

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

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

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Oleh :

Yuni Purnama Sari
NPM 167110720

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Yuni Purnama Sari
NPM : 167110720
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub 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 konferehensif.

Pekanbaru, 10 September 2021

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,

Pembimbing


Lilis Suryani, S.Sos., M.Si


Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Yuni Purnama Sari
NPM : 167110720
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.I)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

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

Pekanbaru, 10 September 2021

Ketua



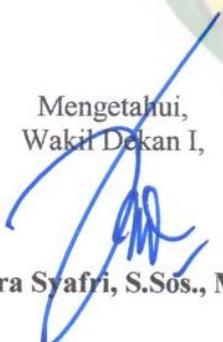
Hendry Andry, S.Sos., M.Si

Sekretaris



Rosnita, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I,



Indra Syafri, S.Sos., M.Si

Anggota



Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 1019/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: 391/UIR/KPTS/2020, 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 : Yuni Purnama Sari
N P M : 167110720
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

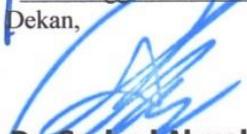
Struktur Tim :

| | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Hendry Andry, S.Sos., M.Si | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Rosmita, S.Sos., M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Arief Rifai H, S.Sos., M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Eko Handrian, S.Sos., M.Si | 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 : 07 Juli 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. A r s i p -----sk.penguji-----

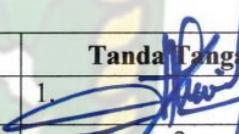
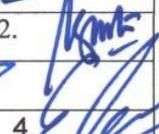
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1019/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 07 Juli 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 08 Juli 2021 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Yuni Purnama Sari
NPM : 167110720
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**

Nilai Ujian : Angka : "79" ; Huruf : "B⁺"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

| No | Nama | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|-----------------------------|------------|--|
| 1. | Hendry Andry, S.Sos., M.Si | Ketua | 1.  |
| 2. | Rosmita, S.Sos., M.Si | Sekretaris | 2.  |
| 3. | Arief Rifai H, S.Sos., M.Si | Anggota | 3.  |
| 4. | Eko Handrian, S.Sos., M.Si | Notulen | 4.  |

Pekanbaru, 08 Juli 2021
An. Dekan.


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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yuni Purnama Sari
NPM : 167110720
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Ilmiah.

Pekanbaru, 10 September, 2021

Ketua



Hendry Andry, S.Sos., M.Si

Sekretaris



Rosnita, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,
Wakil Dekan I,



Indra Syafri, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Publik
Ketua,



Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Sektor Publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulsi dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Admnistrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Hendry Andry, S.Sos. M.Si. selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Kepala Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru beserta staf dan pegawai yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
7. Ayahanda terkasih Herman dan Ibunda tersayang Lena atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016; terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

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, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Juni 2021
Penulis,

Yuni Purnama Sari

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH..... | ix |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 9 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| 1. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 2. Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR | |
| A. Studi Kepustakaan..... | 11 |
| B. Kerangka Pikir..... | 45 |
| C. Hipotesis..... | 47 |
| D. Konsep Operasional | 47 |
| E. Operasional Variabel..... | 49 |
| F. Teknik Pengukuran | 52 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Tipe Penelitian..... | 57 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 58 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 58 |
| D. Teknik Penarikan Sampel..... | 58 |
| E. Jenis dan Sumber Data..... | 60 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 61 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 62 |
| H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian..... | 62 |

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

- A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru..... 63
- B. Profil Mal Pelayanan Publik 68

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Identitas Responden..... 82
- B. Hasil Penelitian Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... 84
- C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru 109

BAB VI PENUTUP

- A. Kesimpulan 110
- B. Saran..... 112

DAFTAR KEPUSTAKAAN..... 113

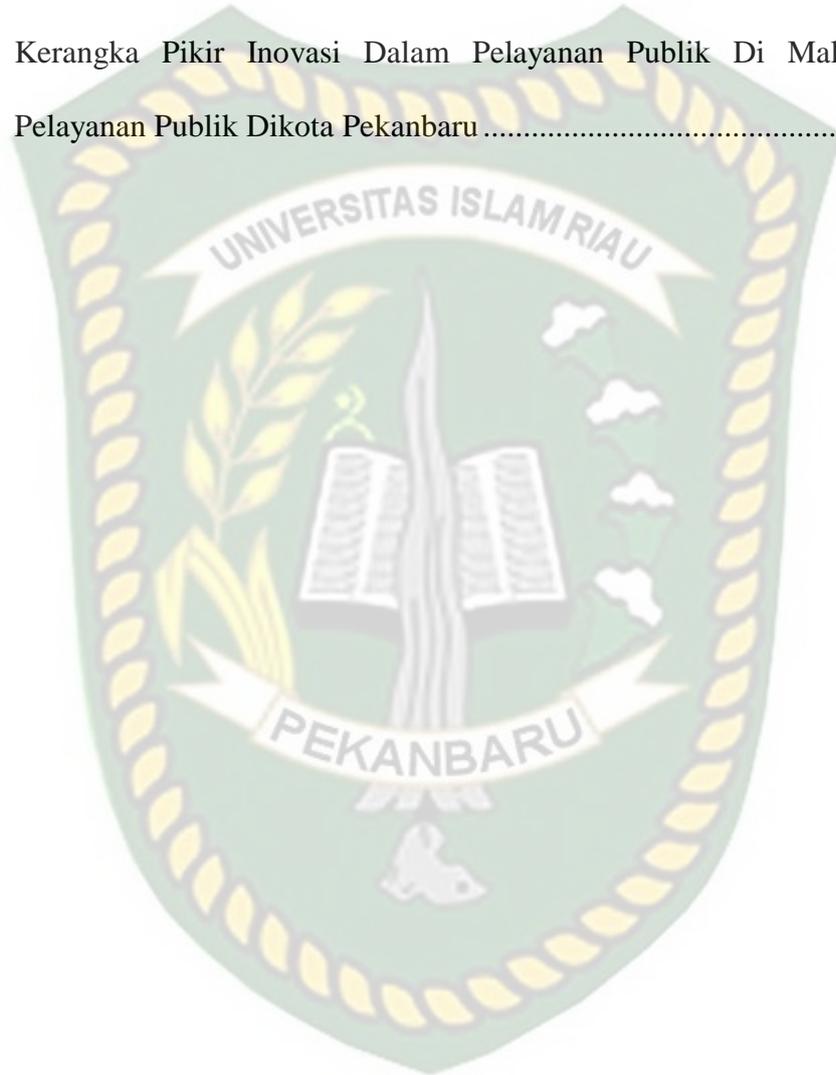
DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| II.1. Operasional Variabel Penelitian Tentang Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 50 |
| III.1. Jumlah Populasi dan Sampel pegawai Mall Pelayanan Publik Dalam Inovasi Pelayanan Publik | 59 |
| V.1. Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur | 83 |
| V.2. Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 84 |
| V.3. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator akuntabel dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 88 |
| V.4. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator akuntabel dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 89 |
| V.5. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator transparansi dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 91 |
| V.6. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru | 93 |
| V.7. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator keadilan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 95 |
| V.8. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator keadilan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru | 96 |
| V.9. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator sederhana dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 98 |
| V.10. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator sederhana dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 99 |

| | |
|--|-----|
| V.11. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Partisipatif dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 101 |
| V.12. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan public di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 103 |
| V.13. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator berkelanjutan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 104 |
| V.14. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru | 106 |
| V.15. Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 107 |
| V.16. Rekapitulasi hasil tanggapan unsur pegawai mengenai Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru..... | 108 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| II.1 : Kerangka Pikir Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Dikota Pekanbaru | 46 |



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuni Purnama Sari
NPM : 167110720
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Sektor Publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian seminar skripsi 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 palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, Juni 2021

Pelaku Pernyataan,



Yuni Purnama Sari

INOVASI PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh

Yuni Purnama Sari

Kota Pekanbaru Provinsi Riau melalui inovasinya dalam layanan publik meresmikan Mall Pelayanan Publik. Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, menandakan komitmen pemerintah yang kuat dalam membangun daerah. Dengan mempelajari inovasi pemberi layanan di Kota Pekanbaru Provinsi Riau, nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui, selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik. Diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan menjelaskan inovasi dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru serta faktor penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu Kepala dinas DPNTSP, Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian program, Instansi dan Masyarakat yang melakukan pelayanan sebanyak 57 orang. Hasil penelitian yaitu Penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, hal itu bisa dilihat dari Hasil pelayanan yang diterima masyarakat sudah baik, masyarakat yang berkunjung di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru mendapatkan kemudahan ketika menerima pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Faktor pendukung penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga mendapatkan dukungan penuh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi, dukungan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, lancarnya faktor keuangan, instalasi jaringan listrik yang bagus, dan kecepatan jaringan internet. Pandemi Covid-19 mempengaruhi kegiatan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, ketika pandemi melanda Mall Pelayanan Publik pernah memberikan pelayanan hanya secara daring, pengurangan jam kerja, dan pengurangan kuota pelayanan yang diterima di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik

PUBLIC SERVICE INNOVATION IN PEKANBARU PUBLIC SERVICE MALL

ABSTRACT

By

Yuni Purnama Sari

Pekanbaru City, Riau Province, through its innovation in public services, inaugurated the Public Service Mall. Through the speed and facilities of this service, it indicates the government's strong commitment in developing the region. By studying the innovations of service providers in Pekanbaru City, Riau Province, later solutions and innovations can be found that can be input for other regions to improve their services to the community. As we know, so far there are still many shortcomings from public service providers that there are several problems in public services. Among them, there are still a few agencies that are required to provide services with standard operating procedures, and there is clarity. There are still several agencies in charge and service providers who still do not have SOPs in the form of clear flows and procedures in providing services. The purpose of this study is to analyze and explain innovation in public services at the Pekanbaru City Public Service Mall and its inhibiting factors. The research method used is descriptive quantitative method with data collection through interviews, observations, questionnaires and documentation. The population and samples in this study were the Head of the DPNTSP service, the Head of the General Section, the Head of the Program, Agencies and Community who performed services as many as 57 people. The results of the study are that the implementation of public service innovations at the Pekanbaru City Public Service Mall has been going well, it can be seen from the results of the service received by the community is good, people who visit the Pekanbaru City Public Service Mall get convenience when receiving public services at the Public Service Mall Pekanbaru City. The supporting factors for the implementation of the Pekanbaru City Public Service Mall also get full support from the Ministry of Administrative Reform Bureaucratic Reform, support from the Pekanbaru City Government, smooth financial factors, good electricity network installation, and internet network speed. The Covid-19 pandemic affected the activities of the Pekanbaru City Public Service Mall, when the pandemic hit the Public Service Mall once provided services only online, reduced working hours, and reduced the quota of services received at the Pekanbaru City Public Service Mall.

Keywords: Innovation, Public Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di negara Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali di pergunakan secara bersama – sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemahan dari public service. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen – dokumen pemerintah diantaranya yang dipergunakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut : Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu birokrasi

publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik – baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Melalui lembaga – lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing – masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Pelayan Publik adalah segala bentuk jasa pelayana, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dipusat, di Daerah, dab dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilain kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaran kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas,

cepat mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk membeikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggaraan dalam pelayanan publik selain itu, pengaturan pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan publik sesuai dengan peraturan perundang-undang dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggaraan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, sarana dan masukan, jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk

komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dalam pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Undang-undang Pelayanan Publik (Secara resmi bernama undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak memanfaatkan sumber daya alam, mepedalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan

seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberikan pengertian secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang KIP dan segala aturan bagi LSM Lembaga perlindungan konsumen harus juga memiliki kepastian Hukum.

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk 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. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Kota Pekanbaru Provinsi Riau melalui inovasinya dalam layanan publik meresmikan Mall Pelayanan Publik. Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, menandakan komitmen pemerintah yang kuat dalam membangun daerah.

Dengan mempelajari inovasi pemberi layanan di Kota Pekanbaru Provinsi Riau, nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui, selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik. Diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan.

Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan. Saat ini hanya beberapa penyedia layanan yang telah memiliki durasi waktu pemberian layanan seperti perpanjangan surat kendaraan yang sudah memiliki standar SOP dan durasi waktu pengurusan pelayanan. Masih ada penyedia layanan yang bersikap kurang ramah, layanan masih belum menggunakan sarana prasarana yang layak serta sesuai kebutuhan konsumen, misalnya sarana khusus bagi difabel, ruang laktasi, antrian khusus bagi lansia, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerja yang tidak diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal ini antara lain dari keluhan masyarakat tentang sistem pelayanan publik, menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang tidak jelas, kurang transparansi, kurang akomodatif, serta terbatasnya fasilitas sarana prasarana pelayanan, tidak menjamin

hukum, waktu dan biaya. Adapun instansi yang ada didalam Mall Pelayanan

Publik Antara lain :

1. DPMPTSP Kota Pekanbaru
2. Ikatan Notaris Kota Pekanbaru
3. Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah
4. Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru (BPN)
5. Direktorat Jendral Pajak (DJP)
6. BPJS Ketenagakerjaan
7. BPJS Kesehatan
8. Kejaksaan Negeri Pekanbaru
9. BAPENDA Kota Pekanbaru
10. Kementerian Agama
11. BKPSDM Kota Pekanbaru
12. PT. TASPEN (Persero)
13. Kejaksaan Tinggi Riau
14. SAMSAT
15. PDAM
16. PT. POS INDONESIA (Persero)
17. LPSE Kota Pekanbaru
18. Ikatan Arsitek Indonesia
19. POLRI-POLDA RIAU
20. DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru
21. Direktorat Jenderal Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru

22. BAPENDA Provinsi Riau
23. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
24. PLN Riau dan Kepulauan Riau
25. BADAN POM
26. PC IAI Pekanbaru
27. BAZNAZ
28. APPERNAS JAYA RIAU
29. Badan Narkotika Nasional (BNN)

Inovasi yang lama yang ada di Mall Pelayanan Publik Adalah pelayanan yang sebelum ada Mall Pelayanan Publik ini membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus surat menyurat, masyarakat kalau membuat surat tidak bisa disatu tempat jadi, jadi masyarakat harus menambah biaya untuk Transportasi, Semenjak adanya Mall Pelayanan Publik ini Masyarakat lebih mudah Untuk mengurus surat menyurat, masyarakat pun Lebih mudah karena di Mall Pelayanan Publik sudah menjadi Satu Pintu, masyarakat juga tidak perlu mengantri lama, karena diMall Pelayanan Publik sudah ada Antrian Online jadi masyarakat tidak perlu menunggu Antriannya lama., serta menghemat biaya, waktu dan lebih Efisien.

Harapan Mall pelayanan Publik Adalah bisa mempermudah masyarakat untuk mengurus semua kebutuhannya, serta meningkatkan efisiensinya dari yang lama ke yang baru. Hal ini terlihat fenomena – fenomena sebagai berikut :

1. Penulis menemukan bahwa adanya ketidakefektifan dalam penyuluhan yang dilakukan olehpihak Mall Pelayanan Publik kepada masyarakat Kota

Pekanbaru., sehingga masyarakat tidak tau tentang layanan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

2. Penulis menemukan bahwa Masih adanya kendala teknis untuk menyelaraskan semua pelayanan menjadi satu pintu. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak
3. Penulis menemukan bahwa adanya ketidaksesuaian Antara Antrian Online dengan Antrian Manual. Sehingga masyarakat bingung dengan system Antrian Online yang dibuat Oleh Pihak Mall Pelayanan Publik kota Pekanbaru

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Inovasi Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada Latar Belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimanakah Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru?
2. Faktor-Faktor Apakah Yang Menghambat Dalam Penerapan Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru?

C . Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka penulis dalam penelitian ini mempunyai tujaun:

1. Untuk mengetahui Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui Faktor-Faktor Apakah Yang Menghambat Dalam PenerapanS Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Kegunaan Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan Inovasi Dalam Pelayanan Publik tentang program atau kebijakan disuatu instansi pemerintahan.
2. Kegunaan Praktis, yaitu diharapkan agar penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan informasi atau input bagi Pemerintah Kota Pekanbaru.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Berdasarkan latar belakang penelitian dalam penulisan karya ilmiah sebuah konsep dan teori sangat diperlukan karena akan dijadikan landasan atau panduan sebagai petunjuk untuk mengedepankan dan memahami permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Konsep dan teori juga digunakan agar tidak ada kesalah pahaman dalam penelitian ini. Selanjut dapat dilihat dari konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian serta akan diuraikan beberapa teori yang akan digunakan dalam penulisan ini.

1. Konsep Administrasi

Kata “Administrasi” yang kita kenal saat ini di Indonesia berasal dari kata *administrare* (Latin: *ad*=pada, *ministrare*= melayani). Dengan demikian. Ditinjau dari asal kata, administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”.

Menurut Stephen P. Robbins (dalam Sjamsuddin, 2016;9) administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas – aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan melalui orang lain.

Menurut Herbert A. Simon (dalam Sjamsuddin, 2016;8) dalam pengertian yang paling luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai aktivitas kelompok (orang) yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Sondang P. Siagian Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada

umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Hadari Nawawi (dalam Syafiie, 2003;5) Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Artinya administrasi itu tidak bisa bekerja sendiri dan dalam melaksanakan pekerjaan harus didasarkan pada penalaran dan akal sehat kita sebagai manusia. Disamping itu, dalam pengertian luas administrasi bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing-masing oleh Anggara (2012;20) yaitu :

- a. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan sehingga pelaksanaan kerja dan tujuan yang dimaksudkan tercapai.
- b. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
- c. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia-manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dari ketiga definisi di atas, adapun orang-orang pengisi organisasi yang dimaksud dalam 3 definisi menurut Anggara (2012;21) adalah sebagai berikut :

- a. Administrator : orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan.
- b. Manajer : orang yang berlangsung memimpin pekerjaan kearah tercapainya hasil yang nyata.
- c. Pembantu Ahli : terdiri atas para ahli dalam setiap bidang, selaku penasihat (*brain-trust*) dan berfungsi di bidang karyawan.
- d. Karyawan : para pelaksana dan pekerja yang digerakan oleh manajer untuk berkerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Menurut J.E Walters (dalam Sjamsudin, 2016;19) administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, penaksiran, dan pengawasan suatu perusahaan.

Menurut Prajudi Atmosudirjo Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern.Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari tahu dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi (dalam Syafiie, 2003;4).

Menurut Tarmizi dan Hendry (2015;10) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah di tetapkan sebelumnya. Dari batasan tentang administrasi ini terkandung beberapa makna yaitu :

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak ada.

2. Administrasi mempunyai suatu unsur – unsur tertentu yaitu adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak di capai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas – tugas itu (waktu, tempat, peralatan, materi dll).
3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama – sama dengan timbulnya peradaban manusia. Administrasi sebagai proses adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan – kegiatan tertentu yang di mulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula. Kapan proses itu berakhir tidak bisa diketahui karena bila kedua orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerjasama lagi tidak ada yang mengetahuinya.

Menurut Atmosudirdjo (dalam Zulkifli, 2009;13) sumberdaya-sumberdaya (*resources*) yang dimaksud dalam administrasi adalah orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machines*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara-teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), tenaga atau energi (*energy*), dan waktu (*time*).

Berangkat dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa administrasi bukanlah kegiatan yang sempit, yang hanya terbatas pada kegiatan penatausahaan, pengetikan ataupun surat-menyurat. Melainkan administrasi sudah meluas ke dalam prakteknya yang mengarah pada proses kerjasama dalam mencapai tujuan bersama dengan memberdayakan segala sumberdaya yang ada. Menurut Syafri (2012:4-5) administrasi dalam artian luas, yakni :

Proses (rangkaiannya) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian, dalam pengertian administrasi terkandung hal-hal berikut:

- a. Kelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih dalam sebuah perkumpulan (organisasi), organisasi sipil atau militer,

negeri atau swasta, organisasi besar atau kecil. Pengelompokan orang dalam suatu kerja sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.

- b. Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktivitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Kegiatan yang dilakukan dalam rangka administrasi merupakan kegiatan yang berangkaian satu dengan yang lain sehingga merupakan suatu proses yang sistematis atau suatu sistem yang bulat padu.
- c. Kerja sama, yakni interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan itu tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri.
- d. Tujuan, yakni sesuatu yang ingin didapatkan/dicapai oleh kelompok orang yang bekerjasama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri.
- e. Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

Menurut Atmosudirdjo dalam Zulkifli (2009;13) sumberdaya-sumberdaya (*resources*) yang dimaksud dalam administrasi adalah orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machines*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara-teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), tenaga atau energi (*energy*), dan waktu (*time*).

Kemudian menurut The Liang Gie (dalam Sjamsudin, 2016;17) ada 8 yang menjadi unsur-unsur administrasi, yaitu :

a. Organisasi

Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah pengelompokan orang dan pembagian tugas dan sekaligus tempat berlangsung berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan. Sebagai wadah organisasi berwujud kotak struktur yang menggambarkan hierarki, kedudukan dari orang-orang, pengelompokan orang dan pekerjaan, pola hubungan antar bagian atau unit yang ada. Organisasi sebagai proses menggambarkan berlangsungnya berbagai aktivitas dari kelompok orang dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Manajemen

Hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

c. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang kepada orang lain melalui saluran/media. Kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi perlu melakukan komunikasi

dengan pihak lain dalam usaha kerja sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Kepegawaian

Kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tentang siapa yang mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas penyusunan dan pengatur pemanfaatan orang-orang yang diperlukan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi penting dalam administrasi.

e. Keuangan

Setiap tujuan yang ingin diraih memerlukan sejumlah uang. Tanpa ketersediaan dana, sejumlah atau seluruh kebijakan dan program tidak akan terlaksana yang berarti pula tidak tercapainya tujuan. Unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi-segi pembiayaan dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu

f. Pembekalan

Selain organisasi, manajemen, komunikasi, kepegawaian, dan keuangan, perbekalan merupakan sumber daya penting untuk mendukung pencapaian tujuan tentu. Pembekalan merupakan sejumlah barang kebutuhan/peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Rangkaian aktivitas merencanakan, mengadakan,

mengatur pemakaiannya, penyimpangan, pengendalian, perawatan, dan penghapusan barang-barang keperluan kerja dalam usaha kerjasama pencapaian tujuan tertentu merupakan kegiatan-kegiatan dalam administrasi.

g. Tata Usaha

Tata usaha merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan, pengiriman, berbagai informasi yang diterima yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi dalam upaya kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

h. Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat merupakan salah satu upaya untuk hubungan menjaga eksistensi melalui pencapaian hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik masyarakat sekeliling tujuan akan sulit dicapai.

Delapan unsur di atas sudah sangat jelas untuk menjadi landasan utama suatu proses administratif yang baik dalam menempatkan diri ditengah-tengah birokrasi pemerintah secara menyeluruh, maupun manajemen pengawasan yang begitu kompleks akan siklus kelanjutan hidupnya sebagai sebuah organisasi publik yang baik. Berdasarkan pengertian di atas, maka administrasi adalah serangkaian proses kerjasama, yang dibangun atas dasar pencapaian tujuan tertentu, dimana tujuan tersebut adalah hasil kesepakatan bersama yang ingin

dicapai secara bersama pula. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan pendayagunaan semua sumber daya yang ada sebaik-baiknya, seperti orang-orang, keuangan, material, metode, mesin-mesin, dan sebagainya.

2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas. Ada begitu banyak ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah menurut Robbins (1990;4) organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Zulkifli (2009:34-35) konsep organisasi adalah sebagai wadah pelaksanaan kerjasama sejumlah personil, dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukan staf, pendelegasian wewenang, dan tanggungjawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Siagian (2015:139) yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian rangka suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan seseorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Selain pengertian di atas menurut Siagian (2008;96) hakikat organisasi itu dilihat dari sudut pandang :

Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”. Ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat dimana kegiatan-kegiatan administratif dan manajemen dijalankan. Kemudian ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi itu.

Hubungan informal antara anggota organisasi tidak diatur dalam peraturan secara legal melalui bentuk terstruktur melainkan didasarkan pada beberapa sifatnya oleh Siagian (2008:96) :

- a. Hubungan yang didasarkan pada *personal relation*
- b. Kesamaan keahlian para anggota organisasi
- c. Kesamaan kepentingan dalam organisasi
- d. Kesamaan minat dalam kegiatan-kegiatan di luar organisasi seperti olahraga, koperasi, dan lain-lain.

Dan berikutnya adalah jelas prinsip organisasi menurut Siagian (2008:97) :

- a. Terdapat tujuan yang jelas
- b. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang di dalam organisasi
- c. Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang dalam organisasi
- d. Adanya kesatuan arah
- e. Adanya kesatuan perintah
- f. Adanya keseimbangan antara weweng dan tanggung jawab seseorang
- g. Adanya pembagian tugas
- h. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin

- i. Pola dasar organisasi harus relative permanen
- j. Adanya jaminan jabatan
- k. Imbalan yang diberikan kepada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan
- l. Penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya.

Menurut James D. Mooney (dalam Sjamsuddin, 2016;18) organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang – orang untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Menurut Weber (dalam Thoha, 2008;166) organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur – unsur properties sebagai berikut :

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial
2. Organisasi mempunyai batasan – batasan tertentu
3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan suatu organisasi dengan kumpulan – kumpulan kemasyarakatan.
4. Organisasi merupakan suatu kumoulan kerangka hubungan yang bersruktur yang di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Menurut Willian G. Scott (dalam Kartono, 2014;7) organisasi formal merupakan system kegiatan – kegiatan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja secara bersama – sama di bawah kewenangan dan kepemimpinan.

Menurut Thoha (200;204) organisasi merupakan kumpulan dari orang – orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan ini bersifat umum, artinya suatu tujuan yang semua orang didalamnya sepakat baik terpaksa ataupun sadar untuk mencapainya. Adapun tujuan yang bersifat khusus itu merupakan tujuan individu masing – masing.

Menurut Talcott Persons (dalam Sjamsuddin 2016;19) organisasi adalah suatu unit sosial (atau pengelompokan manusia) yang sengaja dibentuk dan dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan – tujuan tertentu.

Menurut Luther Gulick (dalam Sjamsuddin 2016;18) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan – satuan kerja yang memberikan kepada orang – orang yang ditempatkan kedalam stuktural kewenangan.

Selain prinsip-prinsip itu, organisasi juga memiliki beberapa bentuk. Ini disebabkan karena organisasi harus bisa menyesuaikan diri dengan sifat dinamisnya masyarakat, khususnya lingkungan sekitar organisasi yang akan dilaksanakan yang tak mampu perkembangannya, atau bahkan ditahan sesuai keinginan. Akhirnya organisasi itu ada untuk mencapai sesuatu dan sesuatu itu adalah tujuan, dan tujuan tersebut biasanya tidak bisa dicapai oleh individu-individu yang bekerja sendiri, atau jika mungkin hal tersebut dicapai secara efisien melalui usaha kelompok (Robbins, 1990;5).

Dari berbagai pengertian organisasi menurut para ahli di atas, dapat dipahami bahwa organisasi adalah suatu wadah atau tempat untuk terlaksananya serangkaian proses kerjasama dari orang-orang yang berada di dalamnya, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara bersama-sama.

3. Konsep Manajemen

Menurut Stoner & Freeman manajemen adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan pekerjaan anggota-anggota

organisasi dan penggunaan semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi (dalam Donni& Agus, 2013).

Manajemen menurut Siagian (2014;4) adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Definisi ini menekankan suatu keahlian yang harus dimiliki. Pada hakikatnya manajemen itu merupakan sebuah nyawa penggerak dalam sebuah organisasi.

Zulkifili (2009:40) mengemukakan bahwa: pertama, manajemen merupakan suatu kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain, kedua, manajemen adalah fungsi setiap pemimpin eksekutif dimanapun.

Dalam bukunya yang berjudul “prinsip-prinsip manajemen” Terry (2009;9) mengatakan bahwa manajemen merupakan sebuah kegiatan, pelaksanaannya disebut *managing*, dan orang yang melakukannya disebut manajer.

Selain itu, dalam manajemen juga bisa didefinisikan dalam 3 perspektif menurut Riva'i dkk (2013;177) adalah sebagai berikut :

- a. Menurut perspektif proses pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain, dimana kegiatan diawasi dan diselenggarakan.
- b. Defenisi dari perspektif kolektivitas orang, dari sudut ini manajemen diartikan sebagai kolektivitas orang yang melaksanakan pekerjaan-pekerjaan manajerial.
- c. Pengertian manajemen menurut perspektif seni dan ilmu. Manajemen sebagai seni merupakan pengimplemantasikan dari keterampilan-

keterampilan dalam pengelolaan organisasi berdasarkan pengalaman-pengalaman yang ada dan bermanfaat. Sementara itu manajemen sebagai ilmu terlihat dari penerapannya terhadap proses mengobservasi, mengumpulkan, dan menganalisa data, fenomena-fenomena, kejadian-kejadian, dan lain-lain kemudian diambil beberapa kesimpulan mendukung tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Paul Hersey dan Ken Blanchard (dalam Maksudi, 2017;78) manajemen adalah sebagai proses kerja sama dengan dan melalui orang – orang dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Manulang dalam Zulkifli (2009:46) mengelompokkan fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut :

- a. Perencanaan.
- b. Pengorganisasian
- c. Penyusunan staf
- d. Pengarahan
- e. Pengawasan.

Sementara itu ada 16 poin fungsi-fungsi manajemen menurut Zulkifli (2009:43-44) yaitu:

1. Perencanaan (*planning*)
2. Pengambilan keputusan (*decision making*)
3. Pengorganisasian (*organizing*)
4. Penyusunan staf (*staffing*)
5. Pengarahan (*directing*)

6. Pelatihan (*training*)
7. Pemberian motivasi (*motivating*)
8. Penggerakan (*actuating*)
9. Pemimpinan (*leading*)
10. Pengkoordinasian (*coordinating*)
11. Pengawasan (*controlling*)
12. Pelaporan (*reporting*)
13. Penilaian (*evaluating*)
14. Penyermpurnaan (*correcting*)
15. Pengendalian (*reining*)
16. Penganggaran (*budgetting*)

Menurut Mary Parker Follet (dalam Maksudi,2017;79) manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Sjamsuddin, 2016;21) manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan – kegiatan orang lain.

Manajemen menurut R.W Morrel (dalam kartono, 2014;13) manajemen adalah aktivitas dalam organisasi, terdiri dari penentuan tujuan – tujuan (sasaran) suatu organisasi, dan penentuan sarana – sarana untuk mencapai sasaran secara efektif.

Menurut The Liang Gie (dalam Sjamsuddin, 2016;21) manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakan karyawan – karyawan dan

mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan usaha kerjasama yang ditentukan benar – benar tercapai.

Menurut Handoko (2003;6-7) ada tiga alasan mengapa manajemen dibutuhkan :

1. Untuk mencapai tujuan. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi, seperti pemilik dan karyawan, maupun kreditur, pelanggan, konsumen, supplier, serikat kerja, asosiasi perdagangan, masyarakat dan pemerintah.
3. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum adalah efisiensi dan efektivitas.

Manajemen tentunya memiliki tujuan, adapun tujuan manajemen menurut Siswanto (2013:28) adalah sebagai berikut:

Sesuatu yang ingin direalisasikan, yang menggambarkan cakupan tertentu dan menyarankan pengarahan kepada usaha seorang manajer. Tujuan manajemen dalam suatu organisasi dapat diklasifikasikan menurut hirearki tertentu, hirearki tujuan yang dimaksud adalah:

1. tujuan pokok,
2. tujuan bagian,
3. tujuan kelompok,

4. tujuan kesatuan, dan
5. tujuan individu.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah untuk menjalankan organisasi dengan keadaan yang terstruktur dan menghilangkan kecenderungan untuk melakukan semua proses pekerjaan atau kegiatan serba sendiri dan untuk bisa mengatur bagaimana sebuah kegiatan atau pekerjaan itu bisa berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan kemampuan dan keterampilan dalam mengelola organisasi secara bersama-sama.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi semaksimal mungkin bagi pencapaian tujuan sebuah organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi yang manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis (Samsudin, 2010;22).

Selanjutnya menurut Hasibuan (2012;10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Kemudian Amirullah (2004;206) mengemukakan manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, melakukan pengembangan, memberikan kompensasi, integritas, pemeliharaan, dan

pemisahan tenaga melalui proses-proses manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan (Suwatno & Donni, 2014;16).

Dessler dalam Wahjono (2015:14) manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

Proses mendapatkan, melatih, menilai, dan memberi kompensasi kepada karyawan serta menghadirkan diri dalam hubungan-hubungan ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan, dan konsep-konsep serta teknik yang diperlukan untuk menggerakkan orang atau aspek-aspek personel dari pekerjaan-pekerjaan manajemen.

Menurut Wahjono (2015:15) manajemen sumber daya manusia adalah:

Upaya sadar untuk mengelola manusia dalam mencapai tujuan organisasi melalui serangkaian tindakan manajerial (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian) dalam kerangka strategis dengan beberapa kegiatan yang saling berurutan dimulai dari hal-hal berikut:

1. Desain pekerjaan dan perencanaan SDM
2. Rekrutmen
3. Seleksi
4. Pelatihan dan pengembangan
5. Penilaian prestasi kerja

6. Pengelolaan karier
7. Penggajian, tunjangan, dan intensif
8. Etika dan serikat kerja.

Suatu organisasi/instansi melalui proses manajemen sumber daya manusia yang baik maka akan berdampak pada kinerja suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena manajemen sumber daya manusia dapat dilihat sebagai upaya yang sistematis, dimulai dari awal proses rekrutmen, pengembangan sumber daya manusia, dan kompensasi, yang bertujuan meningkatkan produktivitas kinerja organisasi melalui pengembangan kinerja orang-orang dalam organisasi.

5. Konsep Inovasi

Inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yaitu: Rogers (1983) mengemukakan lima karakteristik inovasi, yaitu: Keunggulan Relatif (relative advantage), Kesesuaian (compatibility), Kerumitan (complexity), Kemampuan diuji cobakan (trialability), dan Kemampuan diamati (observability)..

Tipologi Inovasi disektor public menurut Halvorsen (dalam Suwarno, 2008) adalah a new or improved service (pelayanan baru atau pelayanagn yang diperbaiki). Administrasi inovasi penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan, sistem inovasi adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sitem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi. Dan inovasi Incremental adalah inovasi yang terjadi untuk membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suati proses atau layanan yang ada.

Inovasi menurut Evert M. Rogers dalam suwarno (2008;9) adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Inovasi menurut Ellitan dan Anatan (2009;36) adalah sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencangkup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru.

Menurut Said (2007;27) inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru daam lingkup kerja di instansi.

Menurut Susanto (2010;158), Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefenisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.

Hamsel dalam Ancok (2010;34) mengartikan inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan.

Inovasi menurut West dan Far dalam Ancok (2012) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas.

Albury (2003) secara sederhana mendefenisikan Inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru

yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruan harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari Inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya.

Menurut Tri Widodo W. Utomo, 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 (Tri Widodo W. Utomo, 2014).

Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno Inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi didalam 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.

Menurut Mulgan dan Albury Dalam Muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, layanan, metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

6. Pelayanan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab

melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang kekantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah mengutungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi Birokrasi yang diharapkan memiliki daya tangkap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum dalam bentuk-bentuk organisasi adaptif. Menurut Hidayat dan Suherliy (dalam Kumorotomo,2001:49), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organis-adaptif antara lain :

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa

2. Bersifat kreatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*Long tern fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu. Karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada disetiap instansi-instansi birokrasi.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (*santai*), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang 'remeh' dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.

2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Sedangkan menurut Syafruddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Selain itu menurut Moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.

- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Alwis (2002:36) pelayanan umum adalah Komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna keberpihakan birokrasi pemerintahan harus berada di pihak masyarakat, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau masyarakat, dikaitkan dengan pelayanan umum, maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayanan umum adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul, ukuran kualitas pelayanan umum tersebut.

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Syafruddin (1999:43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka

masyarakat akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi atau tidak transparan, kemudian mutu surat keterangan tersebut buruk dan tidak bias dibaca, maka masyarakat tidak akan puas.

7. Pelayanan Publik

Secara normatif, tugas penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat, seperti yang dijelaskan Thoha dalam JIANA (2005:97) bahwa : Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Dengan demikian dapat dipahami bahwa fungsi pelayanan selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dimaksudkan untuk orang perorangan.

Menurut Thoha (2002:43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Mustopadidjaj (1999:56) menekankan komitmen terhadap kompetensi dalam pengelolaan kebijakan pelayanan, pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “ melayani bukan dilayani, mendorong

bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan segelintir orang” makna administrasi publik sebagai wahana penyelenggara pemerintahan Negara yang esensinya “melayani publik” harus dhayati benar-benar oleh para penyelenggara pemerintahan Negara. Pada prinsipnya merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, mengatur serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi organisasi.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

Pembuatan standar pelayanan dijelaskan dalam Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kebijakan tersebut merupakan standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Muatan yang sekurang-kurangnya harus ada dalam standar pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan Publik dijelaskan mengenai pelayanan publik. Pelayanan Publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara

pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

8. Kualitas Pelayanan

Dwiyanto (1995:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasinya. Selanjutnya Dwiyanto menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebahagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan yang diinginkannya sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut. Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa/pelayanan yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hamper menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga

keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa.

Secara sederhana, Fandy, Gregorius & Dadi (2008:67) mengatakan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bias didefinisikan, diobservasi dan diukur). Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996:86) kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari konsumen.

Bonar (2001:45) mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut. Sedangkan Kantz (200:59) mengatakan kualitas adalah karakteristik atau atribut dari sesuatu yang merupakan penilaian subjektif konsumen.

Definisi kualitas menurut Mursia (1998:36) adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi dan memuaskan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implicit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, system dan manfaat masyarakat serta memberi keuntungan kepada para pemegang saham.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia memakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan unsure strategi perusahaan dalam memasarkan produk dan jasanya. Pada era pemasaran saat ini, berhasil atau tidaknya pemasaran suatu produk atau jasa sangat erat kaitannya dengan pelayanan sebelum dan sesudah transaksi penjualan terjadi. Banyak perusahaan yang berkualitas baik dan menarik serta murah harganya gagal dalam pemasaran dan kalah dalam persaingan, ternyata persoalan yang dihadapi relative sama yaitu akibat lemahnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tjiptono (2007:93) mendefinisikan kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi tingkat keinginan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan karena, secara esensial berimplikasi kepada kepuasan pelanggan. Akan tetapi perlu ditegaskan, bahwa mengukur kualitas atau mutu dari suatu pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah karena kualitas pelanggan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri. Menurut Zeithmal (dalam Alma,2000:231) kepuasan adalah respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Kualitas pelayanan terbentuk setelah konsumen atau pelanggan

mengonsumsi jasa dan membandingkan antara hasil kualitas pelayanan jasa yang diterima dengan harapan yang ingin diperoleh.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda karena apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Menurut Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sesite dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdayaguna dan berhasilguna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam menilai kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa. Ada beberapa indicator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Zeithmal, Parasuraman & Berry (dalam Ratminto & Atik, 2005:175) menyebutkan lima indicator pelayanan yang lebih sering dijadikan acuan yaitu :

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh perusahaan.

Atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

- Peralatan medis yang modern.
- Fasilitas fisik yang menarik, meliputi gedung, gudang, dll.

- Sarana parkir yang rapi.
 - Sarana komunikasi.
 - Penampilan karyawan.
- b. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Yang meliputi :
- Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
 - Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.
 - Kepedulian terhadap keluhan pelanggan.
 - Memahami kebutuhan konsumen.
 - Pengetahuan yang baik yang dimiliki pegawai..
- c. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Memiliki atribut sebagai berikut :
- Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
 - Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen.
 - Pelayanan yang sama kepada semua pelanggan.
 - Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
 - Tenaga medis yang dimiliki.
- d. *Responsiveness* atau responsivitas atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong, membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Atribut yang dimiliki adalah :
- Memberikan pelayanan yang cepat.
 - Memberikan diagnosa yang akurat.

- Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
 - Penanganan keluhan pelanggan dengan cepat.
 - Pemberian informasi yang jelas pada pelanggan.
- e. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada konsumen. Memiliki atribut sebagai berikut :

- Membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.
- Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.
- Pelayanan karyawan yang sopan dan santun.
- Keterampilan dalam memberikan informasi.
- Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai

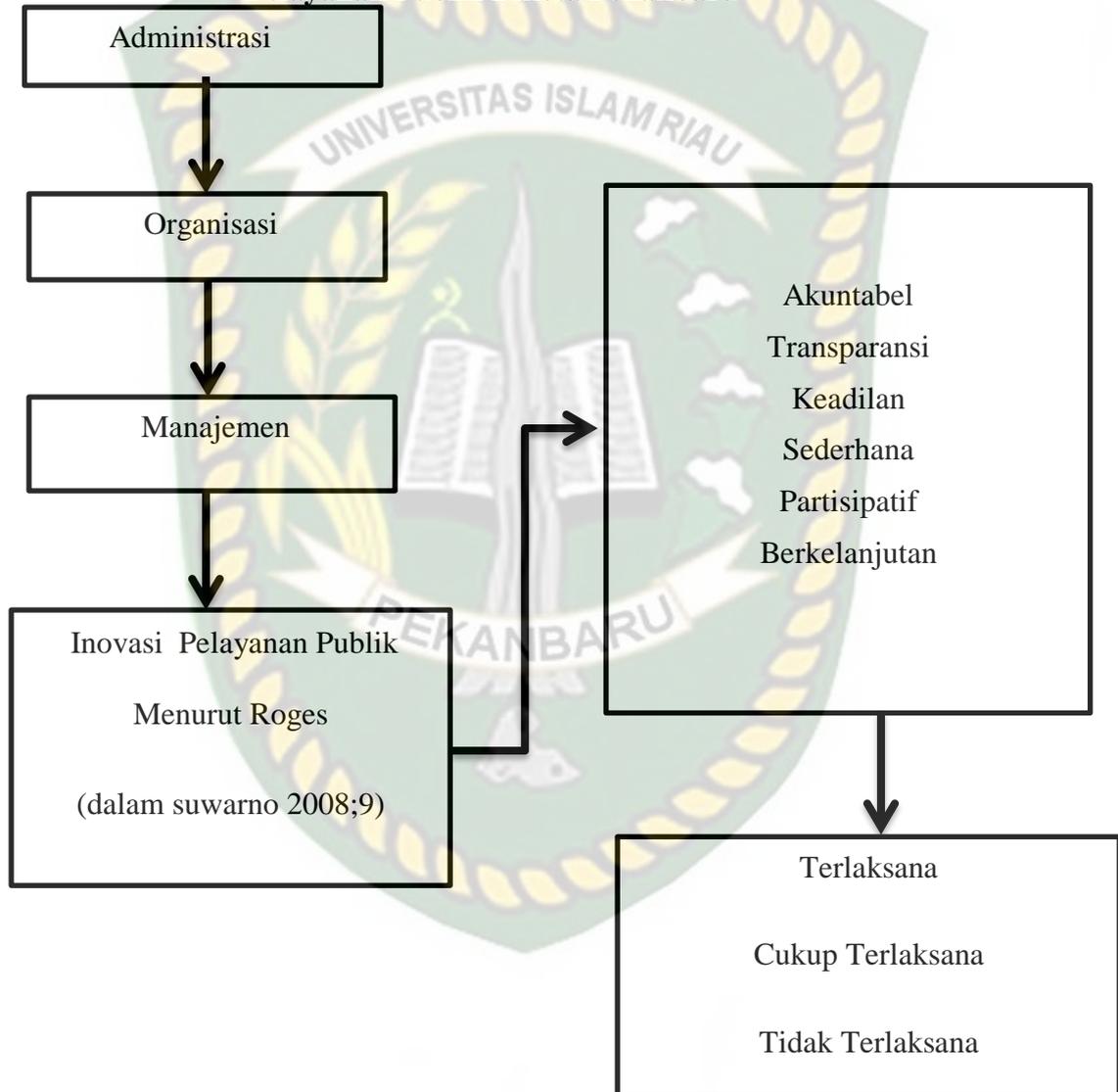
Menurut Olsen dan Drover (dalam Tjiptono, 2007:115) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut. Meskipun demikian belum terjadi kesepakatan, misalnya sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan maupun sumber harapan.

B. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir merupakan alur penelitian yang akan dilakukan yang mana didalamnya terdapat konsep yang memiliki keterkaitan dengan teori-teori dan indikator-indikator yang relevan yang akan dipakai dalam menganalisis dan

memecahkan masalah dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap Inovasi Pelayanan Publik.

Gambar II.I : Kerangka Pikir Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Dikota Pekanbaru



C. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan diatas, terutama sekali yang berhubungan dengan masalah penelitian di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka timbul jawaban sementara penulis, “ Bahwa Inovasi Dalam Pelayan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru belum terlaksana dengan baik. Dikarenakan faktor-faktor pendukung seperti sumber daya masih minim sehingga dalam proses pemberian pelaksanaan masih banyak kendala.

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan kesalah pemahaman mengenai beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional. Untuk lebih jelasnya, peneliti memberi batasan berupa konsep operasional.

Defenisi operasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendeskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut).

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau ditetntukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

3. Manajemen adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan pekerjaan anggota-anggota organisasi dan penggunaan semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi semaksimal mungkin bagi pencapaian tujuan sebuah organisasi.
5. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
6. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
7. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
8. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
9. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
10. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status

ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

E. Operasional Variabel

Konsep Operasional merupakan suatu proses mendefinisikan ulang setiap konsep yang terdapat pada rumusan formulasi hipotesis yang hendak diuji kebenaran ilmiahnya dan nantinya konsep, variabel, indikator, penilaian, dan ukuran dipindahkan kedalam suatu tabel. Rumusan konsep Operasional yang defenitif dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang data-data dan informasi yang harus dikumpulkan pada saat penelitian lapangan.

Tabel II.I : Operasional Variabel Penelitian Tentang Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| Konsep | Variabel | Indikator | Item Penilaian | Ukuran |
|---|--|-----------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <p>Inovasi adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek / benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi Menurut Rogers (dalam suwarno 2008;9)</p> | <p>Inovasi Dalam Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru</p> | 1. Akuntabel | <p>a. tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat</p> <p>b. perhatian pegawai dalam melayani masyarakat</p> <p>c. keadilan pegawai dalam melayani masyarakat</p> <p>d. pegawai yang tidak membedakan masyarakat</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p> |
| | | 2. Transparansi | <p>a. keterbukaan biaya dalam pengurusan surat keterangan</p> <p>b. biaya dalam pengurusan surat keterangan</p> <p>c. keterbukaan prosedur dalam pengurusan surat keterangan</p> <p>d. prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p> |
| | | 3. Keadilan | <p>a. sikap pegawai dalam melayani pengurusan surat keterangan</p> <p>b. sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p> |

| | | | | |
|--|--|------------------|--|--|
| | | | <p>masyarakat</p> <p>c. keterbukaan pegawai dalam melayani masyarakat</p> <p>d. pemberian informasi langsung kepada masyarakat</p> | |
| | | 4. Sederhana | <p>a. kesesuaian perda dengan ketertiban</p> <p>b. kesesuaian biaya dengan perda</p> <p>c. biaya yang tidak membebankan masyarakat</p> <p>d. kesesuaian prosedur dengan perda</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p> |
| | | 5. Partisipatif | <p>a. kemudahan yang diberikan pegawai</p> <p>b. pelayanan pegawai dalam pengurusan surat keterangan</p> <p>c. sikap peduli pegawai kepada masyarakat</p> <p>d. pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan masyarakat</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p> |
| | | 6. Berkelanjutan | <p>a. sikap pegawai yang tidak melanggar hak</p> | <p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | masyarakat b. sikap pegawai yang menghargai masyarakat c. kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada masyarakat d. sikap pegawai yang melayani masyarakat dengan baik dan adil | |
|--|--|--|--|--|

E. Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah menganalisis data, maka pelaksanaan terhadap pelaksanaan variabel atau indikator di bagi dalam tiga tingkatan atau variasi, adapun penilaian tersebut adalah : Baik, Cukup Baik, Kurang Baik. Adapun teknik yang di gunakan dalam variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Baik : Apabila inovasi dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 67-100 %.

Kurang Baik : Apabila inovasi dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru cukup terlaksana

dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 34-66 %.

Cukup Baik : Apabila inovasi dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Kurang Terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 0-<33 %.

Selanjutnya untuk setiap indikator dapat dilakukan pengukuran sebagai berikut :

1. Akuntabel dikatakan :

Baik : Apabila pegawai bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawaban responden berada pada persentase 67-100 %.

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawaban responden berada pada persentase 34-66 %.

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawaban responden berada pada persentase < 33 %.

2. Transparansi dikatakan :

Baik : Apabila pegawai terbuka dalam menertibkan dan memberikan izin terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang terbuka dalam menertibkan dan memberikan izin terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak terbuka dalam menertibkan dan memberikan izin terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

3. Keadilan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian izin atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian izin atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian izin atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

4. Sederhana dikatakan :

Baik : Apabila pegawai bekerja sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai bekerja kurang sesuai dan taat pada

aturan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai bekerja tidak sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

5. Partisipatif dikatakan :

Baik : Apabila pegawai dapat memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang mampu memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak mampu memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

6. Berkelanjutan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai menghargai hak-hak azasi manusia atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang menghargai hak-hak azasi manusia atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak menghargai hak-hak azasi

manusia atau jawaban responden berada pada persentase $< 33\%$



Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Menurut Sedarmayanti (dalam Sudaryono, 2016;53) penelitian ilmiah adalah suatu cara mencari dan mengungkapkan kebenaran dengan ciri objektivitas, karena disini kebenaran yang diperoleh secara konseptual saja tidak cukup, tetapi juga harus di uji secara empiris.

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yang mendukung dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian Kuantitatif deskriptif. Disini penulis langsung melakukan penelitian Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, dengan mensurvei langsung orang-orang yang berhubungan dengan peneliti yang penulis lakukan, sehingga penulis dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara pengumpulan data, mengklasifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh perumusan analisa terhadap masalah yang dihadapi.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi (Sugiyono; 2012; 9)

Metode deskriptif menurut Creswell (dalam Sudaryono, 2016;82) adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek apa adanya

Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi *instrument*, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.

B. Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang beralamat di jalan Sudirman . Adapun pemilihan lokasi ini adalah karena instansi ini yang bertanggung jawab dalam menjalankan berbagai bidang yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Kurniawan, 2012). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Tujuan

utama penarikan sample adalah untuk memperoleh informasi tentang populasi. Oleh karena itu, sejak awal perlu mengidentifikasi populasi secara tepat dan akurat. Jika populasi tidak didefinisikan dengan baik, maka kesimpulan yang dihasilkan dari suatu penelitian kemungkinan akan keliru.

2. Sampel

Sampel Penelitian Merupakan suatu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam penelitian yang kita lakukan. Sampel penelitian mencerminkan dan menentukan seberapa jauh sampel tersebut bermanfaat dalam membuat kesimpulan penelitian. Sampel merupakan suatu bagian dari Populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel (Sugiyono, 2003). Dengan mengambil sampel penelitian ingin menarik kesimpulan yang akan digeneralisasi terhadap populasi. Suatu subjek merupakan suatu anggota tunggal dari sampel, sama halnya dengan elemen yang merupakan anggota tunggal dari populasi.

Untuk lebih jelasnya pengambilan populasi dan sampel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.1: Jumlah Populasi dan Sampel pegawai Mall Pelayan Publik Dalam Inovasi Pelayanan Publik

| No | Sub Populasi | Jumlah | | Persentase |
|---------------|-------------------------------------|----------|--------|------------|
| | | Populasi | Sampel | |
| 1. | Kepala dinas DPNTSP | 1 | 1 | 100% |
| 2. | Kepala Bagian Umum | 1 | 1 | 100% |
| 3. | Kepala Bagian program | 1 | 1 | 100% |
| 4. | Instansi | 28 | 5 | 15% |
| 5. | Masyarakat yang melakukan pelayanan | 3.521 | 50 | 1.5% |
| Jumlah | | 3848 | 58 | |

Sumber : Modifikasi Penulis 2021

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yang di gunakan untuk Mall Pelayanan Publik dan Penanggung Jawab adalah teknik sensus, dimana teknik ini merupakan teknik penentuan sampel yang mana seluruh anggota populasinya di jadikan sampel, teknik ini di gunakan jika jumlah populasi relative sedikit (Juliansyah, 2012;156).

Untuk petugas Pelayanan penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel purposif (*purposive sampling*) adalah penentuan sampel yang didasarkan pada karakteristik atau ciri – ciri tertentu berdasarkan ciri atau sifat populasinya (Widodo, 2017;70). Penulis menggunakan Teknik ini karena di masing – masing unit pelayanan memang ada pegawai yang bertugas khusus untuk menjalankannya.

E. Jenis Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Data Primer* yaitu, data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan peneliti di lapangan melalui penyebaran kuisisioner dan observasi.
2. *Data Sekunder* yaitu, data yang memberikan penjelasan mengenai data primer yaitu berupa buku hasil penelitian, seperti laporan – laporan, literature – literature, dan lampiran data- data lain yang di publikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang dibutuhkan peneliti sebagai rujukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung , melakukan dialog atau percakapan kepada responden berdasarkan tujuan penyelidikan untuk memperoleh data secara langsung dari responden terkait dengan penelitian ini.

2. Kuisisioner

Yaitu teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang di susun secara sistematis berkaitan dengan variabel penelitian untuk disebarkan dan diisi oleh responden sebagai sampel terpilih.

3. Observasi

Yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui hasil pengamatan penelitian dalam melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis

Setelah data yang terkumpul menurut jenisnya, lalu diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel kemudian di analisa menggunakan metode deskriptif, agar gambaran mengenai keadaan Inovasi Pelayanan Publik dapat di paparkan secara cermat dan secara terperinci terhadap objek yang diteliti di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu penelitian tentang Inovasi Dalam Pelayanan diMall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang peneliti rencanakan mulai bulan Febuari 2020.

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau. Pekanbaru dikenal dengan sebutan Kota Bertuah yang merupakan singkatan dari Bersih, Tertib, Usaha Bersama, Aman, Dan Harmonis yang merupakan slokan ibu kota bumi melayu lancing kuning dalam mencapai tatanan kota yang lebih baik. Pekanbaru yang di kenal sebagai kota melayu, karena Pekanbaru merupakan garda utama di Priovinsi Riau khususnya dan di Indonesian pada umumnya dalam hal menjaga den melestarikan kebudayaan melayu yang menjadi visinya 2021. Pekanbaru mempunyai 2 pelabuhan di sungai siak, yaitu pelabuhan Pelita Pantai dan Pelabuhan Sungai Duku, terminal Bandar Raya Payang Sekaki serta satu Bandar udara Sultan Kyarif Khasif II.

Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Snapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di mujara Sungai Siak. Namun Payung Sekaki tidak begitu terkenal pada masanya dan masyarakat lebih mengenal dengan Snapelan.

Pada hari selasa 21 Rajab 1204 atau tanggal 23 juni 1784 M berdasarkan hasil musyawarah datuk datuk empat suku (Pesir Lima Puluh, Tanah Datar, dan Kampar), Negri Senapalan diganti nama “ Pekan Baharu”. Sejak saat itu sebutan untuk senapelan ditinggalkan dan Pekan Baharu ,mulai dipopulerkan. Pekan

Baharu kemudian berurubah nama menjadi Pekanbaru karna masyarakat lebih menggunakan kata Pekanbaru dalam bahasa yang digunakan sehari-hari.

Berdasarkan SK Kerajaan yaitu Besluit Van Inlanche Zelf Destuur Van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru mejadi bagian Kesultanan Siak den seburan distrik pada tahun 1931 Pekanbaru di maksukkan kedalam wilayah Kampar kiri yang dikepalai oleh seorang *controlro*, setelah pendudukan Jepang tanggal 8 Maret 1942, pekanbaru dikepalai oleh seorang gubernur militer yang disebut gokung.

Setelah Indonesia Merdeka, berdasarkan ketetapan Gubernur di Sumatra di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah Otonom yang disebut hamite atau kota besar. Setealah itu berdasarkan UU No. 22 Tahun 1948, Kabupaten Pekanbaru berubah menjadi Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru dijadikan status Kota kecil dan status ini semakin disempurnakan dengan keluarnya UU No. 8 Tahun 1956, kemudian status kota Pekanbaru dinaikan dari kota kecil menjadi kota praja setelahnya UU No. 1 Tahun 1959. Berdasarkan Kemendagri No. Desember 52/144-25 tanggal 20 januari 1959, Pekanbaru resmi menjadi ibukota Provinsi Riau.

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ} 14'$ - $101^{\circ} 34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ} 25'$ - $0^{\circ} 45'$ linrang utara. Dengan ketinggian dan permukaan dari permukaan laut berkisar 50 meter. Pemukiman bagian Utara Landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5 sampai dengan 11 meter berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987 daerah kota Pekanbaru di perluas dati $+62,96 \text{ km}^2$ menjadi $+444,50 \text{ km}^2$ terdiri dari 6 Kecamatan dan 45

Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran dan pematokan di lapangan oleh BPN Tk.I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632.26 Km².

Dengan meningkatkan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatka kegiatan penduduk di segala bidang yang ada dan pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan penduduk terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintah dan pembinaan wilayah yang cukup, maka di bentuklah Kecamatan baru dengan Perda Nomor 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan. Kota Pekanbaru secara administrasi berbatasan langsung dengan beberapa Kabupaten sebagai berikut:

- Sebalah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur: Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebalah Barat : Kabupaten Kampar

Kota pekanbaru adalah ibukota dan kota terbesar di Provinsi Riau. Kota Pekanbaru merupakan kota perdagangan dan jasa termasuk kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Pernyataan visi yang dirumuskan oleh aparatur penyelenggaraan pemerintahan Kota Pekannbaru menuju tahun 2020 adalah “*terwujudnya kota pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat sejahtera yang berdasarkan iman dan taqwa*”. Visi tersebut mengandung makna sebagai berikut;

- a. Pusat Perdagangan dan Jasa

Pemerintahan Kota Pekanbaru dengan dukungan masyarakat yang dinamis akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mewujudkan kota pekanbaru menjadi pusat perdagangan dan jasa dikawasan Sumatra.

b. Pusat Pendidikan

Pemerintah Kota Pekanbaru berusaha memberdayakan masyarakat agar berperan secara aktif meningkatkan sumber daya dalam rangka meningkatkan kualitas sumberdaya manusia dalam rangka menciptakan pembangunan manusia seutuhnya. Pemberdayaan sumber daya manusia lebih diarahkan kepada terwujudnya sarana dan prasarana pendidikan formal dan nonformal

c. Pusat kebudayaan melayu

Merupakan refleksi dari peradaban tatanan nilai-nilai budaya luhur masyarakat Kota Pekanbaru dalam memperetahankan, melestarikan, menghayati, mengamalkan dan menumbuh kembangkan budaya Melayu, diarahkan kepada tampilan identitas fisik bangunan yang mencerminkan kepribadian daerah, adanya kawasan peridentitas adap melayu, serta nilai-nilai budaya melayu.

d. Masyarakat Sejahtera Berdasarkan Iman dan Taqwa

Merupakan cita-cita masyarakat akan dapat hidup di lingkungan yang relative aman, bebas dari rasa takut dan serba kecukupan yang didukung dengan terpenuhinya kualitas gizi, kesehatan, kenersihan dan lingkungan. Berdasarkan Iman dan taqwa merupakan landasan spiritual moral, norma dan etika dimana masyarakat memperkokoh sikap dan perilaku individu melalui pembinaan agama yang tercermin dalam kehidupan yang hermonis seimbang dan selaras.

Masalah penduduk di Kota Pekanbaru sama halnya dengan daerah lain di Indonesia. Untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai. Program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kematian bagi bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang, serta pengembangan potensi penduduk sebagai modal pembangunan yang harus ditingkatkan. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2017 sebanyak 1.091.088 jiwa dan tahun 2018 sebanyak 1.117.359 jiwa. Penduduk Kota Pekanbaru mengalami penambahan sebanyak 26.271 jiwa (2.35%).

Apabila dilihat dari Kecamatan, daerah dengan jumlah penduduk terbesar ada di Kecamatan Tampan yakni 307.947 jiwa sedangkan daerah dengan jumlah penduduk terkecil ada di Kecamatan Sail dengan jumlah penduduk 21.492 jiwa. Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih tepatnya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 menjadi 83 Kelurahan.

B. Profil Mal Pelayanan Publik

1. Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) sebagai perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan beberapa jenis pelayanan dalam satu tempat, penyederhanaan proses dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan serta meningkatkan *trust*/kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan public.

Mal Pelayanan Publik sebagai tempat pelayanan terpadu dengan konsep *one stop service* diharapkan menjadi *role model* pelayanan yang terintegrasi antara Kementerian Lembaga, Pemerintahan Daerah, BUMN/BUMD dan swasta dengan standar pelayanan yang tegas. Prinsip dasar pelayanan publik mengedepankan transparansi efisiensi dan kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memberikan kepastian waktu kejelasan proses dan prosedur serta transparansi biaya.

2. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- b. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- c. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 603 Tahun 2018 tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik
- d. Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru No. Kpts. 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Percepatan Implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2018.
- e. MoU dan PKS antara Pemerintah Kota Pekanbaru dengan instansi penyelenggara pelayanan publik yang bergabung pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

3. Jumlah dan Jenis Pelayanan Publik

Total layanan yang bergabung sejumlah 29 instansi terdiri dari 9 Instansi Kementerian/Lembaga, 13 Badan Layanan Publik/BUMN/BUMD, Swasta dan 7 Instansi Pemerintah Provinsi/Kota dengan total layanan sejumlah 182 layanan. Jika ingin bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru maka instansi yang terkait harus menanda tangani nota kesepahaman berupa surat perjanjian kerjasama atau juga biasa dikenal dengan *Memorandum of Understanding (MoU)*.

Surat perjanjian kerjasama merupakan surat berisikan klausul atau ketentuan khusus atas perjanjian atau kesepakatan tertulis. Pihak yang terkait dalam surat perjanjian tersebut bisa terdiri dari dua atau lebih pihak yang kesemuanya memahami dengan betul hak serta kewajiban yang dimiliki, sesuai dengan isi dalam surat perjanjian tersebut. Berikut daftar instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru :

a. Kementerian/Lembaga

1. Kejaksaan Tinggi

- a. Pelayanan Hukum
 - b. Penyuluhan atau penerapan hukum
 - c. E-Laporan atau pengaduan masyarakat
 - d. Pengawasan barang cetakan
 - e. Pengawasan aliran kepercayaan
2. Kejaksaan Negeri Pekanbaru
 - a. Pelayanan hukum dan konsultasi hukum gratis
 - b. Pelayanan E-Tilang
 - c. Pelayanan pengembalian barang bukti
 - d. Pelayanan pemberian surat izin besuk tahanan
3. Imigrasi Kelas C

Pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia/Paspor RI khusus permohonan penggantian paspor bagi masyarakat pemegang E-KTP Kota Pekanbaru
4. KANWIL DJBC RIAU

Layanan informasi kepabean dan cukai
5. Kemenag Kota Pekanbaru
 - a. Rekomendasi paspor Umrah dan Haji
 - b. Layanan pendaftaran Umrah dan Haji
 - c. Layanan informasi pendaftaran nikah
6. Badan POM
 - a. Informasi pendaftaran pangan olahan makanan dalam (MD) dan makanan luar (ML)

- b. Informasi notifikasi kosmetika
- c. Pengurusan SKI/SKE online
- d. Informasi pendaftaran OT/SK

7. POLRESTA Pekanbaru

- a. Perpanjangan SIM
- b. Pengurusan SKCK
- c. Pengurusan SPTK (Layanan kehilangan barang)

8. BPN Kota Pekanbaru

- a. Pengapusan hak tanggungan/roya (pemohon langsung)
- b. Pertimbangan teknis dalam rangka izin lokasi (OSS)

9. KANWIL DJP RIAU

- a. Layanan asistensi penyampaian SPT melalui e-filing
- b. Layanan cetak ulang NPWP

10. Ikatan Arsitek Indonesia Riau

Pelayanan arsitektur dan keprofesian arsitek

11. BPJS Kesehatan

Pelayanan kepesertaan badan usaha meliputi pendaftaran pemberi kerja dan pekerja berikut anggota keluarganya

12. PT.TASPEN

- a. Menyediakan layanan informasi TASPEN
- b. Memberi informasi dan persyaratan klim kepada peserta aktif, pensiun dan ahli warisnya
- c. Menangani keluhan peserta

b. Badan Layanan Publik/BUMN/BUMD/SWASTA

1. BPJS Ketenagakerjaan

- a. Peningkatan kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
- b. Syarat kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan pada proses perizinan dan non perizinan
- c. Pelaksanaan pengenaan dan pencabutan sanksi administratif tidak mendapatkan pelayanan public tertentu
- d. Pemanfaatan data tertentu

2. PDAM Thirta Dharma

- a. Pelayanan pelanggan untuk sambungan baru (SB) penyambungan baru
- b. Balik nama (BN)
- c. Jenis-jenis pengaduan pelanggan lainnya

3. Ikatan Notaris Indonesia

- a. Pembuatan/perubahan akta badan hukum PT, CV, Firma, Yayasan koperasi, usaha dagang, lembaga, perkumpulan
- b. Perjanjian sewa, kerjasama dan perjanjian lainnya
- c. Akta perjanjian kredit, tidusia, *cessie personal guarrante, corporate guarrate*
- d. Akta kuasa
- e. *Waarmerking*
- f. Legalisasi
- g. Penyamaan fotocopy

4. Ikatan PPAT
 - a. Jual beli
 - b. Hibah
 - c. Tukar menukar
 - d. Pemasukan kedalam perusahaan (inbrengr)
 - e. Akta pemberian hak tanggungan (APHP)
 - f. Surat kuasa membebaskan hak tanggungan (SKMHT)
 - g. Akta pembagian hak bersama (APHB)
 - h. Pemberian hak guna bangunan (HGB) atau hak pakai atas tanah hak milik
5. Bank Negara Indonesia (BNI)
 - a. Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penarikan maupun penyetoran
 - b. Menyediakan mesin anjungan tunai mandiri (ATM)
6. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
 - a. Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penarikan maupun penyetoran
 - b. Menyediakan mesin anjungan tunai mandiri (ATM)
7. Bank Riau Kepri
 - a. Pelayanan setor tunai
 - b. Pelayanan penarikan tunai
 - c. Pelayanan penarikan retribusi
 - d. Pelayanan PBB
 - e. Pelayanan pajak, hotel, reklame, dan restoran
8. PT. Pos Indonesia (PERSERO)
 - a. Jasa pengiriman dokumen dan barang

b. Pelayanan jasa keuangan

9. PT. PLN (PERSERO)

a. Pelayanan pasang baru

b. Pelayanan perubahan daya

10. PC. Ikatan Apoteker Indonesia

a. Pendaftaran anggota baru

b. Pembuatan rekom SIPA

c. Resertifikasi

11. SAMSAT

Pembayaran pajak dan STNK tahunan

12. BAPENDA Provinsi Riau

a. Pembayaran pajak air pembukaan

b. Pembayaran pajak alat berat

13. DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru

a. Pelayan Surat keterangan datang

b. Pelayanan Surat keterangan pindah

14. BKPSDM Kota Pekanbaru

Pelayanan pensiun

15. BAPENDA Kota Pekanbaru

a. Pembayaran pajak PBB

b. Pembayaran pajak reklame

c. Pembayaran pajak restoran

d. Pembayaran pajak hotel

- e. Pembayaran pajak hiburan
- f. Pembayaran pajak parker
- g. Pembayaran pajak PBJU
- h. Pembayaran pajak air tanah
- i. Pembayaran pajak galian C
- j. Pembayaran pajak sarang burung walet

16. LPSE Kota Pekanbaru

- a. Layanan pengguna SPSE
 - 1) Layanan perubahan email penyedia
 - 2) Layanan perubahan kata sandi dan pemberian *user ID Helpdesk agency*
 - 3) Layanan perubahan kata sandi dan pemberian *user ID Auditor*
 - 4) Layanan perubahan kata sandi dan pemberian user ID Helpdesk
 - 5) Layanan perubahan NPWP Penyedia
 - 6) Layanan perubahan data lelang
 - 7) Layanan pemberian user ID penyedia
 - 8) Layanan penggunaan intranet internet di *bidding room* bagi pengguna
 - 9) Layanan pengumuman informasi ke pengguna SPSE terkait kendala sistem SPSE
 - 10) Layanan pengumuman informasi ke pengguna SPSE terkait pemeliharaan sistem SPSE
 - 11) Layanan eskalasi permasalahan melalui aplikasi TSS
 - 12) Layanan eskalasi permasalahan melalui email
 - 13) Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui telepon

- 14) Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui TSS
- 15) Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE melalui email
- 16) Layanan penanganan permasalahan pengguna SPSE di LPSE
- 17) Layanan pendampingan upload di *bidding room*
- 18) Layanan perubahan jadwal batas akhir upload dan awal pembukaan dokumen
- 19) Layanan pengelolaan asset informasi
- 20) Layanan registrasi dan verifikasi penyedia barang dan jasa
- 21) Layanan prosedur uji forensic
- 22) Layanan penangan insiden infrastruktur SPSE
- 23) Layanan penanganan insiden SPSE
- 24) Intruksi kerja *error handling E-Procurement*

b. Layanan verifikator LPSE

- 1) Layanan pemberian User Id penyedia
- 2) Layanan registrasi dan verifikasi
- 3) Layanan perubahan email penyedia
- 4) Layanan perubahan NPWP penyedia
- 5) Layanan pengaktifan kembali akun penyedia

17. DPMPTSP Kota Pekanbaru

- a. Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui OSS (Online Single Submission) sebanyak 36 pelayanan :
 - 1) Lokasi
 - 2) Izin usaha jasa konstruksi (IUJK)

- 3) Izin lokasi pendirian SBPU
- 4) Izin mendirikan bangunan tower
- 5) Izin mendirikan bangunan
- 6) Surat izin usaha perdagangan (SIUP)
- 7) Pendaftaran usaha perkebunan
- 8) Izin usaha perkebunan
- 9) Izin pemasukan dan pengeluaran hewan peliharaan
- 10) Pendaftaran usaha peternakan
- 11) Tanda daftar usaha pariwisata
- 12) Surat tanda pendaftaran waralaba (STPW)
- 13) Tanda daftar gudang (TDG)
- 14) Izin perluasan
- 15) Izin usaha industri (IUI)
- 16) Izin penyelenggaraan angkutan orang
- 17) Izin usaha lembaga penempatan tenaga kerja swasta
- 18) Izin lembaga penelitian kerja
- 19) Izin lingkungan
- 20) Izin pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun (limba b3) untuk usaha jasa
- 21) Izin mendirikan sekolah
- 22) Izin operasional sekolah
- 23) Izin mendirikan rumah sakit
- 24) Izin operasional rumah sakit

- 25) Izin operasional klinik
 - 26) Izin operasional laboratorium klinik umum dan khusus
 - 27) Izin penyelenggaraan pengendalian vektor dan binatang pembawa penyakit
 - 28) Surat izin apotek (SIA)
 - 29) Sertifikasi produksi alat kesehatan dan PKRT
 - 30) Izin usaha kecil dan mikro obat tradisional
 - 31) Izin toko obat
 - 32) Surat izin toko alat kesehatan
 - 33) Izin perusahaan rumah tangga alat kesehatan dan PKRT
 - 34) Sertifikasi produk pangan industri rumah tangga
 - 35) Sertifikasi distribusi alat kesehatan
 - 36) Sertifikasi distribusi farmasi
- b. Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui PTSP (Pelayanan terpadu satu pintu) sebanyak 60 pelayanan
- 1) Penggunaan kekayaan daerah (galian jalan)
 - 2) Advis planning (arahan perencanaan)
 - 3) Izin peruntukan penggunaan tanah
 - 4) Surat perjanjian pemakain kios/los
 - 5) Surat keterangan racun api
 - 6) Surat keterangan fiscal
 - 7) Tanda daftar sebagai produsen/pengedar benih tanaman
 - 8) Pangan dan hortikultura

- 9) Tanda pencatatan usaha perikanan
- 10) Izin usaha pengelolaan dan pengusahaan sarang burung walis
- 11) Izin sub penyalur LPG 3 Kg
- 12) Izin usaha perdagangan kayu antar pulau (PKAPT)
- 13) Tanda daftar industri (TDI)
- 14) Surat izin perekam medis (SIK Perekam Medis)
- 15) Surat izin praktek perawat gigi (SIPPG)
- 16) Surat izin kerja perawat gigi (SIKPG)
- 17) Surat izin kerja teknisi gigi (SIKTG)
- 18) Surat izin tukang gigi
- 19) Surat izin praktik perawat (SIPP)
- 20) Surat izin kerja perawat (SIKP)
- 21) Surat izin praktek bidan
- 22) Surat izin kerja bidan (SIKB)
- 23) Surat izin praktik dokter
- 24) Surat izin praktik dokter gigi
- 25) Surat izin praktik dokter spesialis
- 26) Surat izin praktik intersip
- 27) Surat izin praktik dokter gigi spesialis
- 28) Perpanjangan izin pendaftaran lembaga pelatihan tenaga kerja asing
- 29) Izin bursa kerja khusus
- 30) Izin tempat pengolahan makanan (TPM) Laik sehat
- 31) Izin lembaga kesejahteraan sosial (LKS)

- 32) Izin operasional puskesmas
- 33) Perizinan penyelenggaraan klinik pelayanan hemodialisa
- 34) Perizinan penyelenggaraan unit pelayanan hemodialisa
- 35) Izin optikal
- 36) Izin laboratorium optic
- 37) Surat terdaftar pengobatan tradisional (STPT)
- 38) Surat izin pengobatan tradisional (SIPT)
- 39) Surat izin praktek apoteker (SIPA)
- 40) Surat izin kerja apoteker (SIKA)
- 41) Surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian (SIKTTK)
- 42) Surat izin kerja radiographer (SIKR)
- 43) Izin laboratorium
- 44) Surat izin kerja analis kesehatan
- 45) Izin kerja refraksionis optisien (SIKRO)
- 46) Surat izin kerja optometris (SIKO)
- 47) Surat izin praktik fisioterapis (SIPF)
- 48) Surat izin praktik okupasi terapis (SIPOT)
- 49) Surat izin kerja okupasi terapis (SIKOP)
- 50) Surat izin unit tranfusi darah
- 51) Surat izin praktik terapis wicara (SIPTW)
- 52) Surat izin kerja terapis wicara (SIKTW)
- 53) Surat izin praktek tenaga kesehatan tradisional (SIPTKT)
- 54) Surat izin praktek tenaga gizi (SIPTGZ)

- 55) Surat izin kerja tenaga gizi (SIKTGZ)
- 56) Surat izin kerja perawat anastesi (SIKPA)
- 57) Laik hygiene depot air minum (DAM)
- 58) Surat izin praktek ortosis prostetis (SIPOP)
- 59) Surat izin kerja ortosis prostetis (SIKOP)
- 60) Surat izin kerja tenaga sanitarian (SIKTS)



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Tahap awal dari uraian pembahasan BAB V ini penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dari para responden. Oleh karena hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para responden. Adapun identitas responden yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Umur Responden

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain. Adapun tingkat umur responden pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur

| No. | Umur Responden | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|----------------|--------|----------------|
| 1. | < 30 tahun | 4 | 8 |
| 2. | 21-30 tahun | 30 | 60 |
| 3. | 31-40 tahun | 10 | 20 |
| 4. | > 41 tahun | 6 | 12 |
| Jumlah | | 50 | 100 |

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel V.1 dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden berada pada tingkat umur 21-30 tahun yakni sebanyak 30 orang atau 60% dan yang paling sedikit responden yang berusia < 30 tahun berjumlah 4 orang atau 8% responden pada klasifikasi umur tersebut. Berdasarkan data tersebut diatas, mayoritas responden berada pada tingkat umur 21-30 tahun.

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivita kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain.

2. Jenis Kelamin

Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|---------------|--------|----------------|
| 1. | Laki-laki | 32 | 64 |
| 2. | Perempuan | 18 | 36 |
| Jumlah | | 50 | 100 |

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden laki-laki sebanyak 32 orang atau 64%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 18 atau 36%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden adalah laki-laki. Selain umur, jenis kelamin juga dapat berpengaruh dari pekerjaan yang diberikan. Pada umumnya pekerjaan laki-laki lebih berat dibandingkan dengan pekerjaan perempuan. Tetapi sebagian perusahaan atau instansi mempekerjakan seseorang bukan dilihat dari jenis kelamin tetapi lebih dari kemampuan dan pendidikan yang dimiliki pegawai tersebut.

B. Hasil Penelitian Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam dan dari banyak perspektif. Inovasi merupakan Proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatan (LAN, 2014). Menurut Tri Widodo W. Utomo, 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 (Tri Widodo W. Utomo, 2014).

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk 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. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi di sektor pelayanan publik, diharapkan layanan yang diberikan dapat memberikan efek puas oleh masyarakat yang menerima layanan tersebut.

Kota Pekanbaru melalui inovasinya dalam layanan publik meresmikan Mal Pelayanan Publik pada Tanggal 6 Maret 2019. Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, menandakan komitmen pemerintah yang kuat dalam membangun daerah. Dengan mempelajari inovasi pemberi layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat.

Saat ini sudah ada banyak Mal Pelayanan Publik di Indonesia yang sudah diresmikan oleh pemerintah. Tiga diantaranya berada di Pulau Sumatera, yaitu di

Kota Batam, Kota Padang, dan Kota Pekanbaru. Karena itu penulis memutuskan memilih Mal Pelayanan Publik yang ada di Pekanbaru. Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017. Mal Pelayanan Publik dirancang oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik ini dilatar belakangi oleh fakta, bahwa pelayanan terpadu yang telah dikembangkan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah telah memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, dengan semakin berkembangnya kebutuhan pelayanan yang cepat serta dinamika masyarakat yang menghendaki pelayanan yang lebih sederhana, maka harapan dan tuntutan untuk lebih memudahkan dan menyederhanakan pelayanan semakin kuat. Oleh karena itu, dipandang perlu pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah menjadi terintegrasi dalam satu gedung pelayanan.

Mal Pelayanan Publik merupakan generasi ketiga dari Layanan Terpadu. Perlu diketahui, generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Kehadiran Mal Pelayanan Publik sebagai generasi ketiga dapat memayungi Pelayanan Terpadu Satu Pintu tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu justru diperluas sebagai motor penggerak Mal Pelayanan Publik, serta Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ini sendiri dinaungi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Terdapat perbedaan metode pelayanan satu atap dan satu pintu dengan mal pelayanan publik terletak pada variasi ragam produk yang disajikan bermacam-macam. Pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik jumlah layanan dan instansi yang tergabung didalamnya lebih banyak dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Mal Pelayanan Publik juga memberikan inovasi pada Fasilitas yang bisa memberikan kenyamanan pada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

1. Akuntabel

Setiap kegiatan dan hasil akhir dan kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pertanggung jawaban pegawai Kecamatan dalam melaksanakan penertiban dan pemberian surat perizinan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator akuntabilitas dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.3. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator akuntabel dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|--|-------------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1. | tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat | 11 (22%) | 31 (62%) | 8 (16%) | 50 (100%) |
| 2. | perhatian pegawai dalam melayani masyarakat | 10 (20%) | 31 (62%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 3. | keadilan pegawai dalam melayani masyarakat | 10 (20%) | 33 (66%) | 7 (14%) | 50 (100%) |
| 4. | pegawai yang tidak membedakan masyarakat | 11 (22%) | 33 (66%) | 6 (12%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 42 | 128 | 30 | 200 |
| Rata-rata | | 10 | 32 | 8 | 50 |
| Persentase | | 20% | 64% | 16% | 100% |

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator akuntabel dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%) responden menyatakan baik karena responden bertanggung masih ada perhatian pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus surat perizinan. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%). Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung perhatian pegawai terhadap keperluan masyarakat atau pedagang yang mau mengurus surat perizinan kurang baik dan masyarakat merasa jika ada memiliki hubungan kekerabatan maka lebih didahulukan sehingga pegawai bersikap tidak adil dalam melayani masyarakat. Masyarakat selalu

berkeinginan untuk dihargai serta dilayani dengan baik karena ini juga merupakan kewajiban pegawai sebagai bentuk pelayanan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang beranggapan tidak ada keadilan yang diberi pegawai dalam pengurusan surat perizinan karena pegawai lebih melayani masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dibandingkan dengan masyarakat umum lainnya.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator akuntabel dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.4. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator akuntabel dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No. | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|--|-------------------|------------|-------------|-------------|
| | | Baik | Cukup baik | Kurang Baik | |
| 1. | tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| 2. | perhatian pegawai dalam melayani masyarakat | 4 (80%) | 1 (20%) | - | 5 (100%) |
| 3. | keadilan pegawai dalam melayani masyarakat | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| 4. | pegawai yang tidak membedakan masyarakat | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| Jumlah | | 8 | 7 | - | 20 |
| Rata-rata | | 3 | 2 | - | 5 |
| Persentase | | 6 | 4 | - | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai akuntabel dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori baik, hal ini pegawai katakan karena pegawai telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Sementara itu berdasarkan hasil

wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Bapak Imron Saleh pada tanggal 04 Maret 2021, “menyatakan bahwa pegawai sadar akan tanggung jawab dan kewajiban yang akan dilakukan serta pegawai juga dituntut untuk bersikap adil dalam memperlakukan masyarakat yang akan mengurus surat perizinan. Jadi apabila pegawai bersikap tidak memberikan pelayanan yang baik maka pegawai tersebut perlu ditegur dan dibina lagi guna menciptaka pelayanan yang baik. Jadi pada intinya kami sebagai aparatur Negara sangat menjunjung keadilan dlam melayani masyarakat”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator akuntabel dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang perhatian kepada masyarakat yang mengurus surat perizinan hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang tidak memperdulikan masyarakat yang banyak bertanya mengenai perizinan yang akan diurus masyarakat tersebut. Kemudian pegawai juga tidak dapat bertanggungjawab sepenuhnya atas pekerjaan yang dilakukan yang dapat dilihat dari penyelesaian surat perizinan yang tidak dapat selesai dengan tepat waktu.

2. Transparansi

Mengutamakan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian dan penyelenggaraan negara. Transparan dalam penelitian ini adalah keterbukaan pegawai dalam melayani penertiban dan pemberian surat perizinan

kepada pemilik usaha. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator transparan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator transparansi dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|---|-------------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1. | keterbukaan biaya dalam pengurusan surat perizinan | 10 (20%) | 31 (62%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 2. | biaya dalam pengurusan surat perizinan | 7 (14%) | 34 (68%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 3. | keterbukaan prosedur dalam pengurusan surat perizinan | 8 (16%) | 33 (66%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 4. | prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. | 12 (24%) | 31 (62%) | 7 (14%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 37 | 129 | 34 | 200 |
| Rata-rata | | 9 | 32 | 9 | 50 |
| Persentase | | 18% | 64% | 18% | 100% |

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator transparansi dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung bahwa dalam pembiayaan diberitahukan sesuai dengan biaya yang diterapkan dan adanya pemberitahuan mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan surat perizinan tersebut. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32

orang (64%) Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggapan bahwa prosedur yang harus dibawa berupa persyaratan dalam pengurusan surat perizinan kurang diketahui masyarakat atau pedagang. Pegawai juga tidak memberikan informasi secara lengkap kepada masyarakat. Masalah biaya juga dikeluhkan masyarakat karena masyarakat bertanggapan masalah biaya ini juga tidak adil penerapan antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Apabila masyarakat yang ingin cepat penyelesaian surat izin usahanya maka dapat membayar lebih dari ketentuan harga yang ditetapkan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada responden yang bertanggapan bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan surat perizinan masih banyak persyaratannya yang harus dilengkapi, sementara biaya yang diterapkan juga tidak sesuai dengan yang diterapkan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.6. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No. | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|---|-------------------|------------|-------------|-------------|
| | | Baik | Cukup baik | Kurang Baik | |
| 1. | keterbukaan biaya dalam pengurusan surat perizinan | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| 2. | biaya dalam pengurusan surat perizinan | 4 (80%) | 1 (20%) | - | 5 (100%) |
| 3. | keterbukaan prosedur dalam pengurusan surat perizinan | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| | prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| Jumlah | | 9 | 6 | - | 20 |
| Rata-rata | | 3 | 2 | - | 5 |
| Persentase | | 6 | 4 | - | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru bahwa dalam kategori baik, tanggapan responden tersebut karena pegawai telah menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu. Sementara itu Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Bapak Imron Saleh pada tanggal 04 Maret 2021, “menyatakan bahwa prosedur yang berkaitan dengan persyaratan yang dibutuhkan saat pengurusan surat perizinan selain informasi yang diberikan dari pegawai langsung juga dapat dilihat dari pengumuman yang ditempel di dinding kantor sehingga masyarakat dapat membaca informasi yang dibutuhkan. Selain prosedur masalah biaya juga ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku, apabila masyarakat merasa biaya yang dikenakan tidak sesuai maka masyarakat berhak memberitahukan masalahnya kepada pegawai lain yang bertugas juga”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator transparansi dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi maka masih ada dijumpai keterbukaan pegawai mengenai biaya yang diterapkan dalam pengurusan surat perizinan yaitu biaya yang dikenakan diberikan diatas biaya yang ditetapkan sehingga penyelesaian surat perizinan lebih cepat selesai. Tetapi banyak juga masyarakat yang mengeluhkan masalah kesimpangsiuran masalah biaya tersebut. Biaya yang ditetapkan terkadang tidak sesuai dengan biaya yang diminta kepada masyarakat untuk pengurusan surat perizinan. Kemudian dalam pemberian informasi juga tidak sepenuhnya diberikan informasi dengan baik dan benar sehingga banyak masyarakat yang merasa ragu dan enggan untuk bertanya dengan pegawai.

3. Keadilan

Membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara. Berkeadilan dalam penelitian ini adalah keramahan dan sikap pegawai dalam menertibkan dan memberikan surat perizinan serta sikap pegawai yang tidak membeda-medakan masyarakat yang datang mengurus surat perizinan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator keadilan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator keadilan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|---|-------------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1. | sikap adil pegawai dalam melayani pengurusan surat perizinan | 8 (16%) | 33 (66%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 2. | sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani masyarakat | 10 (20%) | 33 (66%) | 7 (14%) | 50 (100%) |
| 3. | keterbukaan pegawai dalam melayani semua masyarakat | 7 (14%) | 34 (68%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 4. | pemberian informasi yang adil secara langsung kepada masyarakat | 11 (22%) | 31 (62%) | 8 (16%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 36 | 131 | 33 | 200 |
| Rata-rata | | 9 | 33 | 8 | 50 |
| Persentase | | 18% | 66% | 16% | 100% |

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator keadilan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat serta pemberian informasi yang jelas yang diberika pegawai kepada masyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung terkadang pegawai kurang ramah dalam melayani masyarakat sehingga dalam pemberian informasi yang diberikan pegawai dirasakan kurang jelas sehingga masyarakat merasa enggan untuk bertanya kepada pegawai. Dan yang menyatakan tidak baik

sebanyak 8 orang (16%), masih ada tanggapan responden yang menyatakan tidak baik karena masyarakat pernah merasakan kurang ramahnya pegawai kepada masyarakat dalam melayani pembuatan surat perizinan. Hal ini menandakan bahwa adanya ketidakadilan pelayanan yang diberikan antara masyarakat satu dengan yang lainnya dengan alasan bahwa ada hubungan kekerabatan antara pegawai dengan masyarakat.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator keadilan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.8. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator keadilan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No. | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|------------|---|-------------------|------------|-------------|-------------|
| | | Baik | Cukup baik | Kurang Baik | |
| 1. | sikap adil pegawai dalam melayani pengurusan surat perizinan | 4 (80%) | 1 (20%) | - | 5 (100%) |
| 2. | sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani masyarakat | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| 3. | keterbukaan pegawai dalam melayani semua masyarakat | 4 (80%) | 1 (20%) | - | 5 (100%) |
| | pemberian informasi yang adil secara langsung kepada masyarakat | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| Jumlah | | 11 | 4 | - | 20 |
| Rata-rata | | 4 | 1 | - | 5 |
| Persentase | | 8 | 2 | - | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai keadilan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori baik, pegawai beralasan telah memberikan kesamaan harga atau biaya

kepada masyarakat yang akan mengurus pelayanan publik. Sementara itu Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Bapak Imron Saleh pada tanggal 04 Maret 2021, “menyatakan bahwa tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena keterbatasan pegawai yang melayani masyarakat. Sebetulnya pegawai juga memerlukan pengertian dari masyarakat agar pekerjaan yang dilakukan juga dapat selesai dengan baik dan tanpa ada kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik dan kebutuhan masyarakat. Dan tidak ada pegawai yang bersikap membeda-bedakan masyarakat yang datang untuk mengurus surat perizinan karena kami berharap masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator keadilan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 33 orang (66%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan pegawai yang melayani masyarakat dengan kurang baik karena masyarakat yang akan bertanya mengenai persyaratan yang dibutuhkan akan tetapi tidak dapat diberikan informasi dengan baik sementara dengan masyarakat yang lain diberikan pelayanan yang baik, kemudian pegawai juga kurang ramah hal ini juga dapat dilihat saat pengurusan surat perizinan tersebut banyak didatangi masyarakat sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani masyarakat yang mengurus surat perizinan.

4. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator sederhana dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.9. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator sederhana dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|---|-------------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1. | kesesuaian perda dengan ketertiban | 11 (22%) | 33 (66%) | 6 (12%) | 50 (100%) |
| 2. | kesesuaian biaya dengan perda | 7 (14%) | 34 (68%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 3. | biaya yang tidak membebankan masyarakat | 8 (16%) | 33 (66%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 4. | kesesuaian prosedur dengan perda | 12 (24%) | 31 (62%) | 7 (14%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 38 | 131 | 31 | 200 |
| Rata-rata | | 9 | 33 | 8 | 50 |
| Persentase | | 18% | 66% | 16% | 100% |

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator sederhana dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), karena ada responden yang bertanggapan bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak membebankan masyarakat yang mengurus surat perizinan tersebut, karena tidak sesuai dengan

penetapan peraturan yang ditetapkan. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggapan bahwa prosedur yang ditetapkan dalam pengurusan surat perizinanini sudah sesuai dengan perda atau ketentuan yang berlaku, sementara masalah biaya yang memberatkan masyarakat karena ada kecurangan masalah biaya yang tidak sesuai dengan persa atau ketetapan. Masyarakat juga merasa tidak mengetahui secara dalam mengenai keterkaitan antara perda dengan prosedur serta biaya yang diterapkan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang bertanggapan bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketetapan yang berlaku dan diberlakukan biaya tambahan agar surat perizinan tersebut dapat cepat selesai. Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator sederhana dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.10. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator sederhana dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No. | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|---|-------------------|------------|-------------|-------------|
| | | Baik | Cukup baik | Kurang Baik | |
| 1. | kesesuaian perda dengan ketertiban | 4 (80%) | 1 (20%) | - | 5 (100%) |
| 2. | kesesuaian biaya dengan perda | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| 3. | biaya yang tidak membebankan masyarakat | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| | kesesuaian prosedur dengan perda | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| Jumlah | | 8 | 7 | - | 20 |
| Rata-rata | | 3 | 2 | - | 5 |
| Persentase | | 6 | 4 | - | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori baik, alasan pegawai menyatakan hal tersebut karena dalam memberikan pelayanan pegawai tidak pernah membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya. Sementara itu Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Bapak Imron Saleh pada tanggal 04 Maret 2021, “menyatakan bahwa prosedur mengenai persyaratan dan biaya yang dikenakan dalam mengurus surat perizinan sudah kami lakukan sesuai perda dan ketentuan yang berlaku, jika masyarakat merasa ada kecurangan khususnya masalah biaya maka masyarakat tersebut berhak menegur kami karena perbuatan kami yang salah dan tentu saja merugikan masyarakat. Pada intinya kami berusaha untuk bersikap baik dan memberikan pelayanan yang maksimal, apabila masyarakat merasa ragu akan biaya yang akan dikenakan dalam pengurusan surat perizinan maka kami bersedia menerima laporan dari masyarakat tersebut untuk kami selidiki dan bahkan bias kami berikan sanksi”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator sederhana dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 33 orang (66%).

Berdasarkan hasil observasi masih ada ditemukan pegawai yang memberlakukan biaya tambahan terutama bagi masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dengan pegawai maka biaya yang ditambah dari biaya

yang ditetapkan bahwa surat perizinan tersebut bias cepat selesai dari waktu yang ditetapkan. Tidak adanya transparansi biaya yang akan dikenakan kepada masyarakat sehingga masyarakat hanya bisa menerima akan informasi biaya yang diberikan pegawai.

5. Partisipatif

Mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Daya tanggap dalam penelitian ini adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.11. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Partisipatif dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|--|-------------------|-------------|-------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1. | kemudahan yang diberikan pegawai | 11 (22%) | 31 (62%) | 8 (16%) | 50 (100%) |
| 2. | pelayanan pegawai dalam pengurusan surat izin usaha | 10 (20%) | 31 (62%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 3. | sikap peduli pegawai kepada masyarakat | 10 (20%) | 31 (62%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 4. | pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan masyarakat | 8 (16%) | 31 (62%) | 11 (22%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 39 | 124 | 37 | 200 |
| Rata-rata | | 10 | 31 | 9 | 50 |
| Persentase | | 20% | 62% | 18% | 100% |

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%) karena masih ada responden yang bertanggung bahwa masih baiknya pelayanan yang diberikan pegawai kepada amasyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 31 orang (62%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung terkadang ada pegawai yang bersikap kurang peduli terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan surat perizinan sehingga masyarakat bertanggung tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%), karena masih ada responden yang bertanggung bahwa dalam melayani masyarakat kurang baik pegawai sehingga tidak ada sikap peduli pegawai tersebut.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.12. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan public di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No. | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|--|-------------------|------------|-------------|-------------|
| | | Baik | Cukup baik | Kurang Baik | |
| 1. | kemudahan yang diberikan pegawai | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| 2. | pelayanan pegawai dalam pengurusan surat izin usaha | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| 3. | sikap perduli pegawai kepada masyarakat | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| 4. | pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan masyarakat | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| Jumlah | | 8 | 12 | | 20 |
| Rata-rata | | 2 | 3 | - | 5 |
| Persentase | | 4 | 6 | - | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Bapak Imron Saleh pada tanggal 04 Maret 2021, “menyatakan bahwa kami selalu memberi kemudahan kepada masyarakat yang mau melakukan pengurusan surat perizinan, persyaratan sudah jelas kami sediakan dan persyaratan yang harus dibawa masyarakat juga sesuai dengan perda atau peraturan yang berlaku, jadi kami lakukan semua ini karena memang sudah sesuai dan berdasarkan ketentuan yang berlaku”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator partisipatif dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik

Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 31 orang (62%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pelayanan pegawai yang tidak mendenegarkan keluhan masyarakat, misalnya pegawai tidak memperdulikan masyarakat yang menanyakan informasi yang diperlukan dalam pengurusan surat perizinan, hal ini membuat masyarakat harus mencari tahu sendiri informasi yang dibutuhkan dalam pengurusan surat perizinan tersebut.

6. Berkelanjutan

Mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara. Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator berkelanjutan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.13. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator berkelanjutan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No. | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|---|-------------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1. | sikap pegawai yang tidak melanggar hak masyarakat | 11 (22%) | 30 (60%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 2. | sikap pegawai yang menghargai masyarakat | 15 (30%) | 31 (62%) | 4 (8%) | 50 (100%) |
| 3. | kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada masyarakat | 12 (24%) | 33 (66%) | 5 (10%) | 50 (100%) |
| 4. | sikap pegawai yang melayani masyarakat dengan baik dan adil | 12 (24%) | 31 (62%) | 7 (14%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 50 | 125 | 25 | 200 |
| Rata-rata | | 12 | 32 | 6 | 50 |
| Persentase | | 24% | 64% | 12% | 100% |

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator berkelanjutan dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 12 orang (24%) karena masih ada masyarakat yang bertanggapan sikap pegawai yang menghargai masyarakat yang mengurus surat perizinan dengan adil. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%), banyaknya hasil tanggapan responden yang bertanggapan cukup baik karena responden bertanggapan bahwa pegawai dalam melayani masyarakat terkadang bersikap tidak adil antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Masalah pengurusan surat perizinan juga kurang diketahui masalah prosedurnya oleh pedagang sehingga masyarakat tidak mengetahui secara jelas mengenai prosedur pengurusan surat perizinan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 6 orang (12%) karena masih ada masyarakat yang bertanggapan bahwa sikap pegawai yang tidak adil dalam melayani masyarakat yang mengurus surat perizinan, sehingga dapat tercermin bahwa pegawai tidak menghargai masyarakat yang mengurus surat perizinan.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator berkelanjutan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.14. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No. | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Jumlah |
|-------------------|---|-------------------|------------|-------------|-------------|
| | | Baik | Cukup baik | Kurang Baik | |
| 1. | sikap pegawai yang tidak melanggar hak masyarakat | 4 (80%) | 1 (20%) | - | 5 (100%) |
| 2. | sikap pegawai yang menghargai masyarakat | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| 3. | kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada masyarakat | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| 4. | sikap pegawai yang melayani masyarakat dengan baik dan adil | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| Jumlah | | 13 | 7 | - | 20 |
| Rata-rata | | 3 | 2 | - | 5 |
| Persentase | | 6 | 4 | - | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator berkelanjutan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori baik, pegawai bertanggung telah bersikap sopan kepada masyarakat dan telah memberikan segala informasi yang dibutuhkan masyarakat. Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Mall Pelayanan Publik Pekanbaru Bapak Imron Saleh pada tanggal 04 Maret 2021, “menyatakan bahwa kami sangat menjunjung tinggi pelayanan yang baik karena tugas kami memang dalam bidang pelayanan, oleh karena itu sebaik mungkin kami memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan surat perizinan. Kami juga memberikan kebebasan kepada masyarakat yang datang tetapi sesuai dengan prosedur yang berlaku pula”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator berkelanjutan dalam Inovasi Dalam Pelayanan

Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa masyarakat yang mengurus surat perizinan tidak dihargai oleh pegawai dapat dilihat dari kurangnya baiknya penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dibutuhkan dalam pengurusan surat perizinan.

Untuk mengetahui hasil reskapitulasi tanggapan responden mengenai Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.15. Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No. | Indikator Variabel | Kategori Jawaban | | | Jumlah |
|-------------------|--------------------|------------------|-------------|------------|--------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1. | Akuntabel | 10 (20%) | 32 (64%) | 8 (16%) | 50 (100%) |
| 2. | Transparansi | 9 (18%) | 32 (64%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 3. | Keadilan | 9 (18%) | 33 (66%) | 8 (16%) | 50 (100%) |
| 4. | Sederhana | 9 (18%) | 33 (66%) | 8 (16%) | 50 (100%) |
| 5. | Partisipatif | 10 (20%) | 31 (62%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| 6. | Berkelanjutan | 12 (24%) | 32 (64%) | 9 (18%) | 50 (100%) |
| Jumlah | | 59 | 193 | 48 | 300 |
| Rata-rata | | 10 | 32 | 8 | 50 |
| Persentase | | 20% | 64% | 16% | 100% |

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang

menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori cukup baik. Artinya bahwa Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta tugas dan fungsi dari Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan, terutama pada indikator transparansi sebanyak 9 orang (18%), indikator tanggung jawab sebanyak 9 orang (18%) dan indikator sederhana sebanyak 9 orang (18%).

Hasil reskapitulasi tanggapan unsur pegawai mengenai Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.16. Rekapitulasi hasil tanggapan unsur pegawai mengenai Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

| No. | Indikator Variabel | Kategori Jawaban | | | Jumlah |
|-------------------|--------------------|------------------|------------|------------|-------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik | |
| 1. | Akuntabel | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| 2. | Transparansi | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| 3. | Keadilan | 4 (80%) | 1 (20%) | - | 5 (100%) |
| 4. | Sederhana | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| 5. | Partisipatif | 2 (40%) | 3 (60%) | - | 5 (100%) |
| 6. | Berkelanjutan | 3 (60%) | 2 (40%) | - | 5 (100%) |
| Jumlah | | 18 | 12 | - | 30 |
| Rata-rata | | 3 | 2 | - | 5 |
| Persentase | | 60 | 40 | - | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel diatas diketahui bahwa dari tanggapan unsur pegawai mengenai Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam kategori baik. Hal ini diartikan bahwa dalam melakukan pekerjaannya serta memberikan pelayanan publik sudah dilakukan dengan baik dan optimal. Adanya permasalahan yang dirasakan masyarakat terkait dengan kurang baiknya pelayanan yang diberikan pegawai juga terdapat alasan yang mana salah satunya tidak keseusian antara jumlag pegawai dengan masyarakat yang dilayani.

C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Faktor pendukung penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga mendapatkan dukungan penuh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi, dukungan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, lancarnya faktor keuangan, instalasi jaringan listrik yang bagus, dan kecepatan jaringan internet. Pandemi Covid-19 mempengaruhi kegiatan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, ketika pandemi melanda Mal Pelayanan Publik pernah memberikan pelayanan hanya secara daring, pengurangan jam kerja, dan pengurangan kuota pelayanan yang diterima di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka bab ini penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, hal itu bisa dilihat dari Hasil pelayanan yang diterima masyarakat sudah baik, masyarakat yang berkunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru mendapatkan kemudahan ketika menerima pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Masyarakat juga mendapatkan kenyamanan ketika berkunjung di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Kemudian, sarana dan prasarana yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik juga digunakan dengan baik yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan masyarakat ketika berkunjung, seperti ruang tunggu yang nyaman dan luas, terdapatnya toilet/*rest room* yang bersih dan nyaman, disediakan ruang bermain anak, perpustakaan, ruang menyusui, dan lain sebagainya. Mal Pelayanan Publik memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada dengan baik, seperti website yang berguna untuk mengambil nomor antrian, menyampaikan kritik dan saran atau pengaduan, masyarakat juga diberikan informasi tentang Mal Pelayanan Publik di Website resmi Mal Pelayanan Publik. Kemudian untuk memudahkan masyarakat menerima

pelayanan, Mal Pelayanan memberikan suara yang bagus. Lalu, di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga terdapat Jaringan internet yang bagus yang memberikan kemudahan bagi pegawai pemberi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dan bisa digunakan oleh masyarakat ketika berkunjung.

2. Faktor pendukung penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga mendapatkan dukungan penuh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi, dukungan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, lancarnya faktor keuangan, instalasi jaringan listrik yang bagus, dan kecepatan jaringan internet. Pandemi Covid-19 mempengaruhi kegiatan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, ketika pandemi melanda Mal Pelayanan Publik pernah memberikan pelayanan hanya secara daring, pengurangan jam kerja, dan pengurangan kuota pelayanan yang diterima di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

B. Saran

Saran penulis untuk Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan inovasi yang telah dilaksanakan oleh Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat selalu dipertahankan dan dikemudian hari bisa menambah atau mengembangkan inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sehingga kualitas pelayanan public semakin baik kedepannya.
2. Mal Pelayanan Publik harus bisa memberikan solusi terhadap masalah kehabisan nomor antrian yang kerap terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiardjo, Miriam. 2016. *Pengantar Ilmu Politik*. Jakarta: Prima Grafika
- Burhan, Wirman. 2016. *Pendidikan Kewarganegaraan, Pancasila Dan Undang – Undang Dasar 1945*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandala Maju
- Indradi, Sjamsiar Sjamsudin. 2016. *Dasar – Dasar Dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Inatrans Pulishing
- Kartono & Kartini. 2014. *Pemimpin dan kepemimpinan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Makdi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar – Dasar Administrasi Publik Dari Klasik ke Kontemporer*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Mashur, Dadang. 2016. *Administrasi Pembangunan*. Pekanbaru: Alaf Riau
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Siagian, Sondang P. 2012. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2016. *Administrasi Pembangunan. Konsep, Dimensi, Dan Strateginya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Siswanto, H.B. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LANPres
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara

Thoha Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

Yussa, Tarmizi & Hendry Andry. 2015. *Prilaku Dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh

Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan Kertas Kerja*, Pekanbaru: Badan Penerbit Fisipol UIR.

Dokumen :

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1)

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

