

**SKRIPSI**

**INOVASI PEMERINTAHAN MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK  
PADA MASA PANDEMI DI KABUPATEN BANTAENG**

**Disusun dan Diusulkan oleh**

**A. Jabal Arafat Halim**

**Nomor Stambuk : 105640187414**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2021**

MILIK PERPUSTAKAAN  
UNISMU - BANTAEANG

**INOVASI PEMERINTAHAN MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK  
PADA MASA PANDEMI DI KABUPATEN BANTAENG**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Peryaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjanan Ilmu



Di Susun Dan Diusulkan Oleh

**A. Jabal Arafat Halim**

Nomor Stambuk : 105640187414

15/09/2021

l exp.  
smb-Alumni

P/0126/1PM/21 CD  
HAL  
i'

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Inovasi Pemerintah Melalui Mall Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bantaeng.

Nama Mahasiswa : A. Jabal Arafat Halim

Nomor Induk : 105640187414

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui:  
Pembimbing I  
  
Dr. Nuryanti Mustari S.IP.M.SI

Menyetujui:  
Pembimbing II  
  
Ahmad Taufik S.IP.M.AP

Mengatahui:  
Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar



Dr. H. Ihyani malik S.Sos., M.si  
NBM: 730727

Mengatahui:  
Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

  
Dr. Nuryanti Mustari S.IP.M.SI  
NBM: 1031102

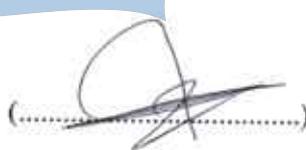
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah di terima oleh tim penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Muhammadiyah Makassar Nomor: 0199/FSP/A.3-VIII/VIII/43/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar serjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang di laksanakan di makassar pada tanggal 19 agustus 2021.

**TIM PENILAI**

KETUA		SEKERTARIS
		
<u>DR. HJ. IHYANI MALIK, S.SOS., M.SI</u> NMB: 730727		<u>DR. BURHANUDDIN, S.SOS., M.SI</u> NBM: 1084366
<b>PENGUJI</b>		

1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si	 .....)
2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd	 .....)
3. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si	 .....)

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : A. Jabal Arafat Halim

Nomor Stanbuk : 105640187414

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

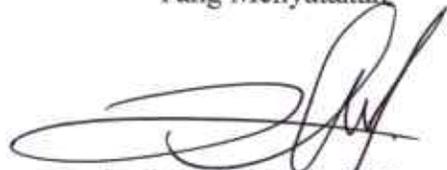
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Judul : Inovasi Pemerintah Melalui Mall Pelayanan Publik  
Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bantaeng.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh dengan kesadaran diri bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau di buat oleh orang lain, maka gelar yang di peroleh skripsi ini karenanya di batal demi hukum.

Makassar, 22 juli 2021

Yang Menyatakan



Andi Jabala Arafat Halim

## ABSTRAK

**A JABAL ARAFAT HALIM. 2021. inovasi Pemerintah Melalui Mall Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bantaeng (Dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Ahmad Taufik).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi kebijakan iversam melalui Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng yaitu terjadi inovasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng serta untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan iversam pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan mendiskripsikan hasil penelitian dan menganalisa sehingga diperoleh hasil kemudian menyimpulkannya. Informan dalam penelitian ini adalah kepala dinas DPMPTAS Kabupaten Bantaeng, pegawai DPMPTSP Kabupaten Bantaeng, pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng sebagai key informen dan masyarakat sebagai informan pendukung yang peneliti ambil terdiri dari 2 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat hasil penelitian dan pembahasan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan iversam pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dapat dikatakan sesuai dengan kriteria inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB terdiri dari 5 (lima) kriteria inovasi yaitu: Memiliki Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, dapat direplikasi, dan Berkelanjutan. Sehingga diperoleh hasil bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan iversam pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan dengan efektif, inovasi yang dilakukan bermanfaat baik bagi masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya sehingga dapat direplikasi pada pemerintah lainnya dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus menerus.

**Kata kunci : inovasi, pelayanan pubulik, mall pelayanan publik.**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tidak henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulis skripsi yang berjudul “inovasi pemerintahan melalui mall pelayanan pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Bantaeng”. Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada orang tua penulis Bapak A. Abd Halim dan Ibu Nurhayati S.ag atas segala kasih versam, cinta, pengorbanan serta do'a yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita, serta saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini Dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Ibu Dr. Nuryanti mustari S.IP,M.SI selaku pembimbing I (satu) dan Bapak Ahmad Taufik S.IP,M.AP selaku pembimbing II (dua) yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Bapak/ibu dan asisten Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal viersa banyak meluangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
6. Kepada seluruh Staf/Pegawai kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng, terima kasih yang sebesar-besarnya atas izin penelitian, dan data-data yang saya peroleh selama melaksanakan penelitian.
7. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2014 yang selalu viersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas penulis.
8. Kepada keluarga Besar IP A yang selama beberapa tahun ini berbagi suka maupun duka dalam proses pembelajaran maupun kebersamaan yang

dipenuhi kekacauan yang heboh, terima kasih untuk kalian semua teman dan saudara/I mengukir memori indah bersamaku.

9. Senior serta Sahabat-sahabat Himpunan Pelajar Mahasiswa Bantaeng (HPMB) yang telah memberikan ilmu dan pengatahuannya.
10. Senior dan sahabat asrama III bantaeng yang telah menjadi teman dan memotivasi saya dalam menyelesaikan Pendidikan ini.
11. Teman-Teman minasauipa squad yang menjadi penghibur di saat sentuk dan pusing di kalah mengerjakan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata Sempurna. Oleh karena itu, Kritik dan Saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat,

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 3 April 2021

A. Jabal Arafat Halim

## DAFTAR ISI

Halaman persetujuan .....	ii
Halaman Keaslian Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar isi .....	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	6
C. Tujuan penelitian .....	6
D. Manfaat penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Dan Teori .....	8
1. Penelitian Terdahulu .....	8
2. Pengertian inovasi .....	9
3. Tingkat tata kolola inovasi .....	13
4. Jenis-jenis inovasi sector publik .....	15
5. Dimensi inovasi publik .....	18
6. Factor penghambat inovasi .....	19
7. Tahap inovasi .....	19
B. Mall pelayanan publik .....	22
1. Pengertian mall pelayanan publik, .....	22
2. Tujuan mall pelayanan publik .....	23

3. Prinsip mall pelayanan publik .....	23
4. Dasar hukum mall pelayanan publik .....	24
C. Kerangka Berfikir.....	24
D. Fokus Penelitian.....	25
E. Deskripsasi Penelitian .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	28
B. Jenis Dan Tipe Penelitian .....	28
C. Sumber Data .....	29
D. Informan Penelitian .....	29
E. Tehnik Pengumpulan Data .....	30
F. Tehnik Analisis Data .....	31
G. Keabsahan Data .....	32

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	34
B. Inovasi Pemerintahan Melalui Mall Pelayanan Publik Pada masa Pendemi Covid -19 Di Kabupaten Bantaeng .....	45
1. Keunggulan relatif ( <i>relative advantage</i> ) .....	50
2. Kompatibilitas ( <i>compatibility</i> ).....	54
3. Kerumitan ( <i>complexity</i> ).....	56
4. Kemampuan diuji cobakan ( <i>trialability</i> ) .....	61
5. Kemampuan diamati ( <i>observability</i> ) .....	64
C. Faktor Penghambat inovasi pemerintah melalui mall pelayanan publik pada masa pandemic covid 19 di Kabupaten Bantaeng .....	67
D. Pembahasan .....	70

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 76

B. Saran ..... 77

**DAFTAR PUSAKA** ..... 81

**LAMPIRAN**..... 83



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam sejarah perkembangan peradaban umat manusia tidak bisa lepas dari kehadiran sebuah institusi yang dalam masyarakat modern di sebut negara. Negara ini kemudian berkewajiban untuk mensejahterakan dan memenuhi kebutuhan dana hajat masyarakatnya. Kehadiran negara saat ini menjadi instrument yang sangat penting dalam memaikan perang seluruh sektor dan sendi-sendi untuk memenuhi kebutuhan kehidupan masyarakat, baik secara kebutuhan barang, sosial, politik, keamanan dan pelayanan publik.

Memasuki era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan daya saing, pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang dititikberatkan kepada operator pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan yang memiliki arah untuk memenuhi kebutuhan pemohon layanan. Sehingga dapat meningkatkan daya saing dan memberikan pelayanan barang dan jasa.

Pemerintah dibentuk bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Moenir, 2000)

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik secara kualitas maupun secara kuantitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya Pendidikan,

meningkatkan jumlah kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan hidup masyarakat. Pelayanan public bukan hanya bersifat administrasi saja tetapi lebih tinggi dari pada itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik, oleh karena itu di perlukan kesiapan administrator pelayanan publik agar dapat di capai kualitas pelayanan publik yang baik.

Akhir-akhir ini pelayanan publik menjadi isu perbaikan, kebijakan di Indonesia yang cenderung berjalan di tempat. Pelayanan publik penting untuk di lakukan perbaikan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat di perbaiki, karena perbaikakan kualitas pelayanan publik semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dapat di bangun Kembali.

Sebagaimana dikatakan Enceng Hestyodono dalam (Datamora & Malau, 2019) mengatakan bahwa pelayanan yang baik menjadi isu kebijakan strategis karena pelayanan sangat berpengaruh dalam memperbaiki kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Dalam upaya memajukan pelayanan publik yang baik maka pemerintah melakukan banyak inovasi dalam sistem pemerintahan dan administrasi negara untuk menjalankan tugas pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah yang akrab disebut birokrasi selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Di mana masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan terkesan lama, berbelit-belit,

dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel, sehingga kondisi yang terjadi pada saat ini tidak menguntungkan masyarakat.

inovasi merupakan implikasi dari karakteristik wirausahawan yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya. inovasi secara tidak langsung menjadi sifat pembeda antara wirausahawan dengan orang biasa, maupun pengusaha. Seorang wirausahawan akan selalu memikirkan untuk melakukan sesuatu yang berbeda, tidak seperti yang dipikirkan dan dilakukan oleh kebanyakan orang. inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan

sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru.

Sebagaimana kita ketahui, selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik sebagaimana yang dirumuskan dalam seminar evaluasi kualitas pelayanan publik dinyatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik. Diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan tidak adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai Standar Operasional Pelayanan (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.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pemerintah sebelumnya telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan produk pertama yang di cetuskan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima. Namun masih terdapat hambatan atau kendala oleh penyenggara dalam memberikan pelayanan publik.

Pada tahun 2017 pemerintah mencetuskan kebijakan melalui Kementrian Pandayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KemenPan-RB) no.23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mall pelayanan publik baik di pusat maupun di daerah. Hal ini bertujuan agar masyarakat

dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan dalam satu Gedung, baik itu pelayanan perizinan, non perizinan dan informasi pelayanan/pengaduan layanan yang ada di mall pelayanan publik (MPP).

Keberadaan mall pelayanan publik (MPP) ini meliputi seluruh pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta.

Dalam hal ini Kabupaten Bantaeng sebagai salah satu daerah yang gencarnya melakukan inovasi dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakatnya, menerapkan beberapa kebijakan salah satunya menerapkan kebijakan Mall pelayanan publik yang di atur dalam Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 61 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan mall pelayanan public di Kabupaten Bantaeng.

Sebagai bentuk kebijakan pemerintah daerah Kabupaten Bantaeng dalam menetapkan mall pelayanan publik, masyarakat sedikit mendapat kemudahan dalam melakukan proses pelayanan dalam bentuk administrasi dan lain-lain, namun kebijakan ini tidak efisien jika di terapkan dalam situasi pandemic covid-19 karena dapat mengundang kerumunan di satu tempat pelayanan tersebut dan hal sangat beresiko untuk terjadinya penularan virus covid-19.

Bedasarkan latar belakan di atas, maka penulis mencoba menganalisis lebih mendalam terkait sejauh mana tingkat kesuksesan kebijakan penerapan mall pelayanan publik, mencari perbedaan metode pelayanan satu atap dan

satu pintu dengan pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik dalam penerapannya di kabupaten Bantaeng dengan melakukan penelitian yang berjudul *"INOVASI PEMERINTAHAN MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN BANTAENG"* penulis mengangkat ini sebagai sebuah objek karya ilmiah mengingat sejauh ini covid-19 masih menjadi penghambat dari suksesnya kebijakan pemerintah itu sendiri.

### **B. Rumusan Masalah**

Beranjak dari apa yang telah di jabarkan dalam latar belakang di atas maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi mall pelayanan publik di masa pandemi covid 19 di Kabupaten Bantaeng ?
2. Apa faktor penghambat inovasi mall pelayanan publik di masa pandemi covid 19 di Kabupaten Bantaeng ?

### **C. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui inovasi yang di lakukan pemerintah Kabupaten Bantaeng pada mall pelayanan publik di tengah pandemi covid 19.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat inovasi mall pelayanan publik di tengah covid 19.

#### D. Manfaat penelitian

##### 1. Manfaat akademik

Manfaat bagi akademik dalam penelitian ini adalah sebagai referensi ciftas akademika yang dapat menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan selanjutnya.

##### 2. Manfaat praktis

Di harapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsi berupa referensi kepada pemerintah kab bantaeng khususnya di intansi terkait mall pelayanan public.

##### 3. Manfaat bagi penulis

Adapun mamfaat bagi penulis di mana sebagai perluasan wawasan pengetahuan terhadap kebijakan mall pelayanan publik (MPP) yang ada di Kabupaten Bantaeg.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep Dan Teori

##### 1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NAMA	JUDUL	HASIL PENELITIAN
Putri Robiatul Adawiyah (Jurnal)	Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	Melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi, bahwa Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah berupaya mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah segala layanan administratif secara lebih efektif dan efisien. Adapun proses pelaksanaan dan pembangunan Mal Pelayanan Publik mendapat dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak, baik dari SKPD dan instansi-instansi penyedia layanan, maupun dukungan penuh dari masyarakat Banyuwangi.
Indri Agustia (Jurnal)	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan	Pembayaran pajak dengan inovasi baru yaitu e-billing sudah berjalan dengan baik. hal ini dilihat dari lebih cepatnya proses pembayaran menggunakan e-billing dengan birokrasi yang lebih sederhana dibandingkan dengan kondisi birokrasi sebelumnya serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi e-billing ini, namun 46 diantara keberhasilan inovasi pelayanan e-billing ini penulis masih menemukan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi dan kurangnya minat dalam memanfaatkan sarana sendiri.

Ulfa dan Andi Ni'mah Sulfiani (Jurnal)	Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Informasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo belum memberikan manfaat lebih kepada pengguna layanan, dikarenakan budaya, kondisi lokal, dan tingkat pendidikan masyarakat Kota Palopo yang belum siap terhadap perubahan teknologi. Oleh karena itu, dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan penerapan Inovasi layanan online pemerintah perlu mengadakan workshop Sistem Perizinan online bagi pengguna layanan
--	---	--

## 2. Pengertian Inovasi

Pengertian Inovasi Secara umum inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek kebaruan dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sangat ditekankan untuk inovasi pada sektor swasta maupun industri, sedangkan pada sektor public lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau, Wijayanti dalam (Pratama, 2013)

Definisi dari inovasi itu sendiri menurut Wes& Far (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 maupun masyarakat luas.

Evers M. Rogers (Suwarno, 2008) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Koch dalam (Sangkala, 2013) mengatakan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetisi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan.

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

Menurut Mulgan dan Albury dalam (Muluk, 2008) mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Adapun pemikir lain yang mencoba memberikan limitasi dalam memahami inovasi, salah satunya Schumpeter (Suyono, 2015) mengemukakan inovasi adalah yang membatasi pengertian inovasi yaitu :  
*“restricted themselves to novel products and processes finding a*

*commercial application in the private sector*”, Dalam pembatasan ini Schumpeter menekankan 2 (dua) hal penting dari inovasi, yaitu:

- a. Sifat kebaruan (novelty) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru.
- b. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis

Namun Penting diperhatikan juga, bahwa kebaruan saja tidak cukup. membuat garis antara hal-hal baru dan hasil pembaruan, dalam konteks organisasi tentu saja ini dihubungkan dengan pencapaian kinerja, misalnya efisiensi, efektivitas, produktifitas, atau kualitas. Ini semua tergantung pada definisi pimpinan organisasi publik untuk menerjemahkan apa, bagaimana, dan mengapa suatu kinerja dikelola melalui inovasi sektor publik, juga tak terlepas dari interpretasi 20 masyarakat luas beserta espektasi yang terkandung dalam kepentingannya dalam memandang proses pembaruan tersebut.

Dalam literatur manajemen juga dikemukakan sejumlah definisi inovasi dimana secara luas berada dalam tema-tema perubahan proses atau teknologi yang menciptakan nilai bagi pelanggan atau organisasi. Inovasi yang berbeda tersebut lebih kepada semata-mata perubahan. Holvorsen dalam (Wahyuni, 2016) mendefinisikan dalam pengertian yang agak luas sebagai “perubahan dalam perilaku”. Holvorsen pun menyatakan bahwa tidak ada satupun definisi yang mampu memberikan pemahaman inovasi di dalam evolusi yang konstan. Inovasi merupakan proses pemikiran dan

pengimplementasian suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan (*Novelty*) dan kebermanfaatan (*expediency*), LAN, Mulyadi, dkk, (Atthahara, 2018)

Menurut Rogers Inovasi dalam (Fatonah & Afifi, 2008) adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Itu tidak terlalu penting, sejauh menyangkut perilaku manusia, terlepas dari apakah sebuah ide "*obyektif*" atau tidak, yang baru diukur dengan selang waktu sejak pertama kali digunakan atau ditemukan. Kebaruan gagasan yang dirasakan untuk individu menentukan reaksinya terhadapnya. Jika sebuah ide tampak baru bagi individu, itu adalah sebuah inovasi menurut Everett M. Rogers (Fatonah & Afifi, 2008).

Menurut Rogers dalam (Junior, 2016) terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu :

a. *Relative Advantage* atau Keunggulan yang relatif.

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

b. *Compatibility* atau Kompatibilitas.

Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena

alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

c. *Complexity* atau Kerumitan.

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

d. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba.

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

e. *Observability* atau Kemudahan Diamati.

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

### 3. *Level Innovative Governance* (tingkat tata Kelola inovasi)

Level innovative governance dilihat dari sejauh mana pelaksanaan dari best practices menurut United Nations dalam Sangkala (Suyono, 2015), yang terdiri atas :

### 1. Dampak (*Impact*)

sebuah best practice harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan tidak beruntung.

### 2. Kemitraan (*partnership*)

sebuah praktek terbaik harus berdasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor yang terlibat, setidaknya melibatkan dua pihak.

### 3. Keberlanjutan (*sustainability*)

sebuah praktek terbaik harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan berikut:

- a. Legislasi, kerangka peraturan oleh hukum atau standar formal yang menghargai isu-isu dan masalah yang dihadapi;
- b. Kebijakan sosial dan atau strategi sektoral di daerah yang memiliki potensi bagi adanya replikasi dimanapun;
- c. Kerangka Institusional dan proses pembuatan kebijakan yang memiliki kejelasan peran kebijakan dan tanggung jawab beragam tingkatan dan kelompok aktor seperti pemerintah pusat dan daerah, LSM, dan organisasi masyarakat.
- d. Efisien, transparan dan sistem manajemen yang akuntabel dapat membuat lebih efektif penggunaan sumber daya manusia, teknik dan keuangan.

### 4. Kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat (*leadership dan community empowerment*) yakni :

- a. Kepemimpinan yang menginspirasi bagi adanya tindakan dan perubahan termasuk di dalamnya perubahan dalam kebijakan publik.
  - b. Pemberdayaan masyarakat, rukun tetangga dan komunitas lainnya serta penyatuan terhadap kontribusi yang dilakukan oleh masyarakat tersebut.
  - c. Penerimaan dan bertanggung jawab terhadap perbedaan sosial dan budaya.
  - d. Kemungkinan bagi adanya transfer (*transferability*) pengembangan lebih lanjut dan replikasi.
  - e. Tepat bagi kondisi lokal dan tingkatan pembangunan yang ada.
5. Kesetaraan Gender dan pengecualian sosial (*gender equality dan social inclusion*)  
 yakni inisiatif haruslah dapat diterima dan merupakan respon terhadap perbedaan sosial dan budaya; mempromosikan kesetaraan dan keadilan sosial atas dasar pendapatan, jenis kelamin, usia dan kondisi fisik/mental serta mengakui dan memberikan nilai terhadap kemampuan yang berbeda.
6. Inovasi dalam konteks lokal dan dapat ditransfer (*innovation within local content dan transferability*).

#### 4. Jenis-jenis inovasi dalam sector publik.

Halversen dkk dalam (Saenab, 2017) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik :

- a. *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada).
- b. *Top Down Innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarkhi, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
- c. *Needs led innovations and efficiency led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).  
kemudian tipe inovasi di sektor publik menurut Halvorsen adalah sebagai berikut :
- *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki).
  - *process innovation* (inovasi proses).
  - *administrative innovation* (inovasi administratif)
  - *system innovation* (inovasi sistem).
  - *conceptual innovation* (inovasi konseptual).
  - *radical change of rationality* (perubahan radikal)

inovasi berarti penggunaan metode dan strategi desain kebijakan baru serta standard operating system yang baru bagi sektor publik untuk menyelesaikan persoalan publik. Dengan demikian, menurut Adriana Alberti

and Guido Bertucci (Suyono, 2015) inovasi dalam *governance* maupun administrasi publik merupakan suatu jawaban kreatif, efektif dan unik untuk menyelesaikan persoalan-persoalan baru atau sebagai jawaban baru atas masalah-masalah lama.

Kemudian Adriana Alberti and Guido Bertucci (Suyono, 2015) membagi jenis inovasi kepada beberapa jenis antara lain yaitu :

- a. Inovasi institutional, yang fokusnya adalah pembaruan lembaga yang telah berdiri atau pendirian institusi baru. Pembaharuan lembaga ini membutuhkan analisis dan kajian yang mendalam tentang keberadaan satu lembaga disektor publik. Lembaga yang dirasa tidak cukup efektif dan tidak memberikan kontribusi riil dalam penyelenggaraan publik perlu dilakukan perombakan atau dihilangkan agar tidak membebani anggaran publik.
- b. Inovasi organisasional, termasuk introduksi prosedur pekerjaan atau teknik manajemen baru dalam administrasi publik. Upaya menemukan metode dan mekanisme dalam penyelenggaraan publik sangat 18 diperlukan, terutama metode-metode baru dalam aspek pengembangan kompetensi individu dan penerapan teknologi baru.
- c. Inovasi proses, fokusnya adalah pengembangan kualitas pemberian pelayanan publik. Proses pemberian layanan membutuhkan sentuhan-sentuhan inovasi terutama dalam hal *service delivery*, efisiensi layanan dan kemudahan akses layanan.

- d. Inovasi konseptual, fokusnya adalah bentuk-bentuk baru governance (seperti: pembuatan kebijakan yang interaktif, keterlibatan governance, reformasi penganggaran berbasis masyarakat dan jaringan horizontal).

## 5. Dimensi inovasi sektor publik

Sedangkan menurut Halvorsen dalam (Yuningsih, 2020) Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik terdiri dari:

1. inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan (*desain*) produk-produk jasa dan proses-proses produksi termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan
2. inovasi *delivery* termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
3. inovasi administratif dan organisasional termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi supplier.
4. inovasi konseptual dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.
5. inovasi interaksi sistem
6. cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

## 6. Faktor penghambat inovasi

menurut Albury (Suwarno, 2020), faktor penghambat inovasi di sektor publik antara lain:

1. Keengganan menutup program yang gagal.
2. Ketergantungan berlebihan terhadap high performer (bekinerja tinggi).
3. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi.
4. Tidak ada penghargaan atau insentif.
5. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan.
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan.
7. Tekanan dan hambatan administrative.
8. Budaya *risk aversion* (penghindaran resiko)

## 7. Tahapan Inovasi

Rogers dalam (Suwarno, 2020) mengemukakan Proses inovasi bagi organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu. Sebagai sebuah organisasi, sektor publik dalam mengadopsi produk inovasi akan melalui tahapan sebagai berikut :

1. *Initiation* atau perintisan

Tahapan perintisan terdiri atas fase agenda setting dan matching.

Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Pada tahapan agenda setting ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan tempat di mana inovasi

tersebut akan diaplikasikan. Tahapan ini seringkali memakan waktu yang sangat lama. Pada tahapan ini juga biasanya dikenali adanya *performance gap* atau kesenjangan kinerja. Kesenjangan inilah yang memicu proses pencarian novasi dalam organisasi. Fase selanjutnya adalah *matching* atau penyesuaian. Pada tahapan ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan feasibilities atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

## 2. *Implementation* atau pelaksanaan

Pada tahapan ini, permissian telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implemenasi ini terdiri atas fase redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi.

- a. fase redefinisi, seluruh inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses re-invention, sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefinisi masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.
- b. Fase klarifikasi adalah terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya.

- c. Fase klarifikasi ini membutuhkan waktu lama, karena mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan, sehingga tidak sedikit yang kemudian justru gagal dalam pelaksanaannya. Proses adopsi yang terlalu cepat justru menjadi kontra produktif akibat resistensi yang berlebihan.
- d. Fase rutinisasi adalah fase di mana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi.

Pengalaman berbagai negara menunjukkan bahwa introduksi inovative governance memberikan hasil positif bagi peningkatan kinerja sektor, seperti:

- a. dapat membantu memaksimalkan penggunaan sumber daya dan kapasitas bagi peningkatan nilai-nilai publik untuk mendorong kultur yang terbuka dan partisipatif dalam pemerintahan, selanjutnya secara umum dapat mengembangkan tata pemerintahan yang baik.
- b. bagi peningkatan image dan layanan disektor publik, inovasi dapat membantu pemerintah dalam memperoleh kepercayaan dan memperbaiki legitimasi dari masyarakat.
- c. inovasi di *governance* dapat meningkatkan kepercayaan diri pegawai negeri yang bekerja disektor publik sebagai pendorong pengembangan secara kontinyu. Inovasi dapat melahirkan kapasitas

inspirasional yang dapat membangun sense of inspirasi di antara pegawai pemerintah.

- d. walaupun inovasi terbatas pada intervensi *governance* atau inisiatif mikro, mereka dapat menghasilkan efek domino, kesuksesan inovasi pada suatu sektor dapat membuka pintu bagi inovasi di tempat lain.
- e. inovasi dapat menghasilkan kesempatan untuk inovasi berkelanjutan, semua mendorong lingkungan yang menguntungkan bagi perubahan yang positif. Inovasi dapat mendorong terbangunnya blok baru kelembagaan dan perubahan hubungan antara tingkat pemerintah dan dalam departemen pemerintahan. Adriana Alberti and Guido Bertucci dalam (Kalsum, 2019)

## **B. Mall pelayanan publik**

### **1. pengertian mall pelayanan public**

Menurut undang-undang no.23 Tahun 2017, yang di maksud dengan mall pelayanan publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan badan usaha milik negara (BUMN) / badang usa milik daerah dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat,mudah, terjangkau, aman dan nyaman

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jas

dan/atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayan publik yang di sebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, *independent* yang di bentuk yang berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk pelayanan publik.

Organisasi pelayanan publik yang selanjutnya di sebut oraganisasi penyelenggara adalah satuan kerja pelayanan public yang berada di lingkungan intitusi pentelenggara negara,korporasi, Lembaga independent yang di bentuk berdasarakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk pelayan public.

## **2. tujuan mall pelayanan publik**

Menurut Kementerian Pandayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KemenPan-RB) penyelenggaraan mall (2017) dalam penetapan no.23 Tahun 2017, tujuan adanya MPP yaitu:

1. Memberikan kemudahan, kecepatan , keterjangkauan,keamanan, dan kenyamanan, kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

### 3. Prinsip mall pelayanan publik

Kementrian Pandayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KemenPan-RB), penyelenggaraan mall (2017) dalam penetapan no.23 Tahun 2017, tujuan adanya MPP yaitu:

- a. Keterpaduan
- b. Berdaya gunan
- c. Keordinasi
- d. Akuntabilitas
- e. Aksesibelitas
- f. Kenyamanan

### 4. Dasar hukum mall pelaayanan publik

Menurut (Imanudin, 2017) tentang penetapan percontohan mall pelayanan publik yaitu :

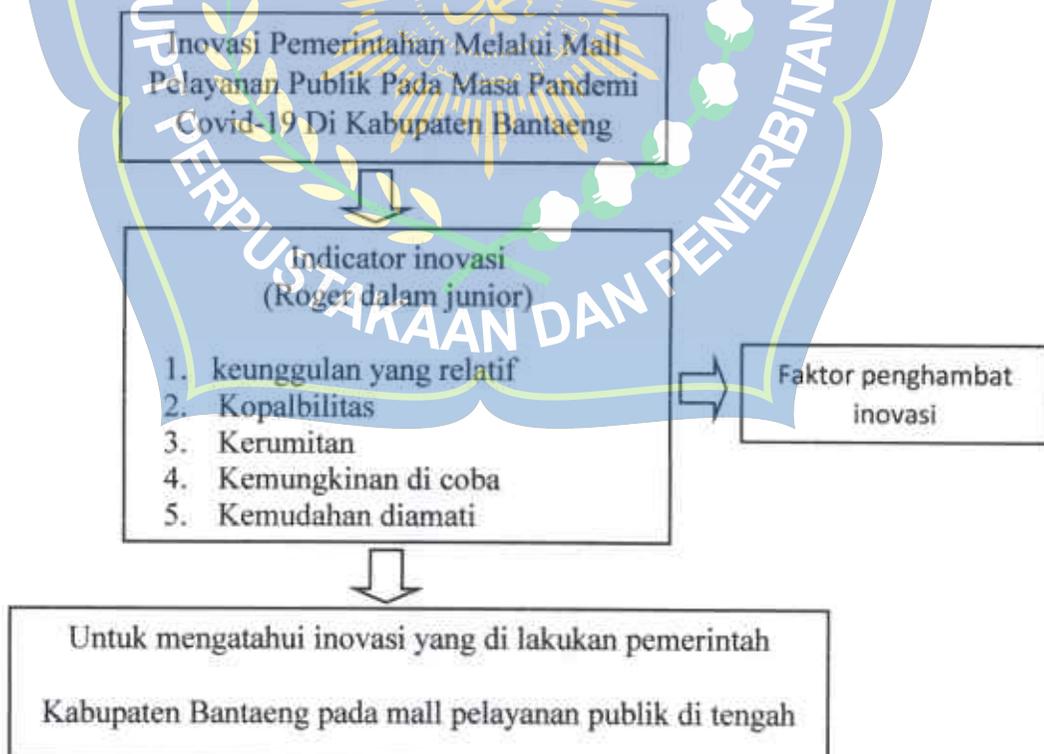
- a. Keputusan Kementrian Pandayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KemenPan-RB) No. 135 tahun 2017 tentang penetapan percontohan penetapan mall pelayan public
  1. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
  2. Pemerintah Kota Batam
  3. Pemerintah Kota Surabaya
  4. Pemerintah Kota Dempasar
- b. Peraturan menteri, Kementrian Pandayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KemenPan-RB) Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mall pelayan public

- c. Keputusan menteri, Kementrian Pandayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KemenPan-RB) No.11 Tahun 2018 tentang penetapan lokasi penyalangaraan mall pelayanan public (11 lokasi)

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka fikir ini memberikan gambaran tentang Inovasi Pemerintahan Melalui Mall Pelayanan Publik Pada Masa Pandemic Covid-19 Di Kabupaten Bantaeng, di lihat dari teory , sektor publik dalam mengadopsi produk inovasi akan melalui tahapan sebagai berikut sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh (Rogers 2003) sebagai sarana untuk melihat inovasi pemerintahan itu sendiri

Kerangka pikir ini memebrikan gambaran sebagai tolak ukur inovasi pemerintahan melalui Mall pelayanan public pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Bantaneng.



#### D. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pikir di atas, maka yang menjadi focus penelitian adalah Inovasi pemerintahan melalui Mall Pelayanan Publik pada masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantaeng.

#### E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun deskripsi fokus penelitian yang ingin diteliti adalah sebagai berikut:

1. Mall pelayanan publik adalah tempat berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan public ata barang, jasa dan atau penyelenggaraan pelayanan administrasi
2. Keunggulan relatif (*relative advantage*), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu inovasi mall pelayanan publik dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng
3. Kompatibilitas (*compatibility*), yaitu inovasi sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
4. Kerumitan (*complexity*), yang dimaksud dalam penelitian yaitu

pemahaman dalam menjalankan kebijakan mall pelayanan publik di masa pandemi covid-19.

5. Kemampuan diuji cobakan (*trialability*), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji pelaksanaan mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng pada masa pandemic covid-19.
6. Kemampuan diamati (*observability*), yang dimaksud dalam penelitian yaitu inovasi mall pelayanan memiliki hasil yang dapat terlihat dalam pelaksanaannya secara efektif pada masa pandemic covid-19.
7. Faktor penghambat inovasi mall pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu faktor penghambat dalam mengimplementasikan inovasi ini.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan waktu 2 (dua) bulan di mall pelayanan publik. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Pemerintah Kab. Bantaeng melakukan inovasi mall pelayanan publik (MPP) di tengah pandemi covid 19. Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti tentang inovasi pemerintah pada mall pelayanan publik (MPP) di masa pandemi Covid 19.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diambil yang didukung oleh data-data yang tertulis hasil wawancara. Berwujud pernyataan atau berupa kata-kata.

##### 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif yang berupaya menggambarkan secara umum dengan fakta yang ada untuk menjawab semua permasalahan yang akan diangkat atau diteliti, oleh sebab itu untuk menjelaskan suatu hal yang kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan-kesimpulan tersebut dapat lebih mempermudah dalam melakukan penelitian dan pengamatan.

### C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini disaring dari sumber data primer dan data sekunder dengan proposisi sesuai dengan tujuan penelitian ini.

1. Data primer, adalah data yang diperoleh dari pengamatan langsung (observasi), dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yang betul-betul mengetahui tentang bagaimana faktor sukses e-government di mall pelayanan publik di masa pandemi covid 19.
2. Data sekunder, adalah sumber data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian dengan kebutuhan data lapangan yang terkait dengan objek yang dikaji, data sekunder terutama diperoleh melalui dokumentasi.

### D. Informan Penelitian

Metode pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan fenomena penelitian. Misalnya peneliti ingin mengetahui tentang inovasi pemerintah pada mall pelayanan publik di masa pandemi covid 19 di Kabupaten Bantaeng. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan yang betul-betul dapat memberikan informasi sesuai dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1. Informan penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Muhammad Tafsir P, S.S.M.AP	Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Bantaeng
2.	Riswanti , ST	Kasi Perencanaan dan Regulasi PM
3	Fatmawati , ST	Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
4	Ishwar Sarjani Karim, S.Sos	Kasih data, informasi dan fasilitasi penanaman modal
5	Rahmat	masyarakat
6	Randi	masyarakat
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>

#### E. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan peneliti secara langsung dilapangan untuk mengetahui dan memperoleh data mengenai inovasi pemerintahan pada mall pelayanan publik di masa pandemi covid 19 di Kabupaten Bantaeng.

##### 2. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara langsung secara mendalam kepada informan yang menjadi obyek dari penelitian ini yaitu :pemerintah daerah dan masyarakat di kabupaten bantaeng. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi penelitian mengenai inovasi pemerintahan

pada mall pelayanan publik di masa pandemi covid 19 di Kabupaten Bantaeng.

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dimana arsip-arsip yang dianggap menunjang dan penting dengan persoalan yang akan di teliti baik berupa buku-buku, laporan tahunan, jurnal, karya tulis ilmiah, dokumen peraturan pemerintah serta undang-undang yang telah ada pada organisasi yang terkait dipelajari, disusun dan dikaji sedemikian rupa sehingga diperoleh data guna membagikan informasi berkaitan dengan observasi yang akan dilakukan.

#### **F. Teknik Anlisi Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan, dengan cara menyusun data kedalam kategori, menguraikan kedalam komponen-komponen, melakukan penggabungan, menyusun kedalam struktur, memilih mana yang dianggap penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami baik untuk diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2013)

Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif Milles dan Huberman yaitu terdapat tiga proses yang berlangsung secara interaktif. (Pertama), Reduksi Data, yaitu cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan informasi dari berbagai sumber data misalnya dari catatan lapangan, dokumen, arsip dan sebagainya, sedangkan untuk proses mempertegas, mempersingkat, menghilangkan yang tidak

perlu, memilih fokus, dan menyusun data sehingga kesimpulan bisa dibuat. (Kedua), Penyajian Data, seperti menyusun data dan mempersentasikan data dengan baik agar lebih mudah untuk dipahami. Penyajian bisa berupa matrik, gambar, skema, jaringan kerja, tabel dan seterusnya. (Ketiga), Menarik Kesimpulan atau melakukan verifikasi, proses penarikan kesimpulan awal masih belum kuat, terbuka dan skeptis. Kesimpulan akhir akan dilakukan setelah penghimpunan data berakhir. (Sugiyono, 2013)

### **G. Keabsahan Data**

Semua data yang diperoleh dan yang ditemukan dalam penelitian ini akan diuji kredibilitasnya dengan cara triangulasi. Menurut (Sugiyono, 2012) Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjutnya Sugiyono membagi triangulasi kedalam tiga macam yaitu :

#### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik diartikan sebagai pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengontrol data pada sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian dicocokkan dengan hasil observasi dan dokumen. Apabila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut masih menimbulkan hasil data yang berbeda-beda, maka peneliti akan melakukan diskusi yang lebih mendalam dengan sumber data yang berkaitan atau yang lain guna memastikan data yang dianggap benar atau mungkin semua benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga seringkali mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dari hasil wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberi data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dibuat dengan cara melakukan pemeriksaan dengan wawancara, observasi, atau cara lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji memunculkan data yang berbeda, maka akan dilakukan tes secara berulang-ulang sehingga didapatkan kepastian datanya.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

##### 1. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Bantaeng

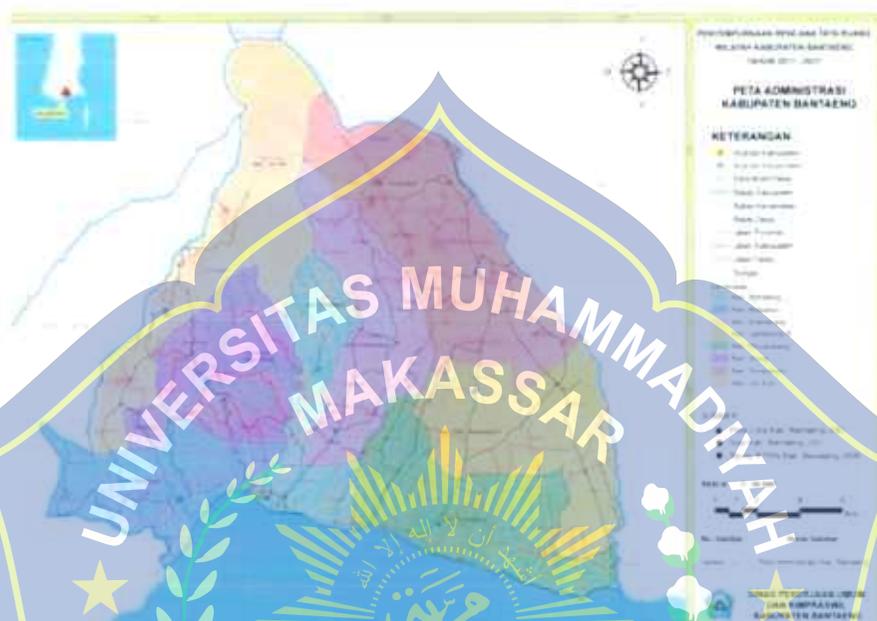
Kabupaten Bantaeng yang dikenal dengan sebutan “ Butta Toa” terletak di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten ini mempunyai luas wilayah 395,83 km. Terdiri atas 8 (delapan) kecamatan, 67 Desa dan kelurahan, 502 Rukun Warga (RW) dan 1.108 Rukun Tetangga (RT). Kedepalan kecamatan tersebut adalah Kecamatan Bissappu, Kecamatan Bantaeng, Kecamatan Eremerasa, Kecamatan Tompobulu, Kecamatan Pajukukang, Uluere, Gantarangkeke dan Kecamatan Sinoa. Kecamatan Tompobulu merupakan kecamatan terbesar dengan luas wilayah 76,99 km atau 19,45 persen dari luas Kabupaten Bantaeng, sedangkan Kecamatan dengan luas wilayah terkecil yaitu 28,85 km

##### a. Keadaan Geografis

Kabupaten Bantaeng secara geografis terletak ± 120 km arah selatan Bantaeng, Ibukabupaten Propinsi Sulawesi Selatan dengan posisi 5°21'13"-5°35'26" Lintang Selatan dan 119°51'42"-120°05'27" Bujur Timur. Kabupaten Bantaeng terletak di daerah pantai yang memanjang pada bagian barat ke timur kabupaten yang salah satunya berpotensi untuk perikanan, dan wilayah daratannya mulai dari tepi laut Flores sampai ke pegunungan sekitar Gunung Lompobattang dengan ketinggian tempat dari

permukaan laut 0-25 m sampai dengan ketinggian lebih dari 1.000 m di atas permukaan laut.

Gambar 4.1: Peta Administrasi Wilayah Kabupaten Bantaeng



#### b. Demografi

Untuk periode tahun 2007 – 2011 jumlah penduduk Kabupaten Bantaeng dalam lima tahun terakhir memperlihatkan kecenderungan peningkatan, bahkan mencapai diatas rata-rata Sulawesi Selatan. Pertumbuhan penduduk diatas rata-rata Sulawesi Selatan tersebut secara umum mengindikasi pergerakan ekonomi daerah dari aktifitas penduduk disektor rill cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Rata-rata pertumbuhan penduduk Kabupaten Bantaeng mencapai diatas 2,40% jika dibandingkan rata-rata pertumbuhan penduduk Sulawesi selatan yang hanya mencapai sebesar 1,57% (BPS Sulsel, 2012).

Permasalahan penyajian data jumlah penduduk selama ini, terdapat kecenderungan perbedaan antar jumlah penduduk yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dengan jumlah penduduk yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Jumlah penduduk Kabupaten Bantaeng berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk tahun 2012 berjumlah sebanyak 185.675 jiwa atau lebih tinggi dibanding data Badan Pusat Statistik (BPS) yang hanya berjumlah 179.505 jiwa yang terdiri atas 86.950 jiwa penduduk laki-laki dan 92.555 jiwa penduduk perempuan dengan rata-rata kepadatan penduduk mencapai 453 jiwa / Km<sup>2</sup> pada tahun 2012.

Tabel 4.1. Wilayah Kabupaten Bantaeng

No	Kecamatan	2015	2016	2017	2018	2019
1	Bantaeng	35.913	35.913	37.081	37.081	37.301
2	Bissappu	30.254	30.487	30.931	31.241	31.422
3	Tompobulu	22.422	22.591	22.913	23.140	23.277
4	Uluere	10.576	10.657	10.923	10.814	10.986
5	Pa'jukukang	10.986	28.599	29.017	29.305	29.478
6	Sinoa	11.568	11.658	11.827	11.945	12.014
7	Gantarangkeke	15.524	15.642	15,865	16.029	16.117
8	Eremeresa	18.213	18.351	18.614	18.809	18.910
Jumlah		172.849	174.176	176.699	178.473	179.505

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2020.

Sedangkan dari sisi struktur umur penduduk yang menggambarkan secara umum tentang tingkat kelahiran, tingkat kematian, dan tingkat ketergantungan penduduk. Dikemukakan bahwa Persentase jumlah penduduk umur 15-64 tahun atau disebut dengan usia produktif sebesar 68,37 persen dan persentase jumlah penduduk yang umur 0-14 sebanyak 31,03 persen dan mereka yang berumur 65 tahun ke sebesar 5,07 persen. Mereka yang berusia 0-14 tahun dan 65 tahun ke atas disebut dengan usia tidak produktif, karena secara ekonomi kedua kelompok umur tersebut belum dan tidak produktif lagi. Apabila penduduk yang tergolong usia produktif dibandingkan dengan mereka yang tergolong usia tidak produktif maka diperoleh tingkat ketergantungan penduduk (dependency ratio).

c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bantaeng (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2013 Nomor 7) dan Peraturan Bupati Nomor 20 tentang Tata Cara Pembentukan Izin di Kabupaten Bantaeng.

Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab Kepala Bupati Bantaeng, maka Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng mempunyai tugas membantu Bupati Bantaeng di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di

Bidang Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, dengan tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Tugas Pokok

Bahwa dalam rangka efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas Pemerintahan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di Kabupaten Bantaeng dan untuk menjabarkan Peraturan Daerah Nomor & Tahun 2013 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan tata Kerja Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Bantaeng.

2. Fungsi :

- a. Penyusunan rumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal ;
- b. Penyusunan, perumusan dan penetapan program serta kebijakan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- c. Penyelenggaraan pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
- d. Pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal ;
- e. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang perizinan dan non perizinan ;
- f. Pembinaan dan pelaksanaan pelayanan informasi, pemrosesan atau pengolahan dan pelaporan penyelenggaran perizinan dan non perizinan.

- g. Pelaksanaan pelayanan pengaduan dan melakukan penyelesaian atas pengaduan
- h. Penandatanganan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ;
- i. Pelaksanaan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, termasuk koordinasi pengkajian teknis perizinan melalui Tim teknis.
- j. Perumusan, pengembangan dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya ;
- k. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya ;
- l. Pelaksanaan kesekretariatan ;
- m. Pembinaan Unit Pelaksana teknis dan tenaga fungsional.

d. Visi dan Misi

1. Visi

Terwujudnya masyarakat Bantaeng yang sejahtera lahir batin berorientasi pada kemajuan, keadilan, kelestarian, dan keunggulan berbasis agama dan budaya lokal

2. Misi

- Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas.



## f. Sumber Daya Manusia

Data PNS Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng menurut Pangkat/Golongan dan Jabatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 4.2 : pegawai dan golongan DPM-PTSP Kabupaten Bantaeng 2020

No	NAMA / NIP	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
1.	<u>Muhammad Tafsir P.</u> <u>S.S.M.AP</u> NIP.19690515 199803 1 012	Pembina Tk. I IV/b	Kepala Dinas
2.	<u>Agustiawan AY.,S.IP.</u> <u>M.Adm.KP</u> NIP.19870828 20070 1 001	Pembina IV/a	Sekretaris
3.	<u>Nurbani Lili</u> NIP. 19620618 198502 2 002	Penata Tk. I III/d	Kasubag Tata Usaha
4.	<u>Hermin, SE</u> NIP. 198092522007012006	Penata Muda Tk. I III/b	Kasubag Keuangan
5.	<u>Solhan, S.E</u> NIP. 197811192008041001	Penata III/c	Kasubag Perencanaan dan Pelaporan
6.	<u>Ahmad yani, S.E. M.Si</u> NIP. 197706122003121008	Penata Tk. I III/d	Kabid Perencanaan Pengembangan Iklim PM
7.	<u>Fatmawati, ST</u> NIP. 197603072005022004	Penata Tk. I III/d	Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
8.	<u>Riswanti, ST</u> NIP. 197508102008012023	Penata III/c	Kasi Perencanaan dan Regulasi PM
9.	<u>Kartina, K</u> NIP. 197111141992032008	Penata III/c	Kasi Pengkajian dan Pengembangan Potensi PM
10.	<u>Jumhariyani, S.E</u> NIP. 19800704 200502 2 005	Penata III/c	Kasi pengelolaan data, pemeriksaan dan pelaporan
11.	<u>Mahatir M, SH</u> NIP. 19811105 200604 1 018	Penata III/c	Kasi Pelayanan perizinan dan non perizinan

12.	<u>Muslimin, S.Sos</u> NIP. 19690201 198901 1 002	Penata III/d	Tk. I	Kasi PM	pengawasan
13.	<u>Muslimin, S.Kom, M.M</u> NIP. 19850720 201001 1 027	Penata III/c		Kasi	Pengembangan dan materi promosi PM
14.	<u>Hj. Irmawati, S.Sos</u> NIP. 197206221994032007	Penata III/d	Tk. I	Kasi	Fasilitasi kerjasama
15.	<u>Irayanti, S.Sos</u> NIP. 198807272011112001	Penata III/c		Kasi	pelaksanaan promosi PM
16.	<u>Hj. Fitriani, SE</u> NIP. 198108042010012025	Penata III/c		Kasi	pengaduan dan evaluasi
17.	<u>Nursyam suryani S. Sos, MM</u> NIP. 197407052005022004	Penata III/d	Tk. I	Kasi	Pengendalian dan Evaluasi PM
18.	<u>Marlina Umar, ST</u> NIP. 197101302006042016	Penata III/d	Tk. I	Kasi PM	Pemantauan
19.	<u>Asriany AR., A.Md</u> NIP.1981011620080120 25	Penata III/a	Muda	Staf	
20.	<u>Ishwar Sarjani Karim, S.Sos</u> NIP. 19850722 200903 1 002	Penata Tk. I	Muda III/b	Staf	
21.	<u>Rahmatiah, SE</u> NIP. 197502102007012018	Penata Tk. I	Muda III/b	Staf	
22.	<u>Fauzi Arfah, S.E</u> NIP. 19840427 20111 1 001	Penata Tk. I	Muda III/b	Staf	
23.	<u>Neta Herawati</u> NIP. 19830114 200701 2 004	Pengatur II/c		Staf	
24.	<u>Roshidayat</u> NIP. 19840526 201212 2 001	Penata III/a	Muda	Staf	
25.	<u>Rahmawaty Nawawi, S.Sos</u> NIP. 198408302007012002	Penata Tk. I	Muda III/b	Staf	
26.	<u>Muh. Rizal Nur</u> NIP. 19821209 201408 1 001	Pengatur Tk. I	Muda II/b	Staf	

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bantaeng 2020

Untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, saat ini kondisi aparat dengan jumlah Pegawai Negeri Sipil Daerah sebanyak 26 (Dua Puluh Enam) orang, serta staf Magang 22 (Dua Puluh Tiga) Orang, untuk melayani 46 jenis izin. Aparat tersebut direkrut berdasarkan kompetensi pada bidangnya masing-masing, sehingga telah memiliki pengalaman dasar. Dengan demikian, pegawai yang ditugaskan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng telah dilakukan penilaian terhadap kinerjanya sebagai dasar pelaksanaan tugas personal yang ditempatkan di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng.

Table 4.3 : Data Non PNS DPMPTSP Kabupaten Bantaeng 2020

NO	NAMA TEMBAT TGL LAHIR	No. Registrasi	KETERANGAN
	<u>Muh. Takdir Rahman, S.E</u>	2002 25 1396	Honerer K2
	<u>Hasriaty, S.Sos</u>	2004 25 1395	Magang
	<u>Aspawaty</u>	2005 25 1399	Honerer K2
	<u>Syarifuddin, S.Sos</u>	2007 25 1337	Magang
	<u>Syafaruddin, S.Sos</u>	2008 25 1400	Magang
	<u>Taufik N</u>	2008 25 1398	Magang
	<u>A. Nhian Anita Utamy</u>	2013 25 1402	Magang
	<u>Irwan Agusty Syamsul</u>	2014 25 1405	Magang
	<u>Irsan, S.Pd</u>	2017 25 6533	Magang
	<u>Syamsuriana, S.E</u>	2015 25 5165	Magang
	<u>Nurhikmah Hajat, S.E</u>	2015 25 5173	Magang
	<u>Zaenal, S.E</u>		Magang

<u>Riska</u>	2015 25 5236	Magang
<u>St. Shamsuriani Barandy</u>		Magang
<u>Nasrun Amrullah, S.Sos</u>		Magang
<u>Nurjannah, SE</u>		Magang
<u>Sainjuddin, SKM</u>	2018 25 7799	Magang
<u>Hasnianti</u>		Magang
<u>Saipul Alam</u>		Magang
<u>Jusniati</u>		Magang
<u>Devi Novita Sari</u>		Magang
<u>Muh. Aspar</u>		Magang

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bantaeng 2020

Keadaan PNS dan Non PNS pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng menurut Tingkat Pendidikannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 4.4 : data Pendidikan kepegawaian DPMPTSP

No.	Tingkat Pendidikan	PNS	Non PNS	Keterangan
1.	Strata 2	9 Orang	-	
2.	Strata 1	12 Orang	11 Orang	
3.	Diploma	1 Orang	-	1 Orang K2
4.	SMU	4 Orang	1 Orang	1 Orang K2
<b>Jumlah</b>		26 Orang	22 Orang	

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bantaeng 2020

## **B. Inovasi Pemerintahan Melalui Mall Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid -19 Di Kabupaten Bantaeng.**

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Dalam sector publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pemerintah sebelumnya telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan produk pertama yang di cetuskan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima. Namun masih terdapat hambatan atau kendala oleh penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik.

Pada tahun 2017 pemerintah mencetuskan kebijakan melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) no.23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mall pelayanan publik baik di pusat maupun di daerah. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan dalam satu Gedung, baik itu pelayanan perizinan, non perizinan dan informasi pelayanan/pengaduan layanan yang ada di mall pelayanan publik. Keberadaan mall pelayanan publik ini meliputi seluruh pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah

serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta.

Penerapan inovasi mal pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang saat ini sedang diagungkan oleh pemerintah yaitu melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Berikrosi (KemenPan RB). Hal ini diperlukan untuk mempercepat pencapaian tujuan reformasi birokrasi, yakni perbaikan kualitas pelayanan publik. Pembentukan Mall Pelayanan Publik ditujukan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Penerapan mal pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng tidak terlepas dari sinergi yang dibangun antara Pemerintah, Dinas Penanaman Modal dan Penanaman Modal Terpadu satu pintu (DPM-PTSP) serta peran masyarakat. Pemerintah dalam hal ini sebagai yang menginisiasi dari inovasi Mall Pelayanan Publik. Dinas Penanaman Modal dan Penanaman Modal Terpadu satu pintu (DPM-PTSP) adalah pengendali manajemen yang mengelola operasional Mall Pelayanan Publik dan masyarakat adalah sebagai penerima dari inovasi mal pelayanan publik. Mall Pelayanan Publik berperan bagi kepentingan orang banyak dalam rangka memenuhi konsep new public manajemen (manajemen publik baru) dan new public service (pelayanan publik baru). Mall Pelayanan publik akan membuat pelaksanaan kedua hal tersebut menjadi lebih efisien dan berjalan baik. Keduanya harus berjalan beriringan dalam upaya pemenuhan kewajiban dan hak masyarakat

atas pelayanan. Sehingga semua sektor pelayanan berjalan lebih efisien di Mall Pelayanan Publik ini sekaligus sebagai upaya dalam mendukung terciptanya zona integritas yang bebas korupsi.

Dalam hal ini Kabupaten Bantaeng sebagai salah satu daerah yang gencarnya melakukan inovasi dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakatnya. Menerapkan beberapa kebijakan salah satunya menerapkan kebijakan Mall pelayanan publik yang di atur dalam Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 61 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan mall pelayanan public di Kabupaten Bantaeng.

Sebagai bentuk kebijakan pemerintah daerah Kabupaten Bantaeng dalam menetapkan mall pelayanan publik, masyarakat sedikit mendapat kemudahan dalam melakukan proses pelayanan dalam bentuk administrasi dan lain-lain, namun kebijakan ini tidak efisien jika di terapkan dalam situasi pandemi covid-19 karena dapat mengundang kerumunan di satu tempat pelayanan tersebut dan hal sangat beresiko untuk terjadinya penularan virus covid-19. Oleh karena itu kebijakan mall pelayanan publik ini harus mampu beradaptasi dengan situasi dan suasana pandemi covid 19 sehingga pelayanan dengan menggunakan teknologi atau daring harus menjadi perhatian utama di dinas terkait. Mall pelayanan publik bertempat di Jl. Kartini No.2 Kabupaten Bantaeng yang mulai berdiri secara resmi tanggal 20 januari 2020, mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng ini merupakan salah satu trobsan yang dilaksanakan pemerintahan kabupaten Bantaeng untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng,

sehingga di bentuk mall pelayanan publik yang terintegrasi dari banyak pelayanan.

#### BAGAN SUSUNAN ORGANISASI UNIT MPP KABUPATEN BANTAENG.



Jenis dan Daftar layanan mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng

Tabel 4.5 : jenis layanan mall pelayanan publik

NO	JENIS PELAYANAN	DAFTAR LAYANAN
1	Pelayanan BPJS ketenaga kerjaan	1. Pendaftaran kepersertaan jaminan sosial bagi tenaga dan pembayaran kepersertaan jaminan sosial tenaga kerja 2. Layanan informasi dan pengaduan
2	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	3. Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4. Layanan Kartu Keluarga 5. Layanan Akta Kelahiran dan Kematian 6. Layanan pengambilan KTP, KK, Akta Kelahiran dan Akta Kematian 7. Layanan Informasi dan Pengaduan
3	Imigrasi	8. Paspor Baru 9. Paspor Pengganti 10. Paspor untuk anak di bawah 17 tahun 11. Pasapor hilang dan rusak

4	POLRES	12. Pelayanan pembuatan SIM baru 13. Pelayanan perpanjangan SIM 14. Pembuatan SKCK 15. Surat kehilangan barang 16. Layanan informasi pengadaun
5	SAMSAT	17. Pengesahan STNK 18. Pajak tahunan kendaraan bermotor 19. Asuransi Jasa Raharja
6	PT. PLN (persero)	20. Pembayaran tagihan listrik 21. Permohonan pemasangan baru 22. Perubahan daya atau imigrasi 23. Sumbungan sementara
7	BPJS Kesehatan	24. Pendaftaran kepesertaan jaminan kesehatan nasional 25. Perubahan data kepesertaan jaminan kesehatan nasional 26. Permintaan informasi dan penanganan pengaduan 27. Pengecekan denda layanan 28. Pelayanan informasi pengaduan
8	PDAM	29. informasi tagihan 30. Keluhan pelanggan 31. Informasi sambungan baru
9	BPKD	32. Pelayanan pendaftaran NPWP 33. Pelayanan informasi PBB/P2 34. Pelayanan informasi pajak negara
10	KPP Pratama Bantaeng	35. Informasi KSWP (informasi status pajak) 36. Pelayanan NPWP (nomor pokok wajib pajak) orang pribadi non karyawan dan badan 37. Pembuatan code billing tanpa akun 38. Konsultasi perpajakan penerimaan SPT tahunan 39. Asistensi layanan mandiri
11	Bank SUL-SELBAR	40. Informasi KSWP (informasi status pajak) 41. Pelayanan NPWP (nomor pokok wajib pajak) orang pribadi non karyawan dan badan 42. Pembuatan code billing tanpa akun 43. Konsultasi perpajakan penerimaan SPT tahunan 44. Asistensi layanan mandiri

Sumber : DPMPSTSP Kabupaten Bantaeng 2020

### 1. Keunggulan relatif (relative advantage)

Keunggulan relatif (relative advantage), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu inovasi mall pelayanan publik dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Dalam sebuah inovasi tentu diciptakan berdasarkan dari pengalaman sebelumnya yang dimana tentunya harus di pahami apa yang menjadi kekurangan dari inovasi sebelumnya sehingga untuk menciptakan suatu inovasi tentunya harus memenuhi dari kekurangan-kekurangan yang terjadi sebelumnya tanpa menghilangkan hal-hal yang sudah ada dari pelaksanaan tersebut. Suwarnan (2010), suatu inovasi di anggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya di lihat dari ekonominya, kepuasan, dan lain-lain. semakin besar keunggulan dirasakan semakin cepat inovasi dapat diadopsi.

Keunggulan sebuah inovasi yang baru tentunya akan memberikan hasil kerja yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selaku pengguna. Tentunya dalam membuat suatu inovasi tidak bisa di pisahkan oleh dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri seringkali dalam sebuah inovasi hanya lebih mengutamakan sebuah keuntungan yang ingin dicapai dengan melalui inovasi yang diciptakan oleh sektor swasta maupun sektor industri.

Inovasi dari segi sektor publik merupakan suatu keharusan yang harus dibuat karena sektor publik tentunya akan selalu di hadapkan pada kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin berkembang.

Dalam hal ini pemerintah Kabupaten Bantaeng selaku pembuat kebijakan tentunya harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan warganya

ataupun kekurangan-kekurangan dalam inovasi yang ada sebelumnya. Tentunya pemerintah dalam di tuntutan untuk selalu berkreaitivitas dalam menciptakan suatu inovasi dalam berbagai bentuk terutama inovasi pelayanan publik sehingga inovasi yang di hasilkan nanti dapat memberikan keuntungan ataupun keunggulan bagi masyarakat itu sendiri selaku pengguna apakah dari segi biaya terjangkau, cepat prosedur pelayanannya, ataupun mudah di akses ataupun yang lain-lain.

Dengan melalui mall pelayanan publik yang di buat oleh pemerintah Kabupaten Bantaeng tentunya diharapkan dapat memberikan harapan kepada masyarakat dalam perbaikan pelayanandi Kabupaten Bantaeng. Dalam kebijakan mall pelayanan publik ini tentunya memiliki keunggulan tersendiri yang dimana merupakan bagian dari pencapaian tujuan dari kebijakan mall pelayanan publik Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Bapak MT Kabupaten Bantaeng yang mengatakan bahwa :

“Keunggulan dari adanya mall pelayanan publik ini tentunya dalam melakukan proses pelayanan baik perizinan maupun non perizinan dapat memangkas waktu dan tenaga bagi para pengguna layanan itu sendiri(Hasil wawancara dengan MT pada tanggal 17 februri 2021).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dalam hal keunggulan mall pelayanan publik ini di dukung oleh Bapak IS selaku Sub unit program dan informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) bahwa:

“kitakan di sini memiliki beberapa layanan yang di siapkan oleh hampir semua instansi sebagai perwakilan instansi pemerintah Kabupaten Bantaeng, sehingga masyarakat pengguna layanan tidak mesti bolak-balik lagi ke instasi terkait yang bisa di bilang jaraknya agak lumayan jauh”. (hasil wawancara dengan IS pada tanggal 18 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa kebijakan ini memiliki keunggulan yang di mana kebijakan mall pelayanan publik ini masyarakat dapat memangkas waktu dan tenaga dalam melakukan proses pelayanan yang baik di Kabupaten Bantaeng.

Sebuah inovasi yang dibuat oleh organisasi sektor publik tentunya harus memperhatikan dari segi ekonomi maupun dari segi mekanisme atau prosedur pelayanannya sehingga dapat memudahkan dalam melakukan proses pelayanan di mall pelayanan publik ini dan secara biaya terjangkau. Ibu RT selaku Kasi Perencanaan dan Regulasi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) menambahkan lagi bahwa menyatakan bahwa :

“dari awal inovasi ini ingin di terapkan kita pastinya memikirkan bagaimana cara meminimalisir biaya yang di keluarkan bagi para pengguna jasa pelayanan dalam hal ini biaya transportasi agar mudah di jangkau oleh masyarakat itu sendiri.” (hasil wawancara dengan RT pada tanggal 20 Februari 2021).

Dari pelaporan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) mengatakan bahwa biaya transportasi yang di keluarkan masyarakat lumayan berkurang dalam melakukan proses pelayanan ketimbang sebelum inovasi ini hadir begitupun yang di alami oleh masyarakat bapak RM selaku pengguna jasa di mall pelayanan publik ini mengatakan bahwa :



“secara pribadi inovasi ini bagus karena kita tidak lagi bolak balik ke satu instansi ke instansi lain, karena hampir semua layanan pemerintah ada dalam satu gedung ini dan itu cukup mengurangi biaya transportasi yang di keluar”.(hasil wawancara denga RM pada tanggal 1 maret 2021).

Pernyataan yang disampaikan oleh salah satu masyarakat dalam hal keunggulan mall pelayanan publik ini di dukung oleh salah satu masyarakat RN yang menyatakan bahwa :

“keberadaan mall pelayanan publik ini cukup bagus apalagi tempat dan aksesnya sangat strategis dan mudah di dapat. Tentu dampak yang di terima oleh masyarakat yaitu bisa mengurangi biaya yang di dikeluarkan dalam hal transportasi dan kita tidak terlau capek”(hasil wawancara dengan RN pada tanggal 1 maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, inovasi pelayanan di sektor publik ini sangat membantu masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Selain itu juga keunggulan-keunggulan yang bervariasi seperti yang di sampaikan oleh Sub unit program dan informasi DPM-PTSP Kabupaten Bantaeng yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bedasarkan hasil penelitian dan observasi di lokasi penelitian bahwa, keunggulan suatu inovasi merupakan aspek yang sangat penting dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Dengan keunggulan mall pelayanan publik memiliki berbagai layanan yang diperuntukkan untuk masyarakat Kabupaten Bantaeng sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan proses pelayanan. hadirnya mall peayanan publik ini selain menghemat tenaga, biaya dan waktu juga dapat memutus terjadinya calo di kantor instas pemerintahan Kabupaten Bantaeng dengan begitu akan memberikan ciri khas tersendiri sehingga dengan mudahnya masyarakat dapat menggunakan

inovasi tersebut dan keunggulan tersebut dapat memberikan suatu hasil yang baik sehingga tujuan dari inovasi pelayanan di sektor publik tersebut dapat tercapai.

## 2. Kompatibilitas (compatibility)

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

Pemerintah Kabupaten Bantaeng dalam hal ini sebagai penyedia pelayanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik melalui sebuah inovasi. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bantaeng melalui DPM-PTSP dalam memberikan pelayanan publik adalah Dengan melalui inovasi pelayanan publik berupa mall pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dapat menjadi pionir dalam menjawab berbagai tantangan dan kebutuhan tersebut. Kompatibilitas ini menjelaskan kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi terkait apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat dalam instansi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) bapak MT yang menyatakan bahwa:

“penerapan kebijakan ini di lakukan agar proses pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini selaras dengan tagline Bantaeng Baik, Kita Baik. Namanya baik yah pasti kita harus berusaha dalam melakukan proses pelayanan yang baik, agar masyarakat dapat puas dengan inovasi yang di hadirkan”. (Hasil wawancara dengan MT pada tanggal 17 februri 2021).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dalam hal inovasi pelayanan di sektor publik ini sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya. di dukung oleh Bapak IS selaku Kasi Data, Informasi dan Fasilitasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) bahwa:

“inovasi yang di buat oleh pemerintah kabupaten bantang melalui DPM-PTSP masih mengikuti standar pelayanan sebelumnya. Masyarakat tetap harus membawah berkas sesuai dengan pelayanan yang di butuhkan. Hanya saja perbedaan sebelumnya dan hadirnya mall pelayanan publik ini hanya adanya beberapa instansi pemerintahan yang bernaung dalam satu gedung sehingga masyarakat tidak mesti mondar mandir ke satu instansi ke instansi lain untuk mendapatkan pelayanan”. ((hasil wawancara dengan IS pada tanggal 18 Februari 2021).

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

“sebelum hadirnya kebijakan ini, kita masyarakat sangat tersiksa apalagi ketika kita di pimpong-pimpong kiri kanan sehingga memakan waktu dan tenaga yang cukup banyak, namun ketika hadirnya inovasi ini saya selaku masyarakat sangat senang karean dalam melakukukan

pelayanan lumayan cepat dan hemat tenaga, ketimbang sebelum adanya inovasi ini".(hasil wawancara dengan RM pada tanggal 1 maret 2021).

Bedasarkan hasil penelitian dan observasi di lokasi penelitian bahwa pelaksanaan dari inovasi mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng telah mengacu pada nilai dan norma yang ada di masyarakat. Pelaksanaan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mewujudkan tertib administrasi melalui penyederhanaan proses perizinan dan non perizinan. Pelaksanaan mall pelayanan publik mengacu pada pelayanan sebelumnya dengan menyempurnakan dari sistem sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman dan kondisi masyarakat saat ini dimana setelah adanya mall pelayanan publik ini, memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan dan non perizinan.mall pelayanan publik ini telah sesuai dengan kebutuhan dari para masyarakat yang ingin mendapatkan surat perijin dan non perizinan dengan cepat dan mudah. Penggunaan perwakilan tiap isntansi pemerintahan di Kabupaten Bantaeng juga menyesuaikan kondisi masyarakat saat ini yang cukup resah dengan proses pelayanan yang cukup rumit.

### **3. Kerumitan (complexity)**

Kerumitan (complexity), yang dimaksud dalam penelitian yaitu pemahaman dalam penerapan inovasi mall pelayanan publik dalam pelayanan perizinan dan non perizinan. Suatu inovasi yang ada pastinya memiliki tingkat kesulitan yang berbeda-beda dalam mengimplementasi suatu kebijakan. Kondisi ini tentunya akan memberikan efek bagi pengguna dalam hal ini masyarakat karena dalam suatu inovasi baik yang sudah ada maupun yang baru tentunya diuntut untuk selalu memberikan kemudahan dan

kenyamanan dalam mengakses atau menggunakan suatu kebijakan.

Akan tetapi suatu inovasi dapat dikatakan sulit atau tidaknya tergantung dari pemahaman masyarakat apakah mengerti dengan inovasi tersebut dari segi mekanismenya atau pun dari segi prosedur pelaksanaannya. Dalam hal ini sektor organisasi publik selaku dari penanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Suatu inovasi tentunya dibuat agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum seiring perkembangan era globalisasi, dan semakin majunya teknologi tentunya membuat peran pemerintah diperlukan dalam membuat sebuah kebijakan seiring dengan perkembangan zaman agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi tanpa menghilangkan nilai-nilai suatu inovasi yang sudah ada. Selaku pengguna tentunya akan menjadi salah satu faktor penentu suatu inovasi berhasil atau tidak jika masyarakat memahami inovasi tersebut.

Biasanya suatu produk inovasi yang diciptakan oleh orang lain ataupun suatu instansi menyembunyikan banyak rahasia penting dalam pelaksanaannya, jadi dengan kondisi seperti itu tentunya akan sulit untuk orang

lain untuk meniru maupun mengadopsi suatu inovasi, dan secara adaptasi baik waktu dan tempat akan sulit untuk diimplementasikan suatu program.

beberapa inovasi tentu ada yang dengan mudahnya dapat dipahami ataupun digunakan ada juga yang sebaliknya semakin sulit untuk dipahami dan dimenegerti maka semakin lama suatu inovasi dapat di adopsi. Dalam hal ini mall pelayanan publik tentunya diharapkan dengan adanya inovasi yang sudah berjalan sejak tahun 2020 dapat memberikan kemudahan sehingga dengan cepat dapat memahami dan untuk tingkat kesulitan tentunya menjadi aspek yang sangat perlu diperhatikan karena jika tingkat kesulitan inovasi mall pelayanan publik ini cukup tinggi apakah dari segi mekanismenya ataupun prosedur pelayanannya, maka mall pelayanan publik ini tidak akan berjalan baik tanpa di dukung oleh masyarakat yang diharapkan selaku pengguna untuk mengsucceskan inovasi ini. Berikut kutipan wawancara dengan kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) bapak MT mengatakan bahwa:

“ sebenarnya kesulitan yang di hadapi dalam menerapkan kebijakan ini hampir tidak ada karena masyarakat sangat antusias menyambut inovasi ini hanya munculnya virus covid-19 di dunia ini menjadi kendala besar dalam mengimplemetasikan atau menjalankan inovasi ini, karena masyarakat yang yang ingin melakukan rproses pelayanan baik perizinan dan non perizinan pasti datang ke mall ini”.(hasil wawancara dengan MT pada tanggal 17 februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan meunjukkan bahwa dalam melaksanakan inovasi ini tidak ada hambatan yang sangat seknifikan akan tetapi dengan munculnya wabah penyakit covid-19 ini menjadai hambatan yang tak terduga oleh pemerintah Pusat terkhususnya pemerintah

Kabupaten Bantaeng.pernyataan senada juga di sampaikan oleh Ibu RT selaku Kasi Perencanaan dan Regulasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) bahwa:

”ia sebenarnya hampir tidak ada seandainya wabah covid-19 ini tidak ada, dengan karena masyarakat sangat menyambut inovasi ini yang di anggapnya bisa memudahkan dan cepat dalam melakukan proses pelayanan, tapi covid ini muncul jadi kita harus berpikir keras bagaimana dan seperti apa proses pelayanan yang ingin di berikan ke pada masyarakat saat ini. Namun saat ini kita tetap berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya di tengah wabah virus ini dengan menerapkan protokol kesehatan”. (hasil wawancara dengan RT pada tanggal 20 Februari 2021).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dan Kasi Perencanaan dan Regulasi Penanaman Modal dalam hal inovasi pelayanan disektor publik ini mempunyai kerumitan dalam menjalankannya. di dukung oleh Bapak IS selaku Sub unit program dan informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) bahwa:

“meskipun sudah di terapkan protokol kesehatan namun ada saja masyarakat yang lalai akan anjuran tersebut, hal itu di sebabkan karena masih adanya masyarakat yang kurang percaya akan kehadiran covid-19 yang melanda dunia””.(hasil wawancara dengan IS pada tanggal 18 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengatakan bahwa tingkat kerumitan saat ini yang di hadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dalam menjalankan inovasi kebijakan ini lebih kepada wabah virus-19 dan kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam menjaga atau meminimalisir penyebaran covid-19

di Kabupaten Bantaeng sehingga pelayanan di mall pelayanan publik sedikit terganggu dalam pelaksanaannya.

Dalam sebuah inovasi tingkat kesulitan tentunya tergantung dari kemampuan sumber daya yang ada di instansi terkait selaku pelaksana karena tidak akan jalan suatu inovasi jika yang bertindak selaku pelaksana di mall pelayanan publik sesuai dengan regulasi atau pelaksanaannya. Sehingga dengan adanya sumber daya manusia maka suatu inovasi tersebut dapat terlaksana. Dari kutipan wawancara dengan ibu FT Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang menyatakan bahwa:

“terlepas dari wabah virus covid-19 pastinya tetap ada kendala dalam sebuah inovasi apalagi ketika berhubungan dengan sumberdaya manusianya, apalagi kan di sini hampir semua instansi pemerintahan yang berhubungan dengan perizinan dan non perizinan ada, dan tidak semuanya terlalu paham dengan inovasi saat ini, namun kami sudah melakukan pembinaan bagi sta yang ada di mall pelayanan publik ini” (hasil wawancara dengan IN pada tanggal 10 maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas mengatakan bahwa dalam pengimplementasikan mall pelayanan publik ini memiliki kesulitan itu sendiri tak lepas dari kemampuan sumber daya manusianya walaupun sumber daya manusianya tersedia tapi secara pengetahuan pun berbeda ataupun dalam kondisi tertentu. Masyarakat RN selaku pengguna tentunya memiliki penilaian tersendiri terkait sejauh mana tingkat kesulitan dari inovasi mall pelayanan publik ini yang mengatakan bahwa:

“untuk kesulitan bagi saya hanya covid-19 ini karena hampir semua pelayanana yang ada di Bantaeng ada di mall pelayanana publik sehingga di berlakukan shif staf dalam melakukan layanan kepada masyarakat, jadi agak terganggu pelayanannya meskipun dalam kondisi

seperti ini bisa di katakan cukup baik dalam hal pelayanan”.(hasil wawancara dengan RN pada tanggal 1 mare 2021).

Bedasarkan hasil wawancara dengan informan diatas mengatakan bahwa kesulitan ataupun kerumitan dari inovasi tersebut selaku pengguna jasa pelayanan mempunyai kesulitan tersendiri akibat wabah virus covid-19 baik secara pelaksanaanya maupun dari segi kemampuan sumber daya manusianya semua layanannya bisa dikatakan cukup baik dalam kondisi seperti ini.

Berdasarkan hasil obsevasi dan penelitian, maa penulis beranggapan bahwa kerumitan dalam hal ini inovasi sektor playanan publik dalam hal ini mall pelayanan publik tak lepas dari beberapa hal dan kerumitan mall pelayanan publik ini lebih terkhusus pada munculnya wabah virus covid-19 yang mengganggu baik di sektor ekonomi, sosial dan terutama di sektor pelayanan publik itu sendiri.

#### **4. Kemampuan diuji cobakan (trialability)**

Kemampuan diuji cobakan (trialability), yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji pelaksanaan mall pelayanan publik dalam pelayanan perizin dan non perizinan di mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng. Inovasi ini menjelaskan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba apakah sasaran inovasi ini telah merasakan keunggulan dari hadirnya inovasi tersebut, dan berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Uji coba sebelum dilaksanakan juga dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) sebelum

menerapkan inovasinya ke pengguna layanan. Dalam hal ini inovasi mall pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) melakukan pengajuan, penganggaran, serta pelatihan dan pendampingan untuk mengujinya. Uji coba ini dilakukan untuk melihat kesiapan sumber daya, system, dan fasilitas yang tersedia. Namun, dalam prakteknya membutuhkan jangka waktu secara berkala. Berikut kutipan wawancara dengan bapak MT selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng mengatakan bahwa:

“mall pelayanan publik ini sudah mulai diperkenalkan oleh pemerintah pusat melalui PAN-RB No.23 TAHUN 2017 tentang penyelenggaraan mall pelayanan publik Pada saat itu, DPM-PTSP Kabupaten Bantaeng melakukan pengajuan anggaran dan sosialisasi tentang adanya inovasi mall pelayanan publik selama dua minggu. selama sosialisasi tersebut dengan landasan PERBUB No.61 tahun 2019, masyarakat yang sedang mengurus perizinan dan non perizinan diperkenalkan apa itu mall pelayanan publik, dan juga memberitahukan bahwa setelah sosialisasi itu berakhir, semua perizinan dan non perizinan bertempat di mall pelayanan publik”.(hasil wawancara dengan MT pada tanggal 17 februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng sebelum menerapkan inovasinya ke pengguna layanan. Dalam hal ini mall pelayanan publik , Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng melakukan pengajuan, penganggaran, serta pelatihan dan pendampingan untuk mengujinya. Uji coba

ini dilakukan untuk melihat kesiapan sumber daya, system, dan fasilitas yang tersedia. Pada saat itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng melakukan sosialisasi tentang adanya inovasi mall pelayanan publik selama dua minggu. selama sosialisasi tersebut, masyarakat yang sedang mengurus perizinan dan non perizinan diperkenalkan apa itu mall pelayanan publik dan juga memberitahukan bahwa setelah sosialisasi itu berakhir, semua perizinan dan non perizinan berada dalam mall pelayanan publik.

Inovasi pelayanan pemerintah Kabupaten Bantaeng melalui mall pelayanan publik di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng berupa mall pelayanan publik telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan dapat digunakan kepada masyarakat. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase "uji publik". Pernyataan yang disampaikan oleh RT selaku Kasi Perencanaan dan Regulasi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng bahwa:

"sebelum dilakukan penerapan kebijakan mall pelayanan publik ini di Kabupaten Bantaeng pihak DPM-PTSP melakukan sosialisasi dulu kepada setiap masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus izin, dan memperkenalkan seperti apa mall publik itu, kami juga melakukan sosialisasi dengan bekerja sama dengan pemerintah desa dan kecamatan dan tentunya kita melakukan penyebaran informasi melalui sosial media. kita menyampaikan bahwa pengurusan surat perizinan dan non perizinan sudah di tempatkan di mall pelayanan publik Dan

memeberikan pemahama kepada masyarakat bahwa inovasi ini sangat efesian karena mengurai biaya dan tenaga yang di keluarkan". (hasil wawancara dengan RT pada tanggal 20 Februari 2021).

Berdasarkan wawancara dengan informan di ats mengatakan bahwa kebijakan ini sudah di uji coba dan di perkenalkan kepada masyarakat luas melalui sosialisasi yang di lakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng dengan bekerja sama dengan pemerintah desa dan kecamatan. Denga adanya inovasi ini membantu masyarakat dalam mengifesienkan waktu dan tenaga yang di keluarkan. Hal senada juga di sampaikan oleh Bapak IS selaku Sub unit program dan informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng bahwa:

"uji coba inovasi pelayanan mengurus surat perizinan dan non perizinan dengan dengan kebijakan inovasi mall pelayanan publik telah dilakukan dan terbukti bahwa pelaksanaanya lebih mudah karena dapat menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin dan non perizinan tidak perlu bolak-balik ke intasnsi tertentu, hal ini agar pelayanan di kabupaten Bantaeng menjadi lebih baik sesuai dengan tagline Bantaeng Baik, Kita Baik".

Bersarkan hasil wawancara yang di lakukan oleh penulis maka dapat di simpulkan bahwa inovasi kebijakan melalui mall pelayanan publik telah di lakukan uji coba kebijakan dan hasilnya terbukti karena lebih efisien karena dapat mengurangi waktu dan tenaga yang di keluarkan oleh masyarakat, hal ini sudah sedikit menjawab kebutuhan masyarakat di sektor pelayanan publik yang masih tergolong ribet.

##### **5. Kemampuan diamati (observability)**

Kemampuan diamati (observability), yang dimaksud dalam penelitian

yaitu inovasi mall pelayanan publik dalam pelayanan perizinan dan non perizinan di DPM-PTSP Kabupaten Bantaeng memiliki hasil yang dapat terlihat dalam pelaksanaannya secara efektif. Untuk menciptakan suatu inovasi para pelaku kebijakan dalam hal ini pemerintah selaku bagian dari organisasi publik untuk melihat apa yang menjadi suatu masalah dan diidentifikasi masalah tersebut sehingga dapat dicarikan sebuah solusi untuk memecahkan masalah sekaligus menjawab kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Masyarakat dalam hal ini tentunya diharapkan menjadi bagian yang terlibat dalam pelaksanaan suatu inovasi karena berhasil atau tidaknya suatu inovasi ditentukan oleh masyarakat itu sendiri maka dalam pengimplementasikan inovasi tentunya harus diketahui oleh masyarakat selaku pengguna sehingga masyarakat dapat menilai apa yang menjadi kelebihan maupun kekurangan dari inovasi tersebut. Dalam suatu inovasi yang dihasilkan atau diciptakan perlu memperhatikan dari segi beberapa hal seperti tujuan, keunggulan, tingkat kesulitan, kemampuan untuk di uji kan sehingga inovasi yang diciptakan tersebut dapat dilaksanakan sesuai yang diinginkan oleh instansi.

Suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain, maka semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan untuk di adopsi. Secara umum suatu inovasi diciptakan atas dasar untuk perbaikan dalam suatu pelayanan baik dari pihak swasta maupun dari pihak yang lainnya. Dalam hal ini mall pelayanan publik ini tujuannya dibuatnya ataupun diciptakan ini karena bagian dari perbaikan pada pelayanan publik

dihadirkan untuk semakin mempermudah pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Terkait dengan inovasi pelayanan ini atau inovasi yang sudah ada sebelum-belumnya pengimplementasiannya dalam inovasi tidak terlihat oleh masyarakat sehingga kadang-kadang masyarakat tidak mengetahui tentang adanya suatu inovasi ataupun program.

Diharapkan dengan adanya inovasi mall pelayanan publik dapat memberikan dampak ataupun hasil yang baik instansi terkait maupun masyarakat selaku pengguna dan pengimplementasiannya dapat berjalan sesuai harapan dan masyarakat dapat melihat inovasi mall pelayanan publik.

Berikut kutipan wawancara dengan bapak MT selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng mengatakan bahwa:

“dengan adanya mall pelayanan publik ini memberikan dampak kalau masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan dan non perizinan bisa langsung datang ke mall pelayanan publik ini, karena hampir semua instansi di kabupaten ini ada disini dan cukup mudah” (hasil wawancara dengan MT pada tanggal 17 februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng mengatakan bahwa mall pelayanan publik ini sedikit membantu jawaban masyarakat tentang pelayanan publik dan membantu menjawab kebutuhan masyarakat di sektor pelayanan publik. Hal senada juga di sampaikan oleh ibu FT Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

Kabupaten Bantaeng yang menyatakan bahwa:

“kalau tanggapan masyarakat sebenarnya bagus, karena kebanyakan dari masyarakat merasa tertolong dengan adanya inovasi ini terutama yang tidak memiliki kendaraan pribadi sehingga dengan adanya inovasi ini masyarakat tidak lagi mengeluarkan biaya dan tenaga yang lumayan banyak, karna cukup datang saja ke mall ini sudah di sediakan layanan hampir semua instansi pemerintahan di Kabupaten Bantaeng ini ada di sini dan siap melayani masyarakat dengan baik, dan tentunya hal ini bertujuan salah satunya dengan mewujudkan tagline Bantaeng Baik, Kita Baik.

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dengan informan diatas mengatakan bahwa dengan adanya mall pelayanan publik ini masyarakat sebagai pengguna layanan bisa merasakan dampak dari hadinya mall pelayanan publik ini di Kabupateng Banteng ini. Tentunya masyarakatlah yang menjadi faktor dari keberhasilan sebuah inovasi yang di hadirkan. . Dari pernyataan tersebut RM selaku masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa:

“hadirnya mall ini sangat membantu msasyarakat dalam yang ingin melakukan pengurusan berkas karena hampir suanya instansi ada di sini, jadi kita capek-capek lagi mondar mandir ke satu instansi ke instansi lain, di sini cukup pindah ruangan sudah masuk lagi ke instansi lainnya, jadi pengurusan berkas lebih mudah lagi ketimbang sebelum mall pelayanan ini ada”. (hasil wawancara dengan RM pada tanggal 1 maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengatakan bahwa kehadiran mall pelayanan publik baginya ini sangat membantu masyarakat dalam melakukan prose perizinan dan non perzinan di di kabupaten Bantaeng ini karena lebih mudah dalam melakuakan proses pelayanannya dan simple.

Bedasarkan hasil penelitian dan observasi, maka penulis berpendapat bahwa kemampuan untuk diamati dari suatu inovasi merupakan bagian yang sangat penting dalam menilai suatu inovasi. Dengan mall pelayanan publik ini dari segi praktek di lapangan atau hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata, ini menunjukkan bahwa peran masyarakat dalam praktiknya inovasi bagi masyarakat selaku pengguna layanan merupakan bagian atau penentu dalam menilai inovasi mall pelayanan publik.

### **C. Faktor Penghambat inovasi pemerintah melalui mall pelayanan publik pada masa pandemic covid 19 di Kabupaten Bantaeng**

Dalam proses inovasi tidak selamanya berjalan sesuai dengan keinginan yang di harapkan. Pada penelitian ini Faktor penghambat adalah semua jenis faktor yang sifatnya menghambat dan menahan terjadinya segala sesuatu yang dapat di lihat dari kendala yang di temukan dalam proses inovasi dalam pelayanan publik. Untuk mengetahui faktor penghambat inovasi mall pelayanan publik tersebut maka di lakukan wawancara dengan informan MT selaku kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng menyatakan bahwa :

” Kenapa pada saat di keluarkannya keputusan menteri PANRB NO. 11 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan mall pelayanan public tidak di terapkan di sulawesi-selatan terkhususnya Kab Bantaeng karena kondisi wilayah yang membuat itu, dan pemahaman karakter pegawai terhadap mall pelayanan publik itu seperti apa, itu yang menjadi kendala.”. (hasil wawancara dengan bapak MT, pada tanggal 17 Februari 2021).

di lihat dari hasil wawancara di atas yang di lakukan oleh peneliti kepada informan dapat dilihat bahwa masih kurangnya kesiapan pemerintah dalam menyambut inovasi-inovasi yang baru seperti mall pelayanan publik

dikarenakan banyak faktor penghambat yang menjadi tanggung jawab besar pemerintah daerah Kabupaten Bantaeng dalam menjalankan inovasi ini yaitu kondisi keuangan dalam menjalankan inovasi ini serta masyarakat belum siap dalam menghadapi inovasi pelayanan Kabupaten Bantaeng.

Bapak IS selaku sub unit program dan informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng yang menyatakan juga mengatakan bahwa bukan hanya karakteristik masyarakat yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan inovasi mall pelayanan publik ini. Berikut pernyataan beliau dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis :

“bukan hanya karakteristik masyarakat yang menjadi kendala dalam menjalankan inovasi pelayanan ini. Aturan dan Keuangan dalam menjalankan penyelenggaraan mall pelayanan publik ini juga menjadi kendala yang harus di perhitungkan secara matang oleh pemerintah. (hasil wawancara pada tanggal 20 februari 2020).

Dari hasil wawancara di atas maka dapat di lihat bahwa bukan hanya masyarakat yang lambat menyambut sebuah inovasi kebijakan, pemerintah daerah juga lambat dalam menyambut inovasi-inovasi pada penyelenggaraan proses pelayanan publik yang baik, kasih perencanaan dan regulasi PM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng ibu RT mengatakan dalam hasil wawancara dengan penulis bahwa :

“pengimplementasian inovasi kebijakan pelayanan public ini juga terpengaruhi oleh adanya pandemic covid 19, sehingga seluruh yang di rencanakan pada tahap inovasi terkait pelayanan di mall pelayanan

publik di perbaharui mengikuti kondisi saat ini”. (hasil wawancara pada 18 februari 2020 )

Dari hasil wawancara di atas maka dapat di lihat bahwa covid19 menjadi ancaman berat bagi pemerintah dalam meningkatkan proses pelayanan yang baik. Pernyataan di atas di dukun oleh ibu FT selaku Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bantaeng menyatakan bahwa:

“memang covid-19 mengganggu jalannya aktivitas pelayanan di karenakan para pegawai harus melakukan pergantian tugas,hal ini di lakukan agar tidak terjadinya kerumunan yang mengakibatkan terjadinya penularan covid-19” (hasil wawancara dengan IN pada tanggal 10 maret 2021).

Dalam wawancara di atas maka dapat di lihat bahwa pemerintah Kabupaten Bantaeng memberlakukan jam kerja secara bergantian dan bekerja keras dalam mewujudkan pelayanan yang baik hal ini di lakukan agar dapat mencegah kerumunan di Mall Pelayanan Publik yang sangat berpotensi terjadinya penularan covid-19 di Kabupaten Bantaeng.

Peneliti juga mewawancarai masyarakat yang berinisial RN yang ada di Mall pelayanan Publik terkait inovasi pemerintah yang di lakukan saat ini yang menyatakan :

“dengan adanya inovasi ini memang sangat baik, hanya saja inovasi ini masih kurang efektif karena pemilihan gedungnya yang bisa di anggap kurang maksimal dalam menerapkan kebijakan ini, hasilnya masih banyak instansi pemerintahan yang belum masuk di mall pelayanan public di Kab Bantaeng”.(hasil wawancara dengan RN pada tanggal 1 mare 2021).

Dari hasil wawancara di atas atas dapat di lihat bahwa pemilihan Gedung yang di lakukan oleh pemerintah masih kurang efektif karena

lokasinya yang terbilang agak sempit meskipun agak mudah di jangkau oleh masyarakat dalam mengimplementasikan kebijakan yang di keluarkan pemerintah Kab Bantaeng.

Peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang bernisial RM yang ada di mall pelayanan public yang mengatakan bahwa:

“ meskipun pemilihan gedung yang terbilang sangat sempit dan masih banyak instansi pemerintahan di luar Gedung mall pelayanan public akan tetapi kebijakan ini mengundang kerumunan dalam satu lokasi yang mengakibatkan tingginya tingkat penyebaran covid-19. Walaupun sudah di terapkan prokes namun ada saja masyarakat yang sengaja tidak mematuhi prokes itu.” (hasil wawancara dengan RM pada tanggal 1 maret 2021).

Di lihat dari hasil wawancara di atas dapat di lihat bahwa kebijakan pemerintah dalam menetapkan kebijakan penyelenggaraan mall pelayanan publik di Kab Bantaeng dapat di katakana kurang efektif di terapkan di masa sekarang karna mengakibatkan terjadinya penyebaran covid-19.

#### **D. Pembahasan**

Dalam rangka memperbaiki sistem di sektor pelayanan seperti yang di gambarkan di atas inovasi kebijakan di sektor pelayanan, pemerintah indonesia mulai pada tahun 2017 telah melakukan torbosan perbaikan pelayanan yang diberi nama mall pelayanan publik yang di ataur dalam Kementrerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) No.23 Tahun 2017 Tentang penyelaggaraan mall pelayanan publik.

Mall pelayanan ini merupakan inovasi tahap ketiga dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang lebih dahulu hadir di indonesia untuk

memperbaiki sistem pelayanan. Kehadiran mall pelayanan publik ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam melakukan proses perizinan maupun non perizinan.

Mall pelayanan publik ini merupakan trobasan pemerintah pusat yang diterapkan pada setiap daerah provinsi/kabupaten kota yang telah di uji coba oleh setiap daerah yang tertera pada keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) tahun 2017 Tentang penetapan percontohan penetapan mall pelayanan publik.

Untuk melihat inovasi mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng maka peneliti mengangkat beberapa indikator Menurut Rogers dalam (Junior, 2016) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan di uji coba, kebudahan yang diamati. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut.

#### 1. keuntungan relatif

Menurut Rogers dalam (Junior, 2016) Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. Tingkat keunggulan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi. Dalam

hal inovasi sektor publik, keunggulan berkenaan dengan bagaimana kebijakan inovasi yang di hadirkan tersebut memiliki keunggulan pada organisasi publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan inovasi pemerintah, sikap dan tanggap dari para pihak yang terlibat, dan bagaimana struktur organisasi pelaksana inovasi. Keunggulan berkaitan kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Dengan keunggulan mall pelayanan publik memiliki berbagai layanan yang diperuntukkan untuk masyarakat Kabupaten Bantaeng sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan proses pelayanan. hadirnya mall pelayanan publik ini selain menghemat tenaga, dnegan mengifesienkan biaya dan waktu pemerintahan Kabupaten Bantaeng dengan begitu akan memberikan ciri khas tersendiri sehingga dengan mudahnya masyarakat dapat menggunakan inovasi tersebut dan keunggulan tersebut dapat memberikan suatu hasil yang baik sehingga tujuan dari inovasi pelayanan di sektor publik tersebut dapat tercapai.

## 2. Kopalbilias

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

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

pelaksanaan dari inovasi mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng telah mengacu pada nilai dan norma yang ada di masyarakat. Pelaksanaan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mewujudkan tertib administrasi melalui penyederhanaan proses perizinan dan non perizinan. Pelaksanaan mall pelayanan publik mengacu pada pelayanan sebelumnya dengan menyempurnakan dari sistem sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman dan kondisi masyarakat saat ini dimana setelah adanya mall pelayanan publik ini, memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan dan non perizinan. mall pelayanan publik ini telah sesuai dengan kebutuhan dari para masyarakat yang ingin mendapatkan surat perizinan dan non perizinan dengan cepat dan mudah. Penggunaan perwakilan tiap instansi pemerintahan di Kabupaten Bantaeng juga menyesuaikan kondisi masyarakat saat ini yang cukup resah dengan proses pelayanan yang cukup rumit

### 3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting. Menurut Rogers Inovasi dalam (Fatonah & Afifi, 2008) adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Itu tidak terlalu penting, sejauh menyangkut perilaku manusia, terlepas dari apakah sebuah ide "*obyektif*" atau tidak. Kebaruan gagasan yang dirasakan untuk individu menentukan reaksinya terhadapnya. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi semakin baik. Kerumitan dalam hal ini inovasi sektor pelayanan publik dalam hal ini mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng tak lepas dari beberapa hal dan kerumitan mall pelayanan publik ini lebih terkhusus pada munculnya wabah virus covid-19 yang mengganggu baik di sektor ekonomi, sosial dan terutama di sektor pelayanan publik itu sendiri.

#### 4. Kemungkinan di uji coba

Makin lama sebuah inovasi diperkenalkan dan dicoba oleh pengguna, maka tingkat adopsi dari sebuah inovasi akan semakin tinggi. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Holvorsen pun menyatakan bahwa tidak ada satupun definisi yang mampu memberikan pemahaman inovasi di dalam evolusi yang konstan. Inovasi merupakan proses pemikiran dan pengimplementasian suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan (Novelty) dan kemanfaatan (expediency), LAN, Mulyadi, dkk, (Atthahara, 2018).

inovasi kebijakan melalui mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng telah di lakukan uji coba kebijakan dan hasilnya terbukti karena lebih efisien karena dapat mengurangi waktu dan tenaga yang di keluarkan oleh masyarakat, hal ini sudah sedikit menjawab kebutuhan masyarakat di sektor pelayanan publik yang masih tergolong ribet.

#### 5. Kemudahan Diamati

Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar pula kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan, semakin besar keunggulan relative dan kesesuaian. Menurut Koch dalam (Sangkala, 2013) mengatakan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetisi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan.

Dengan mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng dari segi praktek di lapangan atau hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata, ini menunjukkan bahwa peran masyarakat

dalam praktiknya inovasi bagi masyarakat selaku pengguna layanan merupakan bagian atau penentu dalam menilai inovasi mall pelayanan publik.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya inovasi pemerintah pada mall pelayanan publik di masa pandemi covid-19 di Kabupaten Bantaeng maka penulis mengambil kesimpulan dari dua indikator yaitu tahap perintisan dan implemmtasi kebijakan yang menjadi acuan dalam penelitian ini yang di perkuat dengan adanya faktor penghambat pada penelitian ini berikut kesimpulan dari penulis yaitu :

1. melalui Mall Pelayanan Publik, pemerintah Kabupaten Bantaeng telah berupaya mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik yang lebih baik lagi sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah segala bentuk layanan yang di siapkan pemerintah pada mall pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Mall Pelayanan Publik mendapat dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak, baik dari SKPD- SKPD dan instansi-instansi penyedia layanan. Hal ini merupakan langkah cerdas pemerintah dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang kurang baik belakan ini di indonesia terkhususnya di Kabupaten Bantaeng. Merangkul hampir semua instasi penyedia layanan yang ada di Kabupaten Bantaeng dapat memangkas panjang proses pelayanan yang di sajikan oleh pemerintah Kabupaten Bantaeng.

2. faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu sempitnya lokasi mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng yang menjadi kendala yang mengakibatkan tidak semua instansi pemerintah penyedia layanan yang bergabung pada mall pelayanan publik, di tambah lagi munculnya wabah penyakit covid-19 di indonesia yang mengakibatkan tersendaknya atau kurang efektifnya pelayanan yang di berikan oleh penyedia layanan di mall pelayanan publik sehingga mengakibatkan terjadinya pro dan kontra masyarakat terhadap inovasi yang implementasikan saat ini.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, ada beberapa sarang penulis kemukakan untuk perkembangan pelayanan publik yang lebih baik:

1. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu pintu hendaknya memberikan atau menciptakan WEBSITE yang mencakup masalah perisihan, pelayanan, dan pengaduan agar masyarakat tidak simpang siur dalam memperoleh informasi sehingga pelayanan yang di berikan lebih tambah baik.
2. Pemerintah Kabupaten Bantaeng harus melakukan perubahan baik dari segi pemindahan ataupun merenovasi gedung Mall pelayanan publik sehingga dapat mencakup semua instasi pemerintah penyedia layanan bernaung di bawah gedung Mall pelayanan publik.
3. Dinas penamana modal terpadu satu pintu atau pemerintah yang terkait harus lebih memperhatikan masyarakat pengguna layanan agar lebih

mematuhi protokol kesehatan agar penularan covid-19 dapat di manimalisir penyebarannya



## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. erlangga.
- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77
- Fatonah, S., & Afifi, S. (2008). *Difusi inovasi teknologi tepat guna di kalangan wanita pengusaha di Desa Kasongan Yogyakarta*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 41–56.
- Imanudin, M. (2017). *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Imanudin, Muhammad, 17.
- Junior, M. P. (2016). *inovasi pelayanan publik (studi kasus perizinan penanaman modal di bppt kota semarang)*. 1–20.
- Kalsum, U. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Closed Circuit Television (Cctv) Di Kota Makassar)*.
- Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci sukses inovasi pemerintah daerah*. Bayu Media.
- Pratama, M. R. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri)*. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218–225.
- Saenab. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) Di Kota Makassar*. *Educational Psychology Journal*, 2(2), 65–72.
- Sangkala, A. A. (2013). *Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado*. 1.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Stie-Lan Jakarta.
- Suwarno, Y. (2020). *Inovasi sektor publik*. Kompas, 1.
- Suyono, E. (2015). *Inovasi Kebijakan Pendidikan di Kota Palopo*.
- Wahyuni, A. S. R. I. (2016). *Jasa Pt Pln Kabupaten Kepulauan Selayar*.

- Yuningsih. (2020). *Dimensi Inovasi SINAKES Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang*. 79–94.
- Kurniasari, Herwinda & Sulandari, S. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3Tki) Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.16112>
- Rumahorbo, I. Y. (2016). Inovasi Pemutakhiran Data Pemilih Melalui Keterlibatan Mahasiswa (*Studi Pada Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung Dalam Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2015*). *Universitas Lampung: Thesis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politi*
- Rumahorbo, I. Y. (2016). Inovasi Pemutakhiran Data Pemilih Melalui Keterlibatan Mahasiswa (*Studi Pada Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung Dalam Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2015*). *Universitas Lampung: Thesis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Sari, D. P., Nurlinah, N., & Irwan, A. L. (2017). Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 101-110.
- Noor, Irwan. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

L



N



**Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng**



**Kondisi Mall Pelayanan Public Kabupaten Bantaeng**



**Foto informan**