakukan hanya melalui online tentunya pemerintah harus bisa menyesuaikan dengan kondisi yang ada dengan memberikan pelayanan melalui online.

Menurut Pegawai Layanan Informasi Dinas Penanaman Modal Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ibu Dyah M. A pada hari Senin, tanggal 21 Juni 2021 pukul 09.00 WIB.

Beliau mengatakan tentang Inovasi yang sudah ada *“Inovasinya bisa mengakses perizinan secara online di website Perizinan.Pekanbaru.go.id”*.

Kemudian hal yang sama diungkapkan mengenai inovasi yang sudah ada bahwa sudah bisa mengakses layanan perizinan melalui website, namun karena kurangnya sosialisasi dan persyaratan lainnya masih diharuskan untuk mengurus datang kelokasi pelayanan sehingga pelayanan melalui website perizinan tidak digunakan oleh masyarakat.

Ibu Listine yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu, pada hari Jumat, tanggal 23 juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“Inovasi yang dilakukan untuk mengurus pelayanan sekarang sudah lebih mudah lagi dari yang tadinya berbeda sekarang sudah dalam satu tempat”*.

Kemudian berdasarkan kutipan wawancara bersama masyarakat mengenai inovasi yang sudah ada bahwa pelayanan yang tadinya terpisah dan sekarang sudah

dalam satu tempat, namun untuk pelayanan yang dilakukan mengenai Standar Operasional Prosedur dari masing-masing instansi yang memberikan pelayanan berbeda sehingga untuk mengurus persyaratan pelayanan di instansi yang terkait dengan pelayanan yang ingin dilakukan membutuhkan waktu lebih lama sama halnya dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

Bapak Indra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 10.52 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“Pungutan liar ya palingan tidak ada terjadi di Mal Pelayanan Publik ini karna masyarakat lebih mempersingkat waktu nya dalam mengurus pelayanan yang di inginkan”*.

Selanjutnya dengan hal yang sama mengenai inovasi yang sudah ada bahwa pungutan liar tidak terjadi dan masyarakat lebih mempersingkat waktu dalam mengurus pelayanan, namun masih ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh instansi yang ada pada Mal Pelayanan Publik cukup lama menyelesaikan pelayanan karena memang tidak ada perubahan terkait tata cara pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam segi inovasi yang sudah bisa melakukan pelayanan melalui website dan dengan adanya Mal Pelayanan Publik pelayanan yang tadi nya terpisah kini sudah terpadu di satu tempat sehingga masyarakat bisa mempersingkat waktu dalam mengurus pelayanan.

Menurut Koordinator Substansi Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Badan Pertanahan Kota Pekanbaru bapak Aji Prasetya Nugrahanto, A. Md pada hari Selasa, tanggal 29 Juni 2021 pukul 09.04 WIB.

Beliau tentang Inovasi yang sudah ada *“Kedepannya masyarakat yang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik sudah bisa diselesaikan langsung oleh petugas Badan Pertanahan Nasional yang berada di tenant tersebut tanpa harus mendatangi kantor Badan Pertanahan Nasional dan beberapa pelayanan sedang disiapkan regulasinya agar pelayanan bisa lebih efektif lagi”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, untuk pelayanan di Mal Pelayanan Publik tentunya sudah terpadu satu pintu namun pelayanan yang diberikan belum saling terpadu diantara instansi satu dengan yang lainnya, perubahan yang terjadi ialah masing-masing instansi membagi tempat untuk didatangi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, akan tetapi tidak menutup kemungkinan masing-masing instansi melakukan inovasi terhadap pelayanan dengan membuka layanan melalui online sehingga dengan standar pelayanan yang diberikan sekarang masyarakat tidak lagi mendatangi Mal Pelayanan Publik.

Ibu Eka yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, pada hari Jumat, tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.25 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“rata-rata pelayanan yang sering ingin dilakukan oleh masyarakat sudah ada di Mal Pelayanan Publik jadi tidak perlu lagi pindah tempat dalam melakukan pelayanan”*.

Kemudian wawancara terhadap masyarakat mengenai inovasi yang sudah ada bahwa jenis pelayanan yang sering dilakukan sudah ada dan masyarakat tidak perlu pindah tempat dalam menyelesaikan pelayanan, akan tetapi dengan tidak rumit nya pelayanan yang dilakukan sehingga akan lebih efektif pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Ibu Maya yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pertanahan Nasional di Mal Pelayanan Publik, pada hari jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.34 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“fasilitas nya juga lengkap dan posisi Mal Pelayanan Publik berada ditengah kota ya jadinya mempermudah jarak tempuh”*.

Selanjutnya mengenai inovasi yang sudah ada, dalam segi jarak tempuh memang membantu masyarakat, akan tetapi Standar Operasional Prosedur pelayanan sama dengan dikantor Badan Pertanahan Nasional, sehingga inovasi yang dilakukan ialah membagi tempat untuk masyarakat melakukan pelayanan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional di Mal Pelayanan Publik dalam segi sarana dan prasarana nya sudah lengkap dan juga untuk beberapa pelayanan sudah bisa dilakukan di Mal Pelayanan Publik dan juga karna dalam segi jarak juga membantu masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

Menurut Pegawai Layanan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ibu Elsi pada hari Selasa, tanggal 22 Juni 2021. Pukul 11.43 WIB.

Beliau mengatakan tentang Inovasi yang sudah ada *“paling terasa dalam antrian yang tidak terlalu ramai masyarakat mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik dibandingkan dikantor Badan Pendapatan Daerah sendiri dan juga masyarakat yang mengurus tidak perlu berpindah tempat untuk melakukan pembayaran”*.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai inovasi yang sudah ada dengan dibuka nya layanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah tentunya bisa mengurangi keramaian dan mempersingkat waktu dari pembayaran pajak dikarenakan masyarakat tidak perlu pindah tempat lagi untuk melakukan pembayaran sehingga bisa selesai disatu tempat.

Bapak Abdul yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 22 Juni 2021 pukul 11.51 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“paling yang terasa itu tidak perlu pindah tempat, tinggal melakukan pembayaran di bank yang ada di Mal Pelayanan Publik ini selesai sudah urusan”*.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai inovasi yang sudah ada, namun jenis pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik hanya untuk pembayaran pajak, akan tetapi untuk pendaftaran baru tidak bisa dilakukan di Mal Pelayanan Publik sehingga pelayanan dari masyarakat terbatas.

Bapak Jonindra yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah di Mal Pelayanan Publik, pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2021 pukul 11.10 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“Inovasi nya ya sudah ada banyak pelayanan yang bisa dilakukan dalam satu tempat”*.

Hal yang sama mengenai inovasi yang sudah ada diungkapkan bahwa masyarakat mengetahui banyak pelayanan yang bisa dilakukan di Mal Pelayanan Publik, sehingga inovasi yang dilakukan ialah menggabungkan pelayanan dari beberapa instansi yang terpisah menjadi terpadu disatu pintu, akan tetapi tata cara pemberian pelayanan nya sama saja dengan pemberian pelayanan di instansi masing-masing.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan bahwa pelayanan di Mal Pelayanan Publik membuat masyarakat tidak perlu pindah tempat lagi dalam melakukan pelayanan di tenant Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru karna di Mal Pelayanan Publik sudah bisa melakukan pembayaran.

Menurut Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Bapak Murdinal Guswandi, S. STP., M.M pada hari Selasa, Tanggal 22 Juni 2021 Pukul 10.06 WIB.

Beliau mengatakan tentang Inovasi yang sudah ada *“Sejauh ini masih sebatas online untuk mengupload dokumen dan dilayani oleh admin yang selalu siap melayani masyarakat.”*

Selanjutnya berdasarkan kutipan wawancara diatas mengenai inovasi yang sudah ada bahwa pelayanan bisa dilakukan melalui online, namun belum maksimalnya layanan online yang diberikan dan tidak ada sosialisasi informasi mengenai tata cara untuk melakukan pelayanan yang dilakukan.

Bapak Adrial yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.26 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“Inovasi sekarang pelayanan sudah ada semua disatu wilayah ini saja tapi waktu selesai pelayanan nya kadang ada yang masih lama”*.

Kemudian hasil wawancara bersama masyarakat mengenai inovasi yang sudah ada bahwa sudah adanya pelayanan disatu wilayah, namun karena tidak diaturnya mengenai Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur pelayanan di Mal Pelayanan Publik sehingga inovasi pelayanan tidak diatur secara baik dan memunculkan permasalahan yang sama dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

Ibu Dian yang sedang mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada hari Rabu, tanggal 21 Juni 2021 pukul 13.21 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“sudah ada via online tapi karena saya butuh nya cepat jadi masih harus datang lagi”*.

Berdasarkan kutipan wawancara diatas bahwa sudah ada pelayanan yang diberikan melalui online, namun pelayanan online yang diberikan masih lamban

diproses sehingga masyarakat lebih ingin langsung datang untuk melakukan pelayanan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa sudah adanya pelayanan yang dilayani oleh admin dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat sudah bisa menyelesaikan pelayanan yang ingin dilakukan dalam satu tempat.

Menurut Staf Komunikasi Publik dan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Dea Amanda Payes pada hari Jum'at, Tanggal 3 September 2021 pukul 09.30 WIB.

Beliau mengatakan tentang Inovasi yang sudah ada *“Inovasi yang sudah kami lakukan selama pandemi ini, terkhusus masyarakat Kota Pekanbaru kami melakukan Pelayanan via chat Whatsapp yaitu Pandawa (Pelayanan Administrasi Whatsapp)”*.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diungkapkan bahwa inovasi yang diberikan tentunya memudahkan masyarakat dan menyesuaikan dengan kondisi untuk mengurangi keramaian dari masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Ibu Yani yang sedang mengurus pelayanan di tenant Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, pada hari Kamis, tanggal 9 September pukul 10.19 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“untuk pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan lebih memudahkan karena sudah bisa melakukan pelayanan melalui layanan chat whatsapp dan mencetak kartu di Mal Pelayanan Publik”*.

Selanjutnya mengenai inovasi yang sudah ada tentunya masyarakat dimudahkan dengan adanya inovasi pelayanan yakni memberikan pelayanan melalui online, pelayanan tersebut memudahkan melakukan pelayanan dari mana saja.

Bapak Ardi yang sedang mengurus pelayanan di tenant Mal Pelayanan Publik, pada hari Kamis tanggal 9 September pukul 11.19 WIB.

Beliau mengatakan mengenai Inovasi yang sudah ada *“kalau untuk layanan lebih cepat melalui whatsapp sudah bisa dilakukan”*.

Diera teknologi sekarang tentunya masyarakat lebih memilih untuk melakukan pelayanan online yang bisa dilakukan dari mana saja sehingga instansi ataupun pemberi layanan harus mampu beradaptasi dan menyesuaikan dengan perkembangan yang terjadi.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemberi dan penerima dari pelayanan yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik bahwa masyarakat sudah bisa mengurus pelayanan lebih dari satu pelayanan dan juga karna sudah dibukanya layanan melalui layanan pada aplikasi whatsapp oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sehingga masyarakat di Mal Pelayanan Publik tinggal melakukan pencetakan kartu saja.

Hasil observasi peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 sekitar pukul 10.30 WIB di Mal Pelayanan Publik, terlihat beberapa masyarakat kebingungan dalam melakukan karna kurang paham mengenai tata cara pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, dapat disimpulkan bahwa masing-masing instansi pada Mal Pelayanan Publik membuka layanan online namun masih sebatas website. Mengenai Standar Pelayanan di Mal Pelayanan Publik, masyarakat ingin melakukan pelayanan yang tadinya pelayanan terpisah kini sudah terpadu disatu tempat sehingga masyarakat yang ingin melakukan lebih dari satu pelayanan bisa mempersingkat waktu, Mal Pelayanan Publik juga tidak ditemukan kasus pemungutan liar oleh petugas individual, maka dari itu keamanan dan kenyamanan dapat dirasakan oleh masyarakat.

B. Hambatan Inovasi dalam Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Setiap pelayanan akan ada perubahan yang dilakukan oleh suatu organisasi, lalu perubahan tersebut menyesuaikan dengan kondisi yang ada dan dalam perjalanannya ada hambatan yang akan menjadi tantangan sendiri. Untuk itu penulis mengungkapkan berdasarkan observasi yang dilakukan pada saat penulis dilapangan melakukan penelitian. Terdapat penghambat dalam tumbuhnya inovasi :

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal.

Berdasarkan hasil selama peneliti melakukan penelitian dapat dijelaskan dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang diberikan sama dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, karena masyarakat masih diharuskan mengurus persyaratan pelayanan yang terkait dengan pelayanan yang akan dilakukan langsung datang kelokasi dan mendatangi tiap-tiap instansi yang saling terkait,

sehingga masyarakat yang mengurus pelayanan hanya mempersingkat waktu tempuh untuk melakukan pelayanan tidak dalam efektifnya waktu penyelesaian pelayanan.

2. Teknologi tersedia tetapi tidak sesuai dengan budaya organisasi.

Berdasarkan hasil selama peneliti melakukan penelitian dapat dijelaskan peralihan dari pegawai ke pimpinan atau dari masyarakat ke pegawai pelayanan masih ada menggunakan berkas fisik yang dilampirkan dan setelah itu baru disalin ke file komputer.

3. Adanya tekanan administrasi

Berdasarkan hasil selama peneliti melakukan penelitian dapat dijelaskan bahwa untuk melakukan inovasi menunggu kebijakan atau produk hukum untuk melakukan inovasi.

4. Budaya menghindari resiko

Berdasarkan hasil selama peneliti melakukan penelitian dapat dijelaskan bahwa dinas ataupun instansi yang terkait terhadap pelayanan diharuskan bekerja berdasarkan ketentuan hukum yang sudah tercantum didalam daftar hukum.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Efektivitas inovasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Nilai keuntungan relatif dari pelayanan yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik adalah untuk masyarakat yang melakukan lebih dari satu pelayanan dengan sekali datang bisa melakukan beberapa pelayanan, akan tetapi untuk waktu penyelesaian pelayanan antara satu pelayanan yang dilakukan dengan pelayanan yang lainnya yang saling terkait tidak bisa selesai dalam waktu yang sama.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Nilai kesesuaian dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik bahwa masing-masing dari instansi yang memberikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik beberapa instansi diantaranya sudah membuka layanan melalui online, namun masyarakat masih memilih untuk datang kelokasi pelayanan dilakukan. Namun layanan yang disediakan khusus dari Mal Pelayanan Publik sendiri yakni pengambilan nomor melalui website Mal Pelayanan Publik, akan tetapi masyarakat lebih banyak yang datang langsung mengambil nomor antrian dilokasi Mal Pelayanan Publik.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Nilai kerumitan pelayanan yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik bahwa masih ada dari beberapa masyarakat belum memahami mengenai tata cara pengurusan pelayanan di Mal Pelayanan Publik, terkait dengan beberapa pelayanan non-perizinan masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke lokasi kantor instansi atau lembaga yang saling berkaitan sehingga pelayanan di Mal Pelayanan Publik masih membutuhkan waktu yang lebih lama karena file beralih tetap antara meja satu dengan meja yang lainnya. Seperti contohnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk masyarakat yang sudah melakukan rekam Kartu Tanda Penduduk di Unit Pelaksana Teknis Daerah kemudian melakukan pencetakan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Untuk keuntungan yang patut dicoba dengan kemudahan yang contohnya pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru dengan proses yang memang tidak panjang bahwa masyarakat tinggal melakukan validasi data kemudian melakukan pembayaran pajak di tenant Bank yang ada di Mal Pelayanan Publik sehingga pelayanan bisa selesai disatu lokasi, namun untuk pelayanan yang lainnya masih menggunakan prosedur yang sama dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik dan untuk masyarakat yang ingin melakukan pelayanan lebih dari satu dimudahkan dengan melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik, akan tetapi untuk pelayanan perizinan tentunya masyarakat masih diharuskan untuk mendatangi tiap instansi atau lembaga yang terkait dengan pelayanan perizinan sehingga waktu penyelesaian akan sama saja dengan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Inovasi dituntut untuk mudah diamati, tentunya dengan adanya Mal Pelayanan Publik beberapa instansi atau lembaga membuka pelayanan sudah merupakan hal baru yang diberikan kepada masyarakat selain pelayanan yang

diberikan yang diberikan dikantor instansi atau lembaga dan juga beberapa dari instansi atau lembaga sudah menyediakan pelayanan melalui *website* dan *whatsapp* namun untuk Mal Pelayanan Publik sendiri hanya menyediakan layanan pengambilan antrian melalui *website*.

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru menggunakan Pola Pelayanan terpadu satu atap yang mana penyelenggaraan pelayanan terjadi dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat, tentu nya hal ini berbeda dari konsep yang diungkapkan oleh Menteri Pendayagunaan Reformasi Birokrasi sehingga Inovasi dalam Pelayanan tidak efektif dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, Efektifitas inovasi dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik belum dilakukan secara maksimal oleh pemerintah Kota Pekanbaru dan terkhusus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga semakin memunculkan perbedaan diantara instansi atau lembaga yang memberikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik, namun dengan beberapa pelayanan bisa dilakukan disatu tempat tentunya memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan lebih dari satu. Berdasarkan pembahasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas Inovasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik

belum maksimal dilakukan sehingga inovasi tidak efektif dilakukan pada Mal Pelayanan Publik.

B. Saran

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, maka terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan, yaitu :

1. Hendaknya inovasi yang akan dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru harus menyesuaikan dengan perkembangan zaman era serba digital seperti sekarang.
2. Sebaiknya ada kejelasan informasi mengenai petunjuk tata cara pelayanan di Mal Pelayanan Publik untuk masyarakat agar lebih paham.
3. Sebaiknya tampilan website Mal Pelayanan Publik mengutamakan mengenai tata cara masing-masing instansi memberikan pelayanan agar lebih mempermudah masyarakat memahami mengenai tata cara pelayanan.
4. Seharusnya bagi petugas atau pegawai Mal Pelayanan Publik lebih komunikatif, contohnya ketika masyarakat ingin melakukan pelayanan petugas dan pegawai terlebih dahulu menanyakan mengenai apa yang diperlukan agar masyarakat lebih paham ketika akan melakukan pelayanan.
5. Sebaiknya adanya informasi mengenai jam kerja petugas atau pegawai Mal Pelayanan Publik karena sesuai pengamatan penulis bahwa pada jam kerja tidak adanya petugas atau pegawai di tenant untuk beberapa pelayanan.

6. Sebaiknya Kota Pekanbaru menyesuaikan model atau pola penyelenggaraan pelayanan dan lebih memperjelas terpadu satu pintu atau terpadu satu atap.



DAFTAR KEPERPUSTAKAAN

a. Buku-buku

- Utomo, Tri Widodo, 2016. Inovasi Harga Mati: Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara. Depok: Rajagrafindo
- Lembaga Administrasi Negara, 2014
- Andry, Hendry. 2015. Perilaku Etika Administrasi. Pekanbaru : Marpoyan tujuh
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke -28, Alfabeta, Bandung
- Joko, Widodo. 2001. Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik, 131, CV Citra, Malang
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi Sektor Publik. STIA-LAN Press, Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia. Bandung: Refika Aditama
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Semil, Nurmah. 2018. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah : Kajian Kritis Sistem Pelayanan Publik di Indonesia. Tapos-Cimanggis, Depok : PrenadaMedia Group.
- Ibrahim, A., 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta implementasinya, Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P., 2001. Kerangka Dasar Ilmu Administrasi. Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, Johannes, 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta.

Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations, Fifth Edition, Free Press*, New York.

Muluk, M.R Khairul. 2008. Knowledge Management: Kunci sukses inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia

b. Dokumentasi

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 11 Tahun 2018 Tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

c. Publikasi

Dayang Erawati Djamrut (2015) “INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA” (Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman)

Putri Robiatul Adawiyah (2018) “INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI” (Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember)

Marten Prasetyo Junior (2016) “INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PERIZINAN PENANAMAN MODAL di BPPT KOTA SEMARANG) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Robi Cahyadi Kurniawan (2016) “INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH” Fakultas Ilmu dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung

Devi Rahma Katrina dan Dra. Meirinawati, M. AP. (2016) “INOVASI PELAYANAN PROGRAM KERJA ONLINE MALAM (KOLAM) PADA KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN NGANJUK” S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

