

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Munculnya Revolusi Industri 4.0 akan membawa perubahan cara hidup manusia termasuk dalam berhubungan dan bekerja dari yang serba manual menuju yang serba digital. Hal tersebut akan memberi kesempatan dan peluang besar bagi Indonesia termasuk organisasi pemerintahan untuk berinovasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dengan memanfaatkan perkembangan IT akan mempercepat *e-governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan seperti pelayanan publik yang berbasis teknologi. Hal ini sesuai dengan amanah pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan transparan.

Diberlakukannya otonomi daerah memberi keleluasaan kepada daerah untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya daerah guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Perkembangan dan kemajuan daerah akan selalu digalakkan guna mewujudkan kemandirian daerah sehingga mendorong pemikiran baru untuk menata kewenangan yang dimiliki secara efektif dan efisien sesuai dengan kapasitas dan kehendak masyarakat daerah melalui aspirasi masyarakat yang ada di daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, namun juga menjadi tanggung jawab seluruh komponen aktor dalam sebuah negara. Namun demikian, peran pemerintah masih dibutuhkan dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik merupakan salah satu

indikator keberhasilan daerah dalam melaksanakan otonomi daerah dan sebagai bukti pengabdian pemerintah kepada masyarakat.

Munculnya reformasi birokrasi menjadi tantangan tersendiri bagi setiap instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance* melalui perubahan pola pelayanan yang lebih baik. Hal tersebut menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak warga negara diantaranya adalah hak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Namun kadang terdapat kecenderungan pelayanan dilakukan seadanya dan terkesan hanya menggugurkan kewajiban yang dianggap sebagai bagian dari tugas rutin. Budaya kerja pemerintah masih menggunakan cara lama sehingga terkesan pelayanan publik jalan di tempat (lamban, berbelit-belit dan transaksional). Munculnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan tonggak gerakan reformasi yang melindungi dan menjamin penduduk dan warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik ibarat deret hitung sementara harapan masyarakat akan pelayanan publik seperti deret ukur. Hal tersebut disebabkan kondisi riil pelayanan publik terkesan lamban, sementara harapan masyarakat akan kualitas pelayanan publik jaraknya semakin jauh. Untuk itu, diperlukan inovasi daerah guna mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik sebagaimana diatur pada pasal 2 ayat 2 huruf a Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Berdasarkan www.kompasiana.com bahwa dorongan inovasi daerah dilatarbelakangi oleh :

1. Rendahnya peringkat *Global Innovation Index (GII)* Indonesia di mata dunia khususnya tingkat ASEAN pada 5 tahun terakhir yang berada di posisi 87 dari 127 negara dengan skor 30,10 dalam skala 0 - 100. Skor Indonesia masih jauh dibandingkan Swiss yang menduduki peringkat pertama dengan skor 64,69. Sejak tahun 2013-2017 Indonesia masih berada di bawah negara serumpun seperti Singapura (7), Malaysia (34), Thailand (48) dan Brunei Darussalam (72).

Indeks tersebut menunjukkan semakin inovatif suatu negara, maka semakin maju perekonomian dan kesejahteraan masyarakatnya.

2. *Global Competitive Index (GCI)* juga merilis laporan tahun 2017-2018 bahwa Indonesia berada di peringkat 37 di negara-negara ASEAN di bawah Singapura (2), Malaysia (22), Thailand (33). Kondisi ini mendorong akselerasi kompetisi antar daerah lewat inovasi.
3. Inovasi mendukung program pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals (SDGs)* yang dilakukan PBB. Salah satunya adalah tuntutan berinovasi dalam pengentasan kemiskinan, pendidikandan dan kesehatan.
4. Dalam hal persepsi korupsi yang diolah Kominfo dari data *Transparensy International* menunjukkan bahwa IPK (indeks persepsi korupsi) Indonesia berada di peringkat 34. Skor ini jauh jika dibandingkan dengan negara ASEAN lainnya yaitu Malaysia (54), Singapura (98) dan Filipina (38).

Berdasarkan kenyataan di atas menunjukkan bahwa kinerja birokrasi dan budaya kompetitif masih rendah di dunia internasional. Disamping itu, adanya resistensi terhadap inovasi itu sendiri dan keengganan pegawai untuk bergerak dari *comfort zone* karena beranggapan bahwa inovasi itu sesuatu yang asing, dan berpotensi adanya benturan dengan kebijakan dan peraturan hukum. Oleh karena itu, diperlukan internalisasi nilai-nilai inovasi di setiap SKPD.

Inovasi pelayanan publik merupakan bentuk transformasi terhadap pelayanan publik guna mendapatkan solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga mendekati dengan harapan masyarakat. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik bahwa pemerintah mendorong “*Gerakan One Agency, One Innovation*” dimana setiap kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, kota) wajib menciptakan minimal 1 (satu) buah inovasi setiap tahun. Maka dari itu, untuk mengakselerasi inovasi pelayanan publik, Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengadakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) secara nasional sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia dan pemberian penghargaan kepada instansi pemerintah yang mempunyai inovasi pelayanan publik terbaik. Sejalan dengan itu, Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam tajuknya “Jambore Inovasi Kalimantan” menganugerahkan penghargaan Inovasi Administrasi Negara (Inagara Award) kepada instansi/lembaga yang memiliki inovasi pelayanan publik yang baik. Hal tersebut dimaksudkan untuk mewujudkan birokrat dan birokrasi yang memberikan pelayanan prima sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Melalui inovasi, layanan publik dapat dijadikan sebagai salah satu cara untuk mewujudkan good governance. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa setiap institusi/lembaga dituntut melakukan inovasi . Namun kenyataan menunjukkan bahwa dari 514 kabupaten/kota se Indonesia, baru 17 (5%) yang sudah punya MPP. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk Mall Pelayanan Publik di Jawa Barat baru ada dua yaitu Kabupaten Sumedang dan Kota Bogor. <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4709042/sumedang-jadi-daerah-kedua-di-jabar-yang-punya-mal-pelayanan-publik> .

Inovasi pelayanan publik apapun bentuknya ditentukan oleh perencanaan yang dibuat sebelumnya. Demikian halnya dengan inovasi pelayanan publik dalam bentuk Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang. Namun kenyataan menunjukkan bahwa Mall Pelayanan Publik Sumedang terkesan dilaksanakan tergesa-gesa. Dari sisi perencanaan kurang matang hal ini terlihat dari belum keluarnya Perbup Nomor 85 Tahun 2019 tentang MPP karena masih berproses di bagian hukum sementara implementasi kegiatan sudah berjalan. Jadi pelaksanaannya mengacu pada Kepmenpan Nomor 31 tahun 2019 tentang penandatanganan Komitmen Mal Pelayanan Publik yang dilaksanakan pada tanggal 27 Maret 2019. Disamping itu juga sarana-prasarana di Mal Pelayanan Publik Sumedang masih belum memadai khususnya pada bagian pengurusan KK, KTP dan akte masih terlihat berdesakan. Selain itu juga belum tersedianya sarana parkir bagi pengunjung MPP. Juga fasilitas bagi penyandang disabilitas baru

sebatas tempat pengedropan pelanggan. Hal tersebut barangkali disebabkan oleh terbatasnya dana yang digunakan untuk merenovasi bangunan yang hanya sebesar Rp. 890.481.000 dari APBD sementara Rp 2,7 Miliar yang diajukan. http://indofakta.com/news_17183.html 2019-08-15 15:01:30 dan <https://www.sumedang.online/2019/05/mal-pelayanan-public-64-pelayanan-dalam-satu-pintu/>

Berdasarkan RPJMD Kabupaten Sumedang tahun 2014-2018 dinyatakan bahwa ada beberapa permasalahan yang masih dirasakan masyarakat terkait dengan sikap pelayan publik di Kabupaten Sumedang yang belum mencerminkan pelayanan prima diantaranya adalah :

- a. kurang responsif terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat masih dirasa lambat;
- b. kurang informatif, dalam artian banyak informasi yang lambat bahkan tidak sampai kepada masyarakat;
- c. jangkauan pelayanan yang terbatas
- d. kurang koordinatif akibatnya sering terjadi tumpang tindih atau terjadi pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain terkait;
- e. birokratis (memakan waktu lama);
- f. kurang mendengarkan aspirasi masyarakat yang berakibat pada kurang optimalnya pelayanan;
- g. inefisien khususnya dalam pelayanan perizinan (rumitnya birokrasi perizinan)

Meski demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sumedang dalam LAKIP menunjukkan mengalami kenaikan sebesar 2,54 % dari kondisi awal di tahun 2014 sebesar 74,72 % menjadi 77,26 % di tahun 2018. Untuk lebih memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Bupati Sumedang membuat komitmen bersama dengan Menteri PAN-RB dalam mewujudkan

inovasi pelayanan publik dalam bentuk Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK SUMEDANG**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih banyaknya instansi/lembaga yang terkesan lamban dalam memberikan pelayanan.
2. Masih sedikitnya inovasi Kabupaten/Kota dalam bentuk Mall Pelayanan Publik (MPP).
3. Rendahnya peringkat inovasi Indonesia di tingkat dunia.
4. Perencanaan Mal Pelayanan Kabupaten Sumedang yang belum matang.
5. Belum adanya aturan hukum yang mengikat terkait dengan pelaksanaan MPP di Kabupaten Sumedang.
6. Terbatasnya dana untuk penyelenggaraan MPP di Kabupaten Sumedang.
7. Sikap pelayan publik yang belum menunjukkan pelayanan prima.

Dari identifikasi tersebut, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi indeks inovasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Sumedang.

1.3 Ruang Lingkup, Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Inovasi pelayanan melalui Mall Pelayanan Publik;
2. Perencanaan;
3. Sumber Daya Manusia ;
4. Dana;

5. Legalitas
6. Sarana prasarana.

Mengingat terbatasnya waktu dan luasnya permasalahan yang ada, maka penelitian ini dibatasi pada Inovasi pelayanan Disdukcapil di MPP Sumedang.

1.4 Tujuan dan Sasaran Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :untuk memperoleh gambaran umum tentang tingkat persepsi masyarakat (pengguna layanan) terhadap implementasi inovasi pelayanan publik dan mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi capaian inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Mall Pelayanan Publik Sumedang. Sasarannya adalah peningkatan inovasi pelayanan publik dan mendorong tumbuh kembangnya inovasi di Mall Pelayanan Publik Sumedang.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu administrasi khususnya yang berhubungan dengan teori inovasi pelayanan publik

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan pemerintah khususnya Aparatur Sipil Negara dalam kedudukannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat guna mewujudkan kepuasan masyarakat atas kewajibannya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Teoritik Terkait

2.1.1 Inovasi Pelayanan Publik

2.1.1.1 Inovasi

Menurut Said (2007: 27) bahwa “Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi”. Sementara LAN (2017) mendefinisikan inovasi sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah. Inovasi juga diartikan sebagai : ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan dan lain-lain meskipun tidak semua ide baru dikategorikan sebagai inovasi. Dari pendapat tersebut menunjukkan bahwa inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi profit.

Menurut Nonaka (1995,p.62) bahwa “Penciptaan pengetahuan (*knowledge Creation*) itulah inovasi . Lebih lanjut dikatakan bahwa konsep penciptaan pengetahuan dalam organisasi dibagi dalam dua dimensi yaitu (1) dimensi *epistemologi (tacit and explicit knowledge)* dan dimensi *ontologi (individual, group, organization and inter-organization)*. Untuk dimensi *epistemologi*, antara *tacit and explicit knowledge* dan *explicit knowledge* Nonaka memperkenalkan model tranfer atau konversi pengetahuan dari *tacit knowledge* ke *tacit knowledge* atau sebaliknya, di dalam 4 modus transfer yaitu 1) *Socialization* -dari *tacit knowledge* ke *tacit knowledge*, 2) *Externalization*- dari *tacit*

knowledge ke *explicit knowledge*, 3) *Combination*- dari *explicit knowledge* ke *explicit knowledge*, 4) *Internalization*-dari *explicit knowledge* ke *tacit knowledge*.

Lebih lanjut dijelaskan Nonaka (1995 :73-84) agar penciptaan pengetahuan secara organisasi dapat terjadi, diperlukan kondisi yang mendukung yaitu : 1) Niat (*Intention*) ; 2) Otonomi (*Autonomy*) ; 3) Gejolak kreatif (*Fluctuation/creative chaos*) ; 4) Duplikasi (*Redundancy*) ; dan 5) Variasi (*requisite variety*). Namun ada banyak hal yang harus disediakan organisasi agar proses penciptaan pengetahuan dapat tumbuh dengan baik diperlukan adanya : 1) penerapan model penciptaan pengetahuan secara organisasional; 2) peran dari “knowledge creating crew”; 3) Peran manager tingkat menengah dan; 4) struktur organisasi yang mendukung (penerapan organisasi hypertext)

Inovasi diperlukan dalam berbagai hal sesuai dengan rencana dan kebutuhan organisasi seperti kebutuhan peningkatan kinerja organisasi publik dalam bidang pelayanan. Inovasi tidak hanya identik dengan pembaharuan aspek teknologi atau peralatan yang baru namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti, proses, produk dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya perubahan sebagaimana dikemukakan oleh Hamel dalam Djamaludin (2012 :34) bahwa “ Inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan.

Menurut Pedoman Umum Administrasi Negara (2015) bahwa inovasi memiliki 6 (enam) kriteria, yaitu :

1. Kebaruan
Kebaruan memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal belum atau tidak pernah ada dan pernah dilakukan. Sesuatu yang belum pernah ada atau belum pernah dilakukan memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan. Perubahan tentunya ke perubahan yang lebih baik.
2. Kemanfaatan
Perubahan yang lebih baik menjadi syarat utama adanya sebuah inovasi. Oleh karena itu harus memberi kemanfaatan. Sebuah kemanfaatan merupakan *output* yang memiliki nilai lebih bagi

orang lain. nilai lebih ini apabila di organisasi sektor publik, maka *output*-nya adalah bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna layanan publik.

3. Memberi solusi

Inovasi yang telah diinisiasi sebagai sebuah perubahan diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

4. Keberlanjutan

Inovasi yang berjalan diharapkan dapat berlaku berkesinambungan artinya inovasi yang ada tidak boleh berhenti pada satu titik namun perlu keberlanjutan mengenai jalannya inovasi tersebut. faktor yang mempengaruhi keberlanjutan inovasi salah satunya yakni tidak tergantung pada satu orang/inisiator saja. Inovasi yang berjalan harus bisa dipahami serta dipraktikkan oleh seluruh anggota organisasi. Ini bertujuan agar inovasi yang berjalan melahirkan inovasi yang baru. Hal ini dikarenakan sebuah inovasi harus terus mengikuti perkembangan waktu. tidak bisa selesai begitu saja. Sebuah inovasimemiliki jangka waktu tertentu. Dimana inovasi yang sudah lama berjalan, pada akhirnya tidak bisa dikatakan sebagai inovasi lagi.

5. Dapat direplikasikan

Inovasi yang berhasil merupakan sebuah inovasi yang dapat direplikasi. Replikasi merupakan sebuah percontohan atau peniruan oleh pihak lain sebagian atau keseluruhan sebuah produk atau sistem.

6. Kompatibilitas

Inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem di luar dirinya (tidak membentur, melanggar sistem yang ada) yaitu harmonis/sesuai dengan kebijakan, kesepakatan/perjanjian domestik dan luar negeri baik privat dan *civil society* serta antar negara pada tingkat lokal, nasional, regional dan global. Inovasi bukan sesuatu yang mendobrak koridor yang ada. Tentunya inovasi-inovasi yang berkembang dan akan diimplementasikan masih harus memperhatikan peraturan yang ada. Hal ini bertujuan agar inovasi yang dimunculkan bisa berjalan dengan baik.(LAN, 2017 : 4).

Ada beberapa aspek yang menunjukkan bahwa suatu organisasi telah berinovasi. Lima hal yang perlu ada dalam suatu inovasi menurut Suwarno (2008), yaitu:

1. Sebuah inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
2. Cara baru

Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

3. Objek baru
Suatu inovasi merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (tangible) atau tidak berwujud fisik (intangible).
4. Teknologi Baru
Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk.
5. Penemuan baru
Hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Menurut Mulgan dan Albury dalam (Muluk, 2008 :44) bahwa “Inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan.” Lebih lanjut dijelaskan bahwa ada beberapa jenis inovasi pada organisasi sektor publik, diantaranya adalah :

1. Inovasi produk
Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang membedakan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.
2. Inovasi proses
Inovasi ini merujuk pada adanya perubahan kualitas yang berkelanjutan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.
3. Inovasi metode pelayanan
Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.
4. Inovasi strategi kebijakan
Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
5. Inovasi sistem

Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi,

Inovasi kemudian menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik pun menjadi isu strategis.

2.1.1.2 Pelayanan Publik

A. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri dari dua kata yaitu pelayanan dan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris "*Public*" yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Dalam bahasa Indonesia publik berarti orang banyak dan pelayanan berarti proses memberikan layanan. Moenir (2001 : 17) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Lovelock (2002:111) mengatakan bahwa "*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami" artinya bahwa service merupakan produk yang tidak berwujud dan tidak berbentuk tetapi dapat dirasakan dan dialami oleh penerima layanan.

Pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik baik yang dilakukan pemerintah maupun nonpemerintah (Poltak,dkk, 2011: 14). Pamudji, (1999) dalam Napitupulu (2007 : 165) menjelaskan bahwa "Pelayanan publik (*public service*) adalah berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa" atau pelayanan umum (Soetopo) yang berarti "Segala bentuk kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan."

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan bagi setiap penduduk/warga negara baik berupa barang, jasa maupun administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah, perorangan maupun swasta. Artinya dalam proses pelayanan publik ada tiga hal yaitu (1) pelayan (*service*) yaitu penyelenggara pelayanan bisa pemerintah, swasta, masyarakat dan pihak ketiga/corporate, (2) pelanggan atau orang yang dilayani (*customer*) yaitu masyarakat dalam arti luas, dan objek layanan bisa barang, jasa, administratif maupun bantuan hukum.

Terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik menurut Mulyawan, Rahman, (: 33-35 yaitu :

1. Unsur organisasi pemberi (penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah daerah.

Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih antara kepentingan menjalankan fungsi meningkatkan pelayanan.

2. unsur penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan

Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperbaiki citra pelayanan dengan mewabahnya pungli dan ironisnya dianggap saling menguntungkan

3. kepuasan yang diberikan dan/atau diterima penerima layanan.

Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara layanan (pemerintah) untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. paradigma kebijakan publik

di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma rule government bergeser menjadi paradigma good governance (tata pemerintahan yang baik).

Ada dua kategori pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Hardiyansyah, 2011 : 20-23). Selengkapnya akan diuraikan di bawah ini.

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Kebutuhan dasar manusia meliputi kebutuhan bahan pokok, pendidikan dan kesehatan.

a. Kesehatan

Modal terbesar untuk mewujudkan kesejahteraan adalah kesehatan, dan kesehatan merupakan hak setiap warga negara. Maka dari itu sudah menjadi kewajiban negara melindungi kesehatan setiap warga negara melalui penyediaan pelayanan kesehatan. Disamping itu juga ditentukan oleh tingkat pendidikan masyarakat.

b. Pendidikan dasar

Untuk mencerdaskan kehidupan bangsa pemerintah mewajibkan setiap warga negara mengikuti wajib belajar 9 tahun. Hal tersebut pada hakekatnya untuk memenuhi hak asasi setiap warga negara dalam memperoleh pendidikan. UU No 25 Tahun 2009 dan Kepmenpan No.63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik/umum memasukkan pendidikan dalam pelayanan kemasyarakatan karena berkaitan dengan kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan. Mengingat kualitas sumber daya manusia salah satunya ditentukan oleh tingkat pendidikan masyarakatnya dan masa depan suatu bangsa ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakat. Disamping itu, tingkat pendidikan masyarakat

berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan suatu bangsa. Maka sudah selayaknya jika pemerintah menyediakan pelayanan pendidikan yang layak.

c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat

Pelayanan kebutuhan dasar yang tidak kalah penting untuk disediakan pemerintah adalah pelayanan kebutuhan bahan pokok seperti beras, jagung, gandum, gula, daging, telur susu, garam. Pelayanan yang diperlukan dalam hubungannya dengan kebutuhan bahan pokok dari pemerintah adalah terkait dengan ketersediaan bahan kebutuhan pokok dan menjaga stabilitas harga.

2. Pelayanan Umum

Terdapat tiga kelompok pelayanan umum/publik yang harus disediakan pemerintah, yaitu :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. Menurut Poltak (2011 : 14) terdapat dua jenis barang yaitu barang publik (*public good*) dan barang swasta (*private good*). Barang publik adalah barang yang memiliki ciri *nonrivalry* seperti udara, jalan, jembatan dsb sedangkan barang swasta dicirikan adanya rivalitas seperti baju, sepatu dll

- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya

Menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Hardiyansyah (2011:24) bahwa jenis-jenis pelayanan publik ada 5 (lima) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan
Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan
Pelayanan pembangunan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warganegara seperti penyediaan jalan, jembatan, bandara dan pelabuhan.
3. Pelayanan utilitas
Pelayanan utilitas adalah pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan air, listrik, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan
Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti beras, gula, minyak, rumah murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan
Pelayanan kemasyarakatan adalah pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingan yang lebih menekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan rumah yatim piatu.

Ratminto dan Winarsih (2005 :24-26) menjelaskan bahwa ada 5 pola pelayanan publik yaitu :

- a. Pola pelayanan teknik fungsional
Polapelayanan teknik fungsional yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c. Pola pelayanan satu atap

Pola pelayanan satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu

d. Pola pelayanan terpusat

Pola pelayanan terpusat merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan

e. Pola pelayanan elektronik

Pola pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Poltak dkk (2011 : 6) menegaskan bahwa dasar pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Kepuasan masyarakat salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan dikatakan prima manakala memenuhi kriteria :

1. transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dll.;
6. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsumen produk pelayanan jasa publik menurut Lovelock dalam Rahayu (2012 : 100-109) dilukiskan dalam *the flower of service* yang melukiskan delapan titik rawan pelayanan dengan delapan kelopak bunga yang disebut dengan *the eight petals on the flower of service* yang meliputi :

1. *Information*, kualitas pelayanan dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan. Untuk itu, perlu disediakan saluran informasi yang cepat dan tepat langsung memberikan kemudahan pelanggan memenuhi kebutuhannya. Elemen informasi yang dimaksud seperti : (1) arah ke lokasi layanan, (2) jadwal/jam kerja; (3) harga; (4) instruksi penggunaan produk/layanan tambahan; (5) pengingat; (6) peringatan; (7) kondisi penjualan/pelayanan; (8) notifikasi perubahan; (9) dokumentasi; (10) konfirmasi pemesanan; (11) rekening koran; (12) tanda terima dan tiket.
2. *Consultation*, setelah memperoleh informasi dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayan. Untuk itu harus disiapkan waktu, materi konsultasi, personil dan sarana lainnya secara cepat dan lengkap. Elemen konsultasi seperti: (1) saran; (2) konseling personal; (3) pelatihan dalam penggunaan produk dan (4) konsultasi manajemen atau teknis
3. *Ordertaking*, artinya setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayanan, aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya,
4. *Hospitality/keramahan*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah, misalnya dengan penyediaan toilet yang sehat dan bersih.
5. *Caretaking*, yaitu kemampuan penyesuaian pelayan terhadap *background* rakyat. Misalnya rakyat bermobil disediakan lahan parkir, yang tidak bisa menulis atau membaca disediakan cara aplikasi lainnya.
6. *Exception*, dimaksudkan sebagai kemampuan pelayan untuk bertanggungjawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lainnya.
7. *Billing*, diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
8. *Payment*, dimaksudkan sebagai fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa *self service payment*, transfer bank, credit card, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi .kesemuanya itu harus memudahkan dan sesuai kemampuan daya bayar rakyat.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1990 :33) harus terukur melalui 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsivnees*, *assurance* dan *empaty*. Ukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman tersebut dijelaskan oleh Tjiptono (1997), Rahayu (1997 :10) dalam Napitupulu (2007:172) sebagai berikut :

1. *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivnees*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml tersebut diperoleh indikator sebagaimana dikutip Hardiyansyah (2002 :46-47) sebagai berikut :

Dimensi *tangible* terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Pengguna alat bantu dalam pelayanan

Dimensi *reliability* terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas;
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alatbantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dimensi *resposiveness* terdiri atas indikator :

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas/aparatur

Dimensi *assurance* (*keterjaminan*) terdiri atas indikator :

- 1) Petugas memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi *empathy* terdiri atas indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan;
- 2) Petugas melayani dengan sikap yang ramah
- 3) Melayani dengan sikap yang sopan dan santun
- 4) Melayani tanpa diskriminatif
- 5) Menghargai setiap pelanggan

Kemudian Nugroho (1994) dalam Napitupulu (2007 :172) menjelaskan bahwa ada 10 kriteria pemilihan kualitas yang digunakan konsumen sesuai temuan Parasuraman (1990) yaitu :

1. *Credibility*, dapat dipercaya dan jujur.
2. *Security*, bebas dari bahaya dan keraguan.
3. *Accessibility*, mudah dihubungi dan didatangi.
4. *Communications*, mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas.
5. *Understanding the customer*, kemampuan memahami dan menangani kebutuhan konsumen.
6. *Tangibles*, penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat.
7. *Reliability*, kemampuan menghasilkan jasa sesuai janji, teliti dan dapat diandalkan.
8. *Responsivenees*, kesediaan dan kemampuan membantu konsumen dan menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap.
9. *Competence*, memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa.
10. Sopan, ramah, penuh perhatian, dan bersahabat.

Kotler dalam Silalahi dan Syafri (2015 :37) mengemukakan lima kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan tepercaya.
2. Keresponsifan (*responsivenees*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.

3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
4. Empati (*empathy*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa berbagai kriteria ataupun prinsip kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kepuasan masyarakat selaku pelanggan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika masyarakat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah maka keberadaan pemerintah akan diakui, dipercaya dan mendapatkan legitimasi rakyat.

C. Kepuasan Pelanggan

Fokus penting dan utama atau pokok dalam pelayanan baik profit maupun publik adalah kepuasan pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal tersebut terlihat banyaknya organisasi yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan melalui berbagai tawaran, perhatian dan pilihan serta keamanan dan kenyamanan yang termuat dalam visi misinya. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2015 :76) bahwa "Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga kompetitif". lebih lanjut dikatakan bahwa "Secara sederhana kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian." Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan diperlukan strategi dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.

Dimensi yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono (2015, 76-77) untuk produk manufaktur dan jasa cenderung berbeda, sebagaimana penulis sajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1

Dimensi Kepuasan Pelanggan

NO.	Produk Manufactur	Jasa
1.	Kinerja (<i>performance</i>)	1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>)
2.	Fitur (<i>features</i>)	2. Keandalan (<i>reliability</i>)
3.	Keandalan (<i>reliability</i>)	3. Daya tanggap (<i>responsivenees</i>)
4.	Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>comformance to spesification</i>)	4. Jaminan (<i>assurance</i>)
5.	daya tahan (<i>durability</i>)	5. Empati
6.	<i>serviceability</i>	
7.	Estetika	
8.	Persepsi terhadap kualitas (<i>perceived quality</i>)	

Sumber : Diolah dari Fandy Tjiptono (2015)

Ada beberapa teori dan model kepuasan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2015: 77-83) ada lima teori yang sering dijadikan sebagai acuan dalam literatur dan riset kepuasan pelanngan yaitu :

1. *Expectancy Disconfirmation Model*

Model ini dikembangkan sejak tahun 1970-an bahwa kepuasan pelanggan dipandang sebagai “evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan. Harapan atas kinerja produk berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual produk. Ada tiga macam pendekatan dalam mengkonseptualisasikan harapan pra-pembelian atas kinerja produk yaitu :

- a. *Equitable performance* yakni penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan mengkonsumsi barang atau jasa tertentu
- b. *Ideal performance*, yakni penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang

telah dicurahkan untuk membeli dan mengkonsumsi barang atau jasa tertentu

- c. *Expected performance*, yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan/diantisipasi atau yang paling diharapkan/disukai konsumen.

2. *Equity Theory*

Model ini dikenal dengan istilah keadilan distributif dalam literatur sosiologi. Model ini berusaha mengoperasikan prinsip utama “pertukaran” (*exchange*). *Equity Theory* beranggapan bahwa orang menganalisis rasio input dan hasilnya (*outcome*) dengan rasio input dan hasil mitra pertukarannya. Jika ia merasa bahwa rasionya *unfavorable* dibandingkan anggota lainnya dalam pertukaran tersebut ia cenderung akan merasakan adanya ketidakadilan. Rasio ini ditunjukkan secara sederhana sebagai berikut :

$$\frac{\text{Hasil A}}{\text{Input A}} = \frac{\text{Hasil B}}{\text{Input B}}$$

Apabila rasio tersebut dipersepsikan tidak sama (tidak seimbang), terutama jika dirasakan *unfavorable* bagi pelanggan yang melakukan evaluasi, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Perasaan tidak puas disebabkan keyakinan bahwa norma sosial telah dilanggar. Dalam teori ini berlaku norma bahwa setiap pihak dalam pertukaran harus mendapatkan perlakuan adil atau fair. Jadi kepuasan terjadi bila rasio hasil dan input setiap pihak dalam pertukaran kurang lebih sama, sebaliknya ketidakpuasan terjadi jika pelanggan meyakini bahwa rasio hasil inputnya lebih jelek ketimbang perusahaan/penyedia jasa. Kepuasan pelanggan terhadap transaksi tertentu dipengaruhi pula oleh perbandingan dengan rasio hasil dan input pelanggan lain. Jadi, evaluasi terhadap keadilan keseluruhan (*overall equity*) dalam transaksi pembelian produk berpengaruh terhadap kepuasan/ketidakpuasan pelanggan.

3. *Atribution theory*

Atribution theory mengidentifikasi proses yang dilakukan dalam menentukan penyebab aksi/tindakan dirinya, orang lain dan objek tertentu. Atribusi yang dilakukan tersebut bisa sangat mempengaruhi kepuasan pembelinya terhadap

produk atau jasa tertentu, karena atribusi memoderasi perasaan puas atau tidak puas. Teori atribusi menyatakan bahwa ada tiga tipe atribusi pelanggan terhadap kejadian atau peristiwa yang tidak diharapkan (yakni *service encounter* yang tidak memuaskan). Tiga dimensi tersebut terdiri dari:

- a. *Causal attribution*; bila terjadi kesalahan, pelanggan segera menilai siapa yang salah atau patut disalahkan. Jika pelanggan menyimpulkan bahwa perusahaanlah yang salah, maka mereka akan sangat mungkin merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila pelanggan membebankan sebagian kesalahan kepada diri mereka sendiri, maka ketidakpuasan mereka akan cenderung berkurang.
- b. *Control attribution*, tipe ini pelanggan menilai apakah insiden ketidakpuasan berada dalam kendali pemasar atau tidak.
- c. *Stability attribution*, bila terjadi *service encounter* yang tidak memuaskan, pelanggan akan menilai apakah kejadian itu mungkin terulang lagi atau tidak. Jika pelanggan menilai bahwa insiden tersebut cenderung terulang lagi, maka ketidakpuasannya bisa bertambah besar. Selain itu pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa perusahaan sebelumnya (*experienced customer*) dan mendapati bahwa insiden ketidakpuasan serupa sudah pernah terjadi sebelumnya, cenderung akan sangat tidak puas dengan layanan yang diterima. Sebaliknya bila pelanggan bersangkutan menilai bahwa insiden ketidakpuasan belum pernah terjadi dengan pengalaman sebelumnya dengan perusahaan bersangkutan dan ia yakin bahwa kejadian tersebut hanya kasus khusus dan bersifat insidental, maka ketidakpuasannya cenderung akan relatif kecil.

4. *Assimilation-Contrast Theory*

Menurut teori ini konsumen mungkin menerima penyimpangan (deviasi) dan ekspektasinya dalam batas tertentu. Apabila produk atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi tidak terlalu berbeda dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kinerja produk/jasa tersebut akan diasimilasi/diterima dan produk/jasa bersangkutan akan dievaluasi secara positif (dinilai memuaskan). Akan tetapi,

jika kinerja produk /jasa melampaui zona penerimaan konsumen (*zone of acceptance*) maka perbedaan yang ada akan dikontraskan sedemikian rupa sehingga akan tampak lebih besar dari sesungguhnya.

5. *Opponent Process Theory*

Teori ini berusaha menjelaskan mengapa pengalaman konsumen yang pada mulanya sangat memuaskan cenderung dievaluasi kurang memuaskan pada kejadian atau kesempatan berikutnya. Dasar pemikirannya adalah pandangan bahwa organisme akan beradaptasi dengan stimuli di lingkungannya sehingga stimulasi berkurang intensitasnya sepanjang waktu.

2.1.1.3 Inovasi Pelayanan Publik

Konsep inovasi pelayanan publik menurut Osborn dan Brown (dalam Marsono, dkk, 2017: 10) adalah "*Innovation is the introduction of new elements into a public service-in the form of new knowledge, a new organization, and/or new management or processual skill. It represents discontinuity with the past*". Inovasi ialah pengenalan elemen baru, organisasi baru, dan manajemen atau proses kemampuan baru yang masih menunjukkan kesinambungan dengan masa lalu.

LAN (2017 : 10) mengidentifikasi beberapa hal yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik menyangkut : (1) kebutuhan untuk inovasi pelayanan, (2) jenis inovasi,(3) level inovasi, (4) area inovasi, (5) inisiatif inovasi dan (6) tahapan sekuensial inovasi serta (7) pelembagaan inovasi.

Dalam Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, LAN (2017 : 10) mengidentifikasi kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal :

1. Masyarakat Indonesia makin terdidik, mengalami peningkatan pendapatan dari pendapatan masyarakat rendah ke pendapatan menengah,mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya masyarakat akan

- semakin *demanding* untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah.
2. Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan *value for monev*.
 3. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus menerus diharapkan mampu melakukan perubahan.
 4. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkikisnya keberadaan institusi tradisional.
 5. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong *competitiveness* dunia usaha dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan.
 6. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

Jenis inovasi pelayanan publik menurut LAN (2013) dalam (Marsono,2017 :) mencakup :

1. *Product innovation*
2. *Service innovation*, cara baru dalam menyediakan pelayanan kepada pelanggan.
3. *Process innovation*, proses organisasi yang didesain dengan cara baru.
4. *Position innovation, newcontext orcustomer*, misal pelayanan baru bagi generasi muda.
5. *Strategic innovation*, tujuan baru bagi organisasi
6. *Governance innovation*, norma baru dalam pembuatan kebijakan untuk pelayanan publik inovatif.
7. *Rhetorical innovation*, konsep baru yang akan diimplementasikan dalam kebijakan publik.

2.1.4 MAL Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan langkah strategis sebagai bentuk perbaikan dan pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. MPP merupakan pembaharuan sistem pelayanan publik yang memadukan sistem pelayanan dari pemerintah pusat, daerah dan swasta dalam satu gedung yang dalam penyelenggaraannya menggunakan teknologi informasi sehingga lebih mudah diakses dan menambah kenyamanan dalam pelayanan (Diah Natalisa Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Rapat Koordinasi DPM PTSP se-Jawa Barat, di Bandung, Jumat (26/04).<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>

2.2 Tinjauan Normatif Terkait

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan. Kebutuhan yang dimaksud berupa barang, jasa dan administrasi sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Lampiran Permenpan-RB No.30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari definisi tersebut menunjukkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

- 1) Pelayanan barang dan jasa publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan ini bisa dilakukan oleh pemerintah yang seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (BUMN)

2) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif meliputi tindakan administrasi pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerimapelayanan.

yang diselenggarakan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen dan badan hukum lain dalam rangka pelaksanaan misi negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut pasal 4 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Kunci penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kep./25/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah bahwa kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Hasil pendapat tentang penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik tersebut meliputi 14 unsur minimal untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat diantaranya adalah :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diajukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu keanggunan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktukerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 20017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat diharapkan memperhatikan prinsip :

1. Transparan, bahwa hasil kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
2. Partisipatif, dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya;
3. Akuntabel, bahwa hal-hal yang diatur dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan serta benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
4. Berkesinambungan, bahwa survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
5. Keadilan, pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental;
6. Netralitas, dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan berpihak.

Adapun unsur Survey Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 terdiri dari 9 (sembilan) unsur yaitu :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipeuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknismaupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaran masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah merupakan ketentuan pemerintah dalam mewujudkan Percepatan kesejahteraan masyarakat. Ditetapkannya Peraturan Pemerintah tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah melalui inovasi daerah. Inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (PP Nomor 38 Tahun 2017). Adapun kriteria inovasi daerah adalah :

1. Mengandung pembaharuan baik sebagian atau seluruhnya dari setiap unsur inovasinya.

2. Bermanfaat baik bagi daerah maupun masyarakat;
3. Tidak membatasi dan membebani masyarakat;
4. Inovasi yang dilakukan sesuai dengan kewenangan daerah;
5. Dapat direplikasi.

Kebijakan inovasi daerah menurut pasal 397 UU No 23 Tahun 2014 berprinsip pada :

1. Peningkatan efisiensi;
2. Perbaikan efektivitas;
3. Perbaikan kualitas pelayanan;
4. Tidak ada konflik kepentingan;
5. Berorientasi pada kepentingan umum;
6. Dilakukan secara terbuka;
7. Memenuhi nilai-nilai kepatuhan;
8. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Inisiatif inovasi daerah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Daerah tentang Inovasi Daerah disertai dengan penetapan perangkat daerah sesuai bidangnya untuk ditugaskan melaksanakan uji coba inovasi daerah. (Pasal 14 PP Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah). Keputusan Kepala Daerah Tentang Inovasi Daerah disampaikan kepada menteri dan menjadi dasar dalam melaksanakan uji coba inovasi daerah. Juga menjadi dasar menteri dalam melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan inovasi daerah. Keputusan Kepala Daerah tentang Inovasi Daerah tersebut minimal memuat :

1. Perangkat daerah yang ditugaskan melaksanakan inovasi daerah;
2. Bentuk inovasi daerah;
3. Rancang bangun inovasi daerah dan pokok perubahan yang akan dilakukan.
4. Tujuan inovasi daerah;
5. Manfaat yang diperoleh
6. Waktu uji coba inovasi daerah
7. Anggaran jika diperlukan

Salah satu inovasi daerah adalah inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan amanah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dimana daerah diharapkan berinovasi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat yang meliputi proses

pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Dengan demikian inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terobosan dimaksud dapat berupa ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberi manfaat kepada masyarakat baik langsung maupun tidak langsung. Ide kreatif orisinal merupakan nilai positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan inovasi baru (novelty) pada pelayanan; sedang adaptasi/modifikasi adalah upaya melakukan konsep ATM (Amati Tiru Modifikasi) dari institusi penyelenggara pelayanan publik lainnya yang sudah berjalan dengan baik dan berdampak besar bagi masyarakat.

Dalam Permenpan-RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dinyatakan bahwa inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Artinya inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual berupa hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menumbuhkan Inovasi pelayanan publik diperlukan fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik. Fasilitasi tersebut dilakukan melalui:

1. kompetisi inovasi;
2. sistem informasi inovasi pelayanan publik (siNoviK);
3. pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi;
4. peningkatan kapasitas; dan
5. pemantauan yang berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan secara kompetitif, adaptif, berkelanjutan dan

pertukaran pengalaman. Kompetitif dilakukan melalui kompetisi antar penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dimaksudkan untuk merangsang inovasi-inovasi pelayanan publik lainnya. Disamping itu melalui kompetisi inovasi pelayanan publik juga merupakan suatu upaya percepatan reformasi birokrasi dan mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Sedangkan adaptif dimaksudkan bahwa inovasi pelayanan publik yang dibuat dapat diimplementasikan pada pelayanan yang sudah ada sehingga memiliki nilai tambah baru; dan berkelanjutan dimaksudkan inovasi pelayanan publik yang dibuat bersifat jangka panjang dan tidak berjalan di awal saja.

Jenis-jenis inovasi pelayanan publik mencakup beberapa aspek umum yang terdiri atas beberapa institusi penyelenggara pelayanan publik seperti kementerian/lembaga, Pemda (provinsi/Kabupaten/Kota) dan BUMN yang ada di masyarakat diantaranya adalah:

1. Tata Kelola Pemerintahan;
2. Penggunaan Teknologi (IT),
3. Perbaikan Kesejahteraan Sosial; dan
4. Pelayanan Langsung Kepada Masyarakat

Persyaratan kompetisi dalam Sistem Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) menurut Kemenpan RB adalah :

1. Inovasi yang diusulkan membuat peningkatan/perbaikan dalam pelayanan (pendekatan baru)
2. Memberikan manfaat bagi perbaikan sistem dan masyarakat (berdampak)
3. Sudah dilaksanakan minimal 1 (satu) tahun (produk)
4. Berkelanjutan

Adapun kunci penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di suatu institusi adalah :

- a. Adanya masalah yang sudah akut dan berkelanjutan dari suatu pelayanan publik.
- b. Dapat ditransfer/direplikasi, artinya dapat dijadikan rujukan dan/atau diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya, sehingga inovasi

tidak hanya masif di satu unit saja, tetapi diharapkan dapat merata ke unit-unit atau institusi-institusi lain

2.2.3 Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan generasi ketiga pelayanan terpadu di Indonesia setelah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kehadiran MPP dapat memayungi PTSP tanpa mematikan pelayanan sebelumnya seperti PTSA dan PTSP. Peran PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak MPP

Pasal 1 ayat (1) Permenpan- RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik bahwa yang dimaksud dengan Mal Pelayanan Publik atau MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan Mal Pelayanan Publik (MPP) menurut pasal 2 Permenpan- RB Nomor 23 Tahun 2017 adalah :

- a. memberikan kemudahan, kecepatan, ketenagakerjaan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dan
- b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia

Adapun prinsip MPP menurut pasal 3 Permenpan-RB Nomor 23 Tahun 2017 adalah (1) keterpaduan; (2) berdaya guna; (3) koordinasi; (4) akuntabilitas; (5) aksesibilitas; dan (6) kenyamanan.

Pasal 4 Permenpan-RB Nomor 23 Tahun 2017 menegaskan bahwa Mal Pelayanan publik diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Adapun ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan

perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta. Instansi yang bergabung dalam MPP dilaksanakan berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman yang ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerja Sama. Kerjasama dilakukan antara :

1. Pemda Kabupaten/Kota diantaranya PTSP, Disdukcapil, Badan Pajak dan retribusi Daerah serta OPD lainnya.
2. BUMN diantaranya Jasa raharja, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, PT PLN (Persero), POS Indonesia.
3. BUMD seperti PDAM dan Bank Daerah
4. Swasta seperti perbankan, food station dan fasilitas lainnya
5. Kementerian/lembaga meliputi kementerian Keuangan (Dirjen Pajak, Direktorat Bea dan Cukai); Kementerian Hukum dan HAM (Dirjen Imigrasi, Dirjen Administrasi Hukum Umum); Kementerian ATR/BPN; Badan Koordinasi Penanaman Modal RI; Kepolisian Negara RI dan K/L lainnya.

Penetapan program dan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan, termasuk penetapan Mal Pelayanan Publik (MPP). Penetapan Mall Pelayanan Publik dilakukan melalui lima tahapan yaitu :

1. Koordinasi pelayanan
Koordinasi pelayanan dilakukan terhadap instansi pusat dan daerah serta BUMN/BUMD serta swasta yang akan diintegrasikan. Integrasi data dan sistem informasi dilakukan untuk mewujudkan efisiensi pelayanan. adapun data yang diintegrasikan meliputi :
 - a. Penyelarasan Sistem Operasional Prosedur
 - b. Penyelarasan Standar Pelayanan
 - c. Pemanfaatan Data Tunggal
 - d. Penguatan Layanan Berbasis Teknologi Informasi (e-services)
2. Penyiapan Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana yang perlu disiapkan adalah gedung beserta sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam implementasi Mall Pelayanan Publik.

3. Pengaturan Mekanisme Kerja

Mekanisme kerja yang diatur meliputi pengaturan kelembagaan, mekanisme kerja antarinstansi, bisnis proses

4. SDM Pelayanan

Pengelolaan SDM pelayanan dan sistem informasi pelayanan yang terintegrasi

5. Peresmian

Untuk memberikan kenyamanan dan keamanan layanan diperlukan fasilitas yang memadai, termasuk fasilitas MPP. Adapun fasilitas MPP meliputi :

1. Counter Pelayanan
2. Tempat Bermain Anak
3. Ruang Laktasi
4. ATM Center
5. Fasilitas Difabel
6. Meeting Room
7. Multifunction Room
8. Perpustakaan Publik

2.3 Tinjauan Penelitian dan Kajian Penelitian Sebelumnya

Tinjauan penelitian dan kajian sebelumnya menunjukkan bahwa institusi/lembaga publik tidak terlalu sulit menciptakan inovasi karena aspek pendorong lebih besar dibanding penghambatnya. Khususnya dari SDM, anggaran dan jaringan kerja dalam hal ini dukungan seluruh SKPD, dinas dan instansi terkait. Meski demikian dalam tataran formulasi kebijakan ada yang belum dapat mengidentifikasi program pelayanan publik yang akan dibuat melalui program Mall Pelayanan Publik. Dengan adanya Inovasi pelayanan publik dalam bentuk

Mall Pelayanan publik masyarakat merasa dimanjakan karena lebih mudah, efektif dan efisien meski dengan tetap memperhatikan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan masyarakat pun merasakan kehadiran pemerintah. Secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.2
Temuan Riset Sebelumnya

No.	Judul	Temuan/ Hasil Penelitian	Keterangan
1.	Desertasi Inovasi Pelayanan Publik	menciptakan inovasi bagi institusi/lembaga publik di Indonesia sebenarnya tidak terlalu sulit, karena aspek pendorong dalam organisasi pemerintah lebih besar dari aspek penghambatnya. Aspek pendorong diwakili oleh kekuatan (<i>strengthening</i>) dan peluang (<i>opportunity</i>) dibandingkan dengan aspek penghambat yang diwakili oleh kelemahan (<i>weakness</i>) dan ancaman (<i>threat</i>) berkisar antara 65 % : 35 %. Kekuatan dan peluang yang dimaksud adalah SDM dan anggaran yang relatif lebih baik serta jaringan kerja yang memadai.”	Imanudin, Muhammad, 2015. <i>Inovasi Pelayanan Publik. Desertasi</i>
2.	Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui formulasi kebijakan mall pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan teori formulasi kebijakan dari Budi Winarno menunjukkan bahwa pada tahap perumusan masalah terdapat tiga masalah tetapi dalam proses perumusan masalah belum dapat mengidentifikasi program pelayanan publik seperti apa yang	Ghifari, Damar Tawang (2018) <i>Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi</i> . Sarjana thesis, Universitas Brawijaya. http://repository.ub.ac.id/13110/

		akan dibuat. Dalam pencarian alternatif kebijakan hanya ada satu alternatif yakni pengintegrasian pelayanan dalam satu tempat. Adapun faktor pendukung adalah kompaknya seluruh SKPD dalam menyukseskan program MPP dan faktor penghambatnya adalah luasnya wilayah sehingga tidak dapat menjangkau seluruh warga Banyuwangi dan tidak disiapkan anggaran sebelumnya.	
3.	Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mall pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya MPP masyarakat Banyuwangi dapat dengan mudah mengakses segala layanan administratif secara lebih efektif dan efisien. Hal tersebut tidak lepas dari dukungan dari seluruh SKPD dan instansi penyedia layanan serta masyarakat Banyuwangi	Robiatul Adawiah Putri, 2018, Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Politico Vol. 2 September 2018. Hal.264-275.ISSN: p; 1829-6696-4716 Web jurnal online; jurnal.unmuhjember.ac.id
4.	Laporan Analisis Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi tahun 2019	Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan hasil analisis pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dari pelayanan yang diberikan melalui MPP namun perlu penambahan sumberdaya fasilitas dan website pengaduan secara online guna meningkatkan kualitas pelayanan.	Tugas Mata Kuliah Birokrasi dan Perubahan Sosial yang dibimbing oleh Dr. Slamet Rosyadi,M.Si. Universitas Jenderal Soedirman Jurusan Ilmu Administrasi Negara
5.	Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik, Pengaruh nya pada Kualitas	Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas inovasi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuantitas iovasi belum efektif dalam	Lolita Deby MahendraPutri, Dr. Dyah Mutiarin, 2018, Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya pada

	Pelayanan Publik di Indonesia	meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hambatan yang dihadapi adalah iklim inovasi yang masih buruk, dan nilai-nilai inovasi yang tidak terinternalisasi secara efektif. Selain itu belum ada kajian komprehensif tentang bagaimana perkembangan dan keberlanjutan inovasi pelayanan publik di Indonesia.	Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia, <i>Prosiding Konferensi Nasional ke-8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah</i> , (APPTMA) ISBN : 978-623-90018-0-3
6	Pelayanan Prima melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia	Hasil analisis, diketahui bahwa pelayanan prima melalui Mal Pelayanan Publik di Indonesia ditandai oleh perubahan pada aspek struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi. Selain itu, pelayanan prima dalam aspek reformasi administrasi juga ditandai dengan adanya perubahan dari sisi perilaku dan sikap birokrasi yang condong pada paradigma New Public Service (NPS) yang berorientasi untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.	Arnita Febriana Puryatama ¹ , Tiyas Nur Haryani ² Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan Vol. 3 No. 1 Bulan April 2020 P-ISSN: 2502-2539/ E-ISSN: 2684-9836

2.4 Kerangka Pemikiran

Amanah pembukaan Undang-Undang Dasar tahun 1945 adalah menyejahterakan rakyat. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pelayanan publik yang baik dalam mewujudkan good governance baik pelayanan dasar maupun pelayanan umum. Merupakan kewajiban pemerintah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Meski hingga kini pelayanan publik ibarat gunung es yang lama mencair. Hal ini terlihat dari buruknya kualitas layanan publik yang terkesan lamban.

Hadirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan tonggak gerakan reformasi yang melindungi dan menjamin

penduduk dan warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk itu, diperlukan inovasi daerah guna mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik dan sebagai bentuk transformasi terhadap pelayanan publik guna mendapatkan solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagaimana diatur pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Bentuk inovasi daerah salah satunya adalah Mall Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Permenpan- RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mall Pelayanan Publik (MPP). MPP merupakan cara untuk mewujudkan birokrasi di era Revolusi Industri 4.0 yaitu percepatan pelayanan, akurasi pelayanan dan fleksibilitas kerja. Selain itu juga mengintegrasikan pelayanan, meningkatkan nilai *Ease of Doing Business (EoDB)* termasuk mengubah pola pikir ego sektoral antar institusi menjadi kerja sama agar selalu fokus dan komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik. Yang tidak kalah penting adalah membentuk ASN modern yang memiliki pola pikir untuk berkinerja tinggi dan selalu memberikan pelayanan terbaik sehingga berdampak pada tumbuhnya industri mikro dan kecil, memperkuat daya saing global, dan tumbuhnya minat investor sehingga perekonomian serta kesejahteraan masyarakat semakin meningkat. Untuk itu diperlukan komitmen dan koordinasi yang baik dari berbagai pihak untuk mewujudkan sinergitas antara provinsi dan kabupaten/kota.

Penetapan MPP berprinsip pada keterpaduan; berdaya guna; koordinasi; akuntabilitas; aksesibilitas; dan kenyamanan yang dilakukan melalui lima tahap, yaitu :

1. Koordinasi pelayanan
2. Penyiapan Sarana Prasarana
3. Pengaturan Mekanisme Kerja
4. SDM Pelayanan
5. Fasilitas

Penetapan dan penerapan MPP pada dasarnya untuk mewujudkan good governance yang melibatkan berbagai pelaku kepentingan yaitu pemerintah (birokrasi) , swasta (*private sector*) dan masyarakat (*civil society*) dalam bentuk nota kesepakatan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat pengguna layanan. Kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik ditentukan oleh kinerja penyedia layanan. Guna meningkatkan mutu layanan melalui pengukuran kinerja Malcom Baldrige (Harsono dan Arijanto, 2009 : 66-75) memotret kondisi organisasi dengan menggunakan 7 (tujuh) kriteria kinerja yang meliputi *leadership* (kepemimpinan), *straegi* (perencanaan strategis), *customer* (fokus pada pelanggan) ,*knoledge management* (pengetahuan pengelolaan) , *performance management* (manajemen informasi dan pengetahuan), *workforce* (fokus tenaga kerja), *operation* (fokus operasi) dan *result* (hasil).

Kinerja organisasi di bidang pelayanan publik ditentukan oleh berbagai aspek pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Permenpan RB No. 16 tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku, maklumat penanganan.. Selain kinerja yang baik, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh sistem inovasi pelayanan publik yang dibangun sehingga output yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga berdampak pada keberlanjutan organisasi.

Penentuan indeks persepsi inovasi pelayanan publik yang penulis gunakan adalah dari konsep yang dikeluarkan Pusat Inovasi Pelayanan Publik LAN RI Tahun 2017 yang melahirkan aspek dan indikator. Konsep tersebut dibangun berdasarkan kristalisasi beberapa konsep pelayanan publik dan inovasi yang mencakup konsep dari :

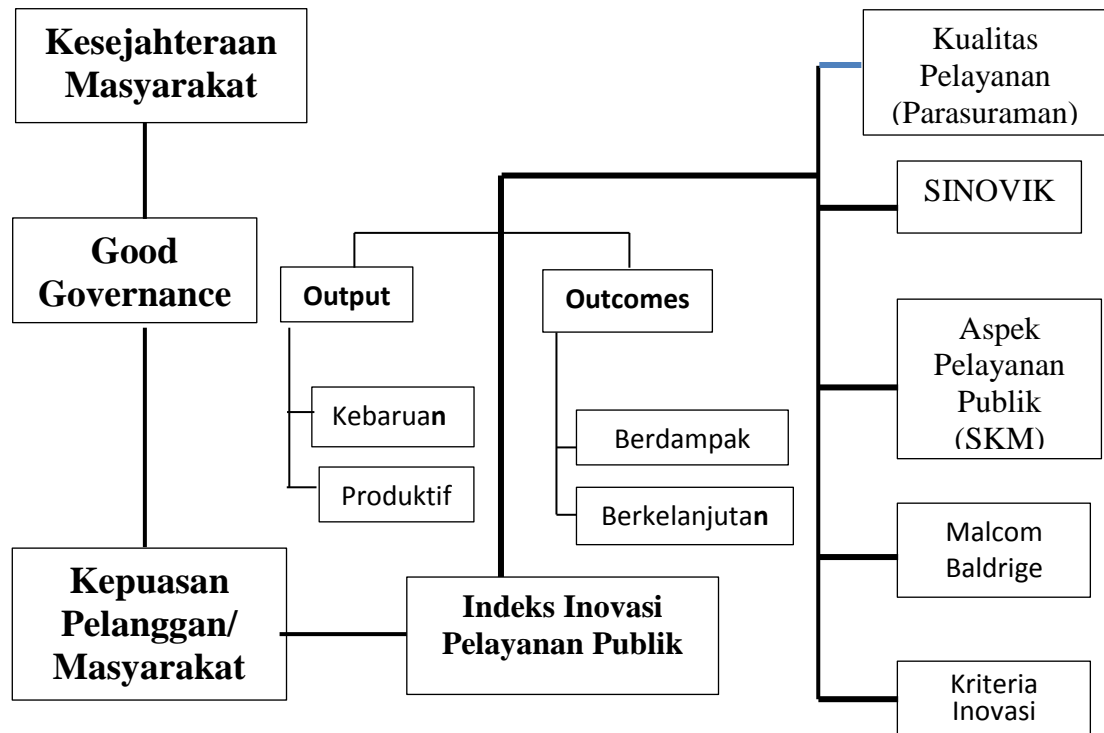
- Parasuraman (untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dengan TERRA (*Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsivenees, Assurance*))
- *Malcolm Baldrige Naional Quality Award* (yang mengembangkan tentang indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik yang meliputi kepemimpinan, perencanaan strategik, fokus pelanggan dan pasar,

knowledge management, performance management, workforce dan manajemen proses dan hasil bisnis) ,

- Kemenpan No 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang meliputi a. persyaratan, b. sistem, mekanismedan prosedur, c. waktu penyelesaian, d. biaya/tarif e. produk spesifikasi jenis pelayanan, f. Kompetensi pelaksana, g. Perilaku pelaksanaan, h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan i. Saranan dan prasarana
- Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) yang terdiri dari pendekatan baru, produktif, berdampak dan berkelanjutan)
- kriteria Inovasi Administrasi negara (kebaruan, kemanfaatan, memberi solusi, keberlanjutan, dapat direplikasikan, kompatibilitas). Selengkapnya kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Inovasi Pelayanan Publik di Mall Pelayanan PublikSumedang



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif dimana peneliti mencoba untuk membantu melakukan pengamatan terhadap suatu fenomena sosial yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Sumedang. Dengan metode ini penulis berupaya menjelaskan atau mencatat kondisi atau sikap masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan di Mall Pelayanan Publik Sumedang sebagaimana diungkapkan oleh Morisaan (2012 :165-166) bahwa “Survei dapat dilakukan untuk berbagai penelitian baik yang bertujuan deskriptif, eksplanatif dan eksploratif. Suatu survey deskriptif berupaya menjelaskan atau mencatat kondisi atau sikap untuk menjelaskan apa yang ada saat ini”

Dalam pengertian yang lebih luas metode deskriptif sering diberi nama metode survey (Nazir, 2014 : 43-44). Menurutnya metode survey adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual baik tentang institusi sosial, ekonomi, politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Metode survey membedah dan menguliti serta mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan dan praktik-praktik yang sedang berlangsung. Dalam hal ini untuk mendapatkan pembenaran serta mengenal masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Sumedang

3.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Dari judul penelitian ini maka konsep dari inovasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Inovasi adalah terobosan atau gagasan dan tindakan kreatif yang baru yang berbeda dari gagasan dan tindakan sebelumnya
2. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan.
3. Mall Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang merupakan fungsi perluasan pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan BUMN/BUMD dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Konsep yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis mengacu pada Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dimana konsep tersebut mengintegrasikan konsep pelayanan publik, inovasi, kebijakan dan model pengukuran kinerja sehingga menghasilkan konstruksi instrumen yang terdiri dari aspek *output* dan *outcome*

1. Output

Output adalah hasil kegiatan dilaksanakannya inovasi pelayanan publik dapat dilihat, dirasakan dan dibuktikan oleh pelanggan (yang dilayani/pengguna layanan). Indikator output ini mencakup 2 imensi yaitu kebaruan dan produktif

2. Outcome

Outcome disini diartikan sebagai manfaat, dampak, harapan yang dirasakan/diterima pengguna layanan dari dilaksanakannya perubahan kegiatan inovasi pelayanan publik. Indikator outcome mencakup dimensi berkelanjutan dan berdampak Indikator dan dimensi selengkapnya dioperasionisasikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1

Operasionalisasi Konsep Persepsi Indeks Inovasi Pelayanan Publik

Konsep	Aspek	Dimensi	Indikator	Item	Skala
1	2	3	4	5	6
Inovasi Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Sumedang	Output	Kebaruan	Perbaikan Layanan	Ada perbaikan dalam pemberian layanan dari sebelumnya	Ordinal
			Keunikan Layanan	Ada keunikan dalam pemberian layanan	Ordinal
			Layanan Jenis Baru	Ada pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat	Ordinal
			Petugas selalu ada	Petugas pelayanan selalu ada pada saat masyarakat membutuhkan	Ordinal
			Informasi layanan	Informasi tentang layanan publik secara mudah, jelas, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan	Ordinal
			Persyaratan layanan	Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan cukup sederhana	Ordinal
			Proses layanan	proses pelayanan publik cukup mudah dan ringkas	Ordinal
			Teknologi informasi layanan	Pelayanan publik telah didukung teknologi informasi yang memadai	Ordinal
	Produktif	Kebaruan	Pemberian layanan	Petugas pelayanan publik memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan benar	Ordinal
			Produk layanan	Produk layanan telah memenuhi kebutuhan	Ordinal
			Standar layanan	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	Ordinal
			Kualitas layanan	Pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan	Ordinal

1	2	3	4	5	5	
			Transparansi layanan	Masyarakat dapat memantau secara online (telepon, sms, fax, internet, mediasosial, dll) terhadap proses pelayanan publik.	Ordinal	
	Outcome	Berdampak	Penyelesaian permasalahan	Cara baru dalam pemberian pelayanan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada	Ordinal	
			Kesesuaian layanan	Cara baru dalam pemberian pelayanan memenuhi kebutuhan sesuai harapan	Ordinal	
			Ketersediaan layanan secara inklusif	Ketersediaan sarana layanan publik memenuhi semua kebutuhan kelompok masyarakat (umur, jenis kelamin, pendidikan, berkebutuhan khusus, kondisi ekonomi dll)	Ordinal	
			Layanan terintegrasi	Adanya pelayanan publik yang terintegrasi dan /atau terpusat	Ordinal	
		Berkelanjutan	Peran swasta	Ada peran swasta dalam peningkatan proses dan kualitas pelayanan publik	Ordinal	
			Pelibatan masyarakat	Masyarakat dilibatkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	Ordinal	
			Konsistensi pelayanan	Terdapat konsistensi/kejelasan cara baru dalam pemberian pelayanan	Ordinal	
				Peningkatan perbaikan layanan secara terus menerus	Terdapat peningkatan perbaikan layanan secara terus menerus	Ordinal
				Pengaduan masyarakat direspon/ditanggapi secara cepat	Pengaduan masyarakat ditanggapi secara cepat	Ordinal
				Penyelesaian aduan secara cepat	Penyedia layanan memberikan penyelesaian aduan secara cepat	Ordinal

Sumber : Pusat Inovasi Pelayanan Publik LAN RI 2017

3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data pada penelitian ini adalah responden sebagai sampel penelitian, karena metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Mengingat penelitian ini menggunakan metode survey, maka peneliti memilih sejumlah sampel dan memberikan kuesioner yang sudah baku atau (standar). Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna layanan di Mall Pelayanan Publik Sumedang khususnya pada pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan catatan Sipil.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* di masing-masing jenis layanan yang diberikan Disdukcapil yang diselenggarakan di Mall Pelayanan Publik Sumedang . Hal tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan informasi di masing-masing jenis layanan yang diberikan.

Metode penarikan sampel penelitian menggunakan rumus Krejcie dan Morgan di bawah ini

$$n = \frac{x^2.N.P (1-P)}{(N - 1)d^2 + x^2.P(1 - P)}$$

dimana : n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

x^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi polulasi

d.= galat pendugaan

Untuk mempermudah penarikan sampel tanpa menghitung dapat melihat tabel di bawah ini.

Tabel 3. 2
Krejcie dan Morgan

N	S	N	S	N	S
1	2	3	4	5	6
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	460	214	5000	357
100	80	480	217	6000	361
110	86	500	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

N = Populasi S = Sampel

Adapun kuesioner baku yang penulis gunakan adalah kuesioner Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (PIPP) yang telah ditetapkan oleh Pusat Inovasi Pelayanan Publik LAN RI tahun 2017. Agar data yang diperoleh lebih tajam, selain sampel tersebut di atas diperlukan juga informan. Adapun informannya

adalah : Kepala DPMPDSP di Mall Pelayanan Publik Sumedang, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang, Kepala Bagian Pengaduan dan pemberi layanan Disdukcapil

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Mengingat metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebar sejumlah kuesioner/angket yang ditujukan kepada responden. Responden dalam penelitian ini berasal dari sejumlah pengunjung yang datang di Mal Pelayanan Publik Sumedang khususnya yang menggunakan pelayanan yang disediakan Disdukcapil. Selain itu agar mendapatkan data yang lengkap diperlukan data dukung lain yaitu melalui observasi dan dokumentasi.

Data pada penelitian ini berupa data kuantitatif karena penelitian survey hanya menggunakan kuesioner. Sebagaimana dikemukakan oleh Masyhuri dan Zainudin, (2008 : 55) bahwa “Penelitian survey adalah penelitian yang hampir tumpang tindih pengertian pengertian ini dengan penelitian kuantitatif .Bahkan kadang kala orang mengartikan sama antara keduanya karna sifatnya yang sama. Akan tetapi biasanya penelitian survey hanya menggunakan kuesioner...” Adapun pelaksanaan survey menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan dilakukan dengan mempertimbangkan tujuan survey, data yang akan dikumpulkan, teknik sampling, waktu, biaya dan tenaga.
- 2) Persiapan pengumpulan data dengan menyusun kuesioner, menentukan besaran sampel, teknik penarikan sampel, dan jenis layanan.
- 3) Pelaksanaan survey dimulai dengan menyusun jadwal kegiatan dengan memperhatikan prosedur dan kriteria yang ditetapkan, waktu penelitian, penyebaran kuesioner, akurasi dan kelengkapan isi dokumen serta hasil survei.

- 4) Pengolahan data dilakukan melalui kompilasi data, tabulasi, input proses dan output data .
- 5) Penyajian data
- 6) Pelaporan hasil survei

3.5 Instrumen Penelitian yang Digunakan

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Adapun alat bantu yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah kuesioner/angket dalam bentuk pertanyaan yang sudah baku atau (standar) yang dikeluarkan oleh LAN. Responden hanya memberikan penilaian terhadap inovasi pelayanan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik khususnya pelayanan yang diselenggarakan Disdukcapil.

Instrumen tersebut merupakan elaborasi dari teori/konsep pelayanan publik dari Parasuraman (tentang kepuasan pelanggan yang meliputi dimensi Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy) dan Malcom Baldrige (tentang kinerja yang meliputi dimensi Leadership, strategi, customer, knowledge management, performant management, workforce, operation dan Result), SINOVIK (meliputi dimensi pendekatan baru, produktif, berdampak, dan berkelanjutan), dengan memperhatikan kriteria inovasi (yang terdiri dari kebaruan, manfaat, menjadi solusi, berkelanjutan, kompatibel dengan peraturan dan dapat direplikasi) dan aspek pelayanan publik (yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan).

Dari perpaduan kepuasan pelanggan, kinerja, inovasi dan aspek pelayanan dapat dikelompokkan ke dalam dua aspek yaitu output dan outcome pelayanan. Aspek *Output* diturunkan menjadi dimensi kebaruan dan produktif sedang aspek *outcome* dijabarkan menjadi dimensi berdampak dan berkelanjutan

3.6 Teknik Analisis dan Penarikan Kesimpulan

Untuk mengetahui indeks persepsi inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang dilakukan dengan penghitungan sebagai berikut :

1. Formula penghitungan indeks

Penghitungan nilai indeks persepsi inovasi pelayanan publik menggunakan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{(50\%(S_{x1}) + 50\%(S_{x2})) \times 100}{10} \text{ atau } i = 10 + \left(\frac{1}{2}S_{x1} + \frac{1}{2}S_{x2}\right)$$

dimana

I = Nilai indek persepsi inovasi pelayanan publik

S_{x1} = Nilai aspek output

S_{x2} = Nilai Aspek Outcome

Untuk menghitung masing-masing dimensi digunakan rumus di bawah sebagai berikut :

1). Aspek Output

Pada aspek ini ada dua dimensi yaitu dimensi kebaruan dan dimensi produktif. Rumus perhitungannya adalah :

$$S_{x1} = \frac{(60(S_{x1.1}) + 40(S_{x1.2}))}{100}$$

dimana

$S_{x1.1}$ =Dimensi kebaruan

$S_{x1.2}$ = Dimensi Produktif

Setiap dimensi memiliki indikator tersendiri, sehingga perhitungan tiap-tiap dimensi adalah sebagai berikut

$$S_{x1.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

dimana

$S_{x1.n}$ = Nilai tiap indikator pada aspek output

$Sind_1$ = indikator

y = jumlah indikator

Dalam hal ini dimensi kebaruan memiliki 8 indikator dan dimensi produktif memiliki 5 indikator

2) Aspek Outcome

Aspek outcome terdiri dari 2 dimensi yaitu dimensi berdampak dan dimensi ada bukti inovasi (produktif) dengan perhitungan sebagai berikut

$$S_{x2} = \frac{(50(S_{x2.1}) + 50(S_{x2.2}))}{100}$$

dimana

$S_{x2.1}$ = Dimensi berdampak

$S_{x2.2}$ = Dimensi ada bukti inovasi

Setiap dimensi memiliki indikator tersendiri, sehingga perhitungan tiap-tiap dimensi adalah sebagai berikut

$$S_{x2.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

dimana

$S_{x2.n}$ = Nilai tiap indikator pada aspek outcome

$Sind_y$ = indikator

y = jumlah indikator

Dalam hal ini Dimensi Kebaruan memiliki 4 indikator dan Dimensi produktif memiliki 6 indikator. Hasil perhitungan dimasukkan ke dalam skala Indeks

Persepsi Inovasi Pelayanan Publik untuk mengetahui baik buruknya inovasi yang dilakukan. Sebagaimana tersebut pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.3
Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

IPIPP	Keterangan	Rentang Nilai
AA	Excelent innovation	91,01-100,00
A	Sangat inovatif	82,01-91,00
BB	Inovatif	73,01-82,00
B	Cukup inovatif	64,01-73,00
CC	Biasa	55,01-64,00
C	Kurang inovatif	46,01-55,00
DD	Tidak inovatif	37,01-46,00
D	Sangat tidak inovatif	28.01-37,00
EE	Inovasi buruk	19,01-28.00
E	Inovasi sangatburuk	10,00-19,00

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di MPP Sumedang, dan akan di fokuskan pada inovasi pelayanan publik melalui MPP khususnya terobosan yang dilakukan guna mewujudkan kepuasan pelanggan. Jadwal Kegiatan Penelitian akan dilakukan pada bulan April sampai dengan September 2020 sebagaimana . dirinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.4
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																															
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pra Penelitian	■	■	■	■																												
2.	Penyusunan UP					■	■	■	■																								
3.	Persetujuan UP									■	■	■	■																				
4.	Penelitian									■	■	■	■	■	■	■	■																
5.	Penyusunan Hasil Penelitian													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
6.	Laporan Hasil Penelitian																													■	■	■	■

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sumedang

4.1.1 Letak Geografis, Pembagian Wilayah Administratif dan Demografi

Kabupaten Sumedang terletak antara 06034'46,18''-7000'56,25'' Lintang Selatan dan 107001'45,63''- 108012'59,04'' Bujur Timur, pada ketinggian antara 26 m sampai dengan 1.684 m di atas permukaan laut dengan luar wilayah 155.872 Ha yang terdiri dari 26 kecamatan dengan 270 desa dan 7 kelurahan. Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah Kecamatan Jatigede yaitu 11.392 Ha dan yang paling kecil luas wilayahnya adalah Kecamatan Cisarua yaitu 1.450 Ha.

Kabupaten Sumedang memiliki batas wilayah administrasi sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Indramayu dan Kabupaten Subang
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Garut dan Kabupaten Bandung
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Bandung
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Majalengka

Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Sumedang Tahun 2018-2038, luas wilayah Kabupaten Sumedang adalah 155.872 Ha yang terdiri dari 26 kecamatan dengan 270 desa dan 7 kelurahan terbagi dalam 7.499 Rt dan 2.099 Rw. Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah Kecamatan Jatigede yaitu 11.392 Ha dan yang paling kecil luas wilayahnya adalah Kecamatan Cisarua yaitu 1.450 Ha secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1

Jumlah Kecamatan, Jumlah Desa/Kelurahan Berdasarkan Luas Wilayah

No	Kecamatan	Luas (ha)	Persentase (%)	Jumlah Desa/Kelurahan
1	Jatinangor	2.562	1,72	12
2	Cimanggung	4.298	2,68	11
3	Tanjungsari	4.319	2,34	12
4	Sukasari	3.899	3,10	7
5	Pamulihan	5.367	3,80	11
6	Rancakalong	5.596	3,43	10
7	Sumedang Selatan	9.659	7,71	10/4
8	Sumedang Utara	3.132	1,86	10/3
9	Ganeas	2.525	1,40	8
10	Situraja	5.666	3,55	15
11	Cisitu	6.398	3,50	10
12	Darmaraja	5.403	3,61	12
13	Cibugel	4.999	3,21	7
14	Wado	7.334	5,02	10
15	Jatinunggal	6.311	4,04	9
16	Jatigede	11.392	7,36	11
17	Tomo	7.592	4,04	9
18	Ujung Jaya	8.738	5,29	9
19	Conggeang	11.220	6,92	12
20	Paseh	3.382	2,26	10
21	Cimalaka	4.755	2,73	14
22	Cisarua	1.450	1,24	7
23	Tanjungkerta	4.393	2,64	12
24	Tanjungmedar	6.688	4,28	9
25	Buahdua	11.149	8,63	14
26	Surian	7.645	3,33	9
	Jumlah	152.220	100	270/7

Sumber : RTRW Kabupaten Sumedang Tahun 2018-2038

Berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2018 , jumlah penduduk Kabupaten Sumedang sebanyak 1.149.906 jiwa dengan rasio sebesar 99,08 . Hal ini menunjukkan bahwa dalam setiap 100 penduduk perempuan terdapat 99 penduduk laki-laki .

Kepadatan penduduk di Kabupaten Sumedang Tahun 2018 mencapai 737 jiwa/km². Kepadatan Penduduk di 26 kecamatan cukup beragam dengan

kepadatan penduduk tertinggi terletak di Sumedang Utara sebesar 3.186 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Surian sebesar 162 jiwa/Km²..

Dari 579.337 jiwa penduduk laki-laki, proporsi jumlah penduduk laki-laki usia 0-14 tahun adalah sebesar 23,83 %, usia 15-64 tahun sebesar 67,52 % dan usia di atas 65 tahun sebesar 8,65 %. Sedangkan dari 568.861 jiwa penduduk perempuan, proporsi jumlah penduduk perempuan usia 0-14 tahun adalah sebesar 22,69 %, usia 15-64 tahun sebesar 68,43 % dan usia di atas 65 tahun sebesar 8,87 %. Berdasarkan komposisi dimaksud, penduduk usia produktif (15-64 tahun) merupakan bonus demografi bagi Kabupaten Sumedang, karena proporsi usia tersebut jauh lebih besar dibandingkan kelompok usia non produktif.

Jumlah pencari kerja yang terdaftar di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang pada tahun 2018 sebesar 12.040 terdiri dari 5.997 laki-laki dan 6.043 perempuan pencari kerja. Proporsi terbesar berpendidikan terakhir SMK yaitu sebesar 40% , SMA 32 %, SMP 13%, Universitas 9 % , Diploma 5% dan SD 1 %.

Jumlah Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang pada tahun 2018 sebanyak 10.505 orang, yang terdiri atas Fungsional Tertentu sebanyak 7.135 orang, pelaksana/staf 2.440 dan struktural sebanyak 9.30 orang.

4.1.2 Visi dan Misi

1. Visi dan Misi Jangka Panjang Tahun 2005-2025 Kabupaten Sumedang

Visi pembangunan jangka panjang daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2005-2025 adalah “Kabupaten Sumedang Sejahtera, Agamis, dan Demokratis pada Tahun 2025”.

Visi tersebut dapat diringkas menjadi “Sumedang Sehati” yang diartikan sebagai kabupaten yang makin kokoh dan berdaya juang tinggi dalam bangun daerahnya dengan dilandasi orientasi masyarakat berupa :

- a. Perdaku yang berpegang pada prinsip sauyunan, sareundeuk, saiegl, sabobot sapehanear.
- b. Masyarakat yang mengedepankan nilai-nilai kesetiakawanan sosial dalam mengelola permasalahan dan kebutuhan masyarakat daerah.
- c. Masyarakat yang makin kokoh dalam mewujudkan tanggung jawab untuk mendistribusikan kemakmuran daerah.
- d. Meningkatkan pelayanan publik.

2. Visi, Misi, Kebijakan dan Program Jangka Menengah Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2018-2023

a. Visi

Visi pembangunan jangka menengah daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2018-2024 adalah “Terwujudnya Masyarakat Sumedang yang Sejahtera, Agamis, Maju, Profesional, dan Kreatif (SIMPATI) pada tahun 2023 Sejahtera Masyarakatnya, Agamis Akhlaqnya, Maju Daerahnya, Profesional Aparaturnya dan Kreatif Ekonominya”.

Penjelasan dari Visi tersebut adalah sebagai berikut :

a) Sejahtera

Kondisi masyarakat Kabupaten Sumedang yang secara lahir batin mendapatkan rasa aman, nyaman dan tentram dalam menjalani kehidupan yang ditandai dengan meningkatnya pelayanan dasar mencakup sarana prasarana pendidikan, kesehatan, infrastruktur dasar, sarana ekonomi yang inklusif bagi masyarakat dan meningkatnya perlindungan, produktivitas dan pemenuhan hak dasar bagi masyarakat.

b) Agamis

Sikap dan perilaku hidup masyarakat Sumedang yang mencerminkan dan merefleksikan nilai-nilai agama yang diyakininya. Ditandai dengan banyaknya kegiatan keagamaan, meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan-

kegiatan keagamaan. Dan tidak adanya konflik antar penganut agama (internal dan eksternal). Berfungsinya lembaga sosial keagamaan dan lembaga pendidikan keagamaan sebagai agen perubahan sosial dalam masyarakat dan mengurangi dampak negatif ekstrimisme, berkembang dan meningkatkan kapasitas serta kualitas lembaga sosial keagamaan,serta aktualisasi nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan bermasyarakat,berbangsa dan bernegara.

c) Maju

Kemampuan masyarakat Kabupaten Sumedang dalam mendayagunakan pikiran dan sumber daya yang ada di sekelilingnya, ditandai dengan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (kapasitas fiskal), meningkatnya peta kerjasama antara pemerintah, swasta dan akademisi, meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan meningkatnya indeks adaptasi teknologi, tertatanya kawasan, serta terbukanya kebijakan *shareholding* pemerintah dan investor dalam pengelolaan sumber daya alam sehingga dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan keistimewaan suatu daerah.

d) Profesional

Good Governance dapat didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan secara partisipatif, efektif, jujur, adil, transparan dan bertanggung jawab kepada semua level pemerintahan. Paya untuk mewujudkan *Good Governance* memerlukan unsur profesionalisme dari aparaturpemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme di sini lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien. Ditandai dengan meningkatnya kapasitas apaatur pemerintah dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring pembangunan, pengelolaan

keuangan serta pelayanan publik melalui fasilitasi, pelatihan dan pendampingan.

e) Kreatif

Masyarakat yang memiliki dorongan bekerja untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik secara berkesinambungan, mampu bersaing serta mampu bertahan dalam segala kondisi. Dengan membangun pusat-pusat pertumbuhan ekonomi, maka proses pembangunan akan menyebar ke wilayah sekitarnya. Kutub-kutub pertumbuhan itu akan berimbas (*trickle down effect*) pada wilayah atau daerah sekitarnya secara otomatis. Namun demikian *trickle down effect* itu hanya akan terjadi dan berlangsung secara optimal manakala sektor-sektor yang dikembangkan dirancang sedemikian rupa sesuai dengan potensi ekonomi dan sosial di wilayah bersangkutan. Oleh karena itu, perlu disertai dengan kesiapan tenaga-tenaga terampil dalam meningkatkan daya saing daerah. Pada aspek lainnya tumbuh dan berkembangnya sektor kewirausahaan sebagai *mainstream* dinamika perekonomian masyarakat Kabupaten Sumedang.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi pembangunan jangka menengah tahun 2018-2023, ditetapkan misi pembangunan jangka menengah sebagai berikut :

1. Memenuhi Kebutuhan Dasar secara Mudah dan Terjangkau untuk Kesejahteraan Masyarakat;
2. Menguatkan Norma agama dalam tatanan Kehidupan Sosial Masyarakat dan Pemerintahan
3. Mengembangkan Wilayah Ekonomi Didukung dengan Peningkatan Infrastruktur dan daya Dukung Lingkungan serta Penguatan Budaya dan Kearifan Lokal
4. Menata Birokrasi Pemerintahan yang Responsif dan Bertanggung Jawab secara Profesional dalam Pelayanan Masyarakat.
5. Mengembangkan Sarana Prasarana dan Sistem Perekonomian yang Mendukung Kreativitas dan Inovasi Masyarakat Kabupaten Sumedang

c. Kebijakan

Untuk mewujudkan misi Kabupaten Sumedang maka pemerintah Kabupaten Sumedang membuat 5 (lima) kebijakan yaitu :

1. Pemerataan Sarana Prasarana dan Aksesibilitas Layanan Dasar;
2. Perumusan Nilai dan Etika Keagamaan dalam Interaksi Sosial Kemasyarakatan dan Sistem TataKelola Pemerintahan;
3. Peningkatan Sarana dan Prasarana serta Penerpan Insentif dan Disinsentif dalam pengembangan Wilayah Ekonomi Baru;
4. Penerapan *Information and Communication Technology (ICT)* dalam berbagai layanan data dan informasi.
5. Meningkatkan Infrastruktur Pendukung Kreativitas dan Inovasi Masyarakat

Untuk mewujudkan misi keempat yaitu menata birokrasi pemerintahan yang responsif dan bertanggung jawab secara profesional dalam pelayanan masyarakat maka Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang menetapkan Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (DPMPTSP).

Indikator Prosedur perizinan yang kompleks, lama, dan relatif mahal menjadi salah satu kendala bagi tumbuhnya iklim investasi. Menyadari kondisi yang demikian berbagai upaya telah dilakukan supaya proses perizinan dapat ditempuh dengan prosedur yang lebih sederhana, dengan waktu yang terukur dan murah. Sejak Tahun 2013 hingga Tahun 2017 lama perizinan mencapai 14 hari kerja . Oleh karena itu, salah satu upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang ialah dengan pembentukan Pelayanan Perizinan Terpadu yang bertujuan untuk mempermudah perizinan dan penyebaran informasi yang memadai mengenai peluang investasi. Hal ini dibutuhkan oleh calon investor dalam merencanakan investasi sesuai dengan peluang yang ada.

Guna memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di

Kabupaten Sumedang dipandang perlu menyelenggarakan mal pelayanan publik. Maka dari itu, Bupati Sumedang menetapkan Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik.

4.1.3 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Sumedang

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan publik yang menjadi kewenangan masing-masing instansi yang memberikan pelayanan publik. Adapun tujuan MPP adalah:

- a. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan;
- b. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu aksi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sumedang. MPP ini menjadi pelengkap layanan dari Dinas PMPPTSP sebelumnya, dimana MPP merupakan tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu.

Tahapan pembentukan Mal Pelayanan Publik adalah :

- a. Koordinasi pelayanan;
- b. Pengaturan mekanisme kerja
- c. Penyiapan sarana prasarana dan SDM;

d. Penandatanganan MoU dan PKS

e. Peresmian

Pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sumedang dimulai sejak 27 Maret 2019 dan hanya dalam kurun waktu \pm 4 bulan berhasil mewujudkan komitmen Bupati Sumedang H. Donny Ahmad Munir, S.T., M.M dan Menteri PAN-RB. Drs. Syafrudin, M.Si yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2019. Tepatnya pada hari Senin, tanggal 16 September 2019 MPP Kabupaten Sumedang diresmikan Mentteri PAN- RB. Adapun lokasi MPP Kabupaten Sumedang adalah menggunakan Gedung Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang beralamatkan di Jalan Prabu Geusan Ulun Nomor 36 Sumedang.

Mal Pelayanan Publik Sumedang diselenggarakan oleh Dinas PMPTSP bersama-sama dengan organisasi penyelenggara pelayanan publik. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Institusi Penyelenggara Negara, korporasi, atau lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Sumedang, Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Sumedang bertugas mengkoordinasikan dan memfasilitasi pengelolaan operasional Mal Pelayanan Publik Sumedang. Untuk itu, Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Sumedang menetapkan ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi bersama dari pihak-pihak yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Sumedang dalam bentuk perjanjian kerjasama dengan pihak-pihak yang tergabung dalam MPP yang disebut dengan istilah nota kesepakatan bersama atau

perjanjian kerja sama antara Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dengan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Publik dan Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas dan berwenang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melaksanakan pelayanan publik di wilayah Kabupaten Sumedang. Para Pihak bersepakat untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan, yang berkomitmen mempermudah layanan kepada masyarakat pada satu lokasi layanan, yang disebut Mal Pelayanan Publik. Tujuan Kesepakatan Bersama adalah :

- a. meningkatkan komitmen, kerja sama, dan sinergi antara **PARA PIHAK** dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan di bidang perizinan dan non perizinan;
- b. memberikan kemudahan akses pada satu lokasi serta percepatan proses layanan perizinan dan non perizinan bagi masyarakat;
- c. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Sumedang;
- d. meminimalisasi tindakan penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik serta mewujudkan layanan publik yang terintegrasi dan berintegritas;
- e. memberikan kemudahan berusaha (*Easy of Doing Business*).

Ruang lingkup Kesepakatan Bersama, meliputi :

- a. layanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh **PARA PIHAK** yang diselenggarakan secara mandiri dan/atau terkoreksi)
- b. penyediaan, pengelolaan dan pemanfaatan lokasi secara bertanggungjawab dan berwawasan layanan bersih dan berintegritasi
- c. peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan dan sesuai standar pelayanan yang berlaku;
- d. pengintegrasian pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

- e. penyediaan, pengelolaan, pemanfaatan, fasilitasi dan pengembangan manajemen pelayanan publik berbasis teknologi informasi;
- f. penyediaan dan pengelolaan sumberdaya manusia dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang disepakati para pihak; dan
- g. Kegiatan-kegiatan lain yang disepakati oleh para pihak.

Pihak Kesatu berperan dalam :

- a. menyediakan sarana dan prasarana umum pada Mal Pelayanan Publik dan fasilitas pendukung lainnya;
- b. melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana yang disediakan;
- c. menetapkan ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh para pihak dalam operasional Mal Pelayanan Publik; dan
- d. melakukan publikasi kepada masyarakat.

Pihak Kedua berperan dalam :

- a. menyelenggarakan pelayanan izin dan non izin di Mal Pelayanan Publik berdasarkan kewenangan masing-masing, sesuai ketentuan dan tata tertib yang ditetapkan oleh Pihak Kesatu;
- b. melakukan integrasi pelayanan;
- c. menyediakan dan memfasilitasi sumber daya manusia, anggaran, sistem, dan sumber daya lainnya dalam penyelenggaraan layanan di Mal Pelayanan Publik dan;
- d. memberikan pembinaan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang menjadi kewenangan masing-masing.

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Kesepakatan Bersama MPP dibebankan kepada anggaran Para Pihak secara proporsional. Kesepakatan bersama yang dibuat tidak berpengaruh jika terjadi pergantian pimpinan.

Prinsip pelaksanaan Mal Pelayanan Publik adalah : (a) keterpaduan; (b) berdaya guna; (c) koordinasi; (d) akuntabilitas; (e) aksesibilitas; (f) kenyamanan dan (g) bebas dari pungutan liar. Selain itu dalam memberikan pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan dan non

perizinan secara makro yang disusun oleh Dinas DPMPTSP dan standar operasional prosedur secara mikro yang disusun oleh masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Alur pelayanan secara makro sebelum adanya wabah covid 19 di Mal Pelayanan Publik dilakukan secara online dan offline adalah sbb:

1. Daftar antrian

Daftar antrian dapat dilakukan secara offline di Gedung MPP atau online menggunakan app android. Disamping itu masyarakat dapat mencari informasi terkait layanan yang akan dilakukan melalui website.

2. Menunggu Panggilan

Pemberitahuan panggilan dapat dilakukan secara audio, visual dan notifikasi (pemberitahuan) di app android

3. Selesai

Selamat layanan yang anda butuhkan sudah terlayani

Sejak muncul Covid 19 maka pelayanan di MPP Sumedang mengalami perubahan dengan mempertimbangkan aturan kesehatan yang disebut dengan Pemberian pelayanan Publik pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) yaitu dengan membatasi jumlah layanan per hari per loket 50 orang yang telah mendaftar secara online dan tidak melayani pendaftaran secara offline. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya kerumunan dan penumpukan antrian pengunjung. Hal ini diperjelas dengan pernyataan Bapak Nur Cholis Dinanjaja, S.Hum, M.Si selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Disdukcapil dan Bapak Enang Lukmanul Hakim selaku Kasie Perencanaan Penanaman modal di ruang kerjanya masing-masing pada saat wawancara hari Selasa tanggal 21 Juli 2020 bahwa “Selama pandemi pelayanan di MPP dibatasi hanya 50 pelayanan tatap muka setiap unitnya bagi yang telah mendaftar secara online, dan tidak melayani pendaftaran secara off line dengan tetap menjaga dan memperhatikan aturan kesehatan “

Adapun Standar Operasional Prosedur di Mal Pelayanan Publik saat pandemi corona adalah sebagai berikut :

- 1) Pemohon Memilih Jenis layanan yang dibutuhkan selanjutnya mengambil nomor antrian secara Online melalui aplikasi MPP SUMEDANG yang bisa diunduh di Playstore
- 2) Pemohon Layanan tiba di MPP Sumedang
- 3) Penyampaian permohonan maaf kepada pengunjung atas pengecekan yang akan dilaksanakan karena ini merupakan prosedur dan kebijakan Pemerintah untuk pencegahan Covid-19 di Kabupaten Sumedang, selanjutnya dilakukan langkah-langkah :
 - a. Mengarahkan untuk mencuci tangan/menggunakan hand sanitizer
 - b. Memastikan semua pengunjung menggunakan masker, yang tidak menggunakan masker tidak diperkenankan masuk Gedung MPP Sumedang
 - c. Memastikan semua pengunjung menggunakan masker, yang tidak menggunakan masker tidak diperkenankan masuk Gedung MPP Sumedang
 - d. Mempersilahkan pengunjung masuk melalui pintu utama gedung MPP Sumedang menuju ruang tunggu pada loket pelayanan
- 4) Petugas Loket pelayanan memanggil pemohon sesuai dengan nomor antrian secara berurutan. Petugas selanjutnya memeriksa kelengkapan berkas pemohon. Apabila berkas lengkap selanjutnya permohonan layanan diproses oleh petugas dan pejabat back office. Apabila persyaratan belum lengkap berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
- 5) Petugas Back Office memproses layanan publik yang dibutuhkan pemohon. Pejabat berwenang selanjutnya mengesahkan produk layanan yang menjadi kewenangannya. Wajib memakai masker
- 6) Pemohon menerima produk layanan yang telah selesai dan telah disahkan. Pemohon pulang dari MPP Sumedang dengan membawa produk pelayanan publik melewati bilik desinfektan;

Pelayanan yang disediakan di MPP sebanyak 155 layanan yang berasal dari sejumlah SKPD/instansi dan 87 layanan perizinan dengan rincian sebagai berikut :

1. Instansi vertikal dan SKPD Provinsi (terdiri dari 6 instansi 18 jenis layanan dan 23 petugas layanan
2. BUMN dan BUMD (terdiri dari 8 BUMN dan 2 BUMD 29 jenis layanan dan 19 petugas pelayanan)
3. SKPD Kabupaten (terdiri dari 7 SKPD Kabupaten, 22 jenis layanan dan 34 petugas pelayanan

Adapun penyediaan, pemanfaatan pemeliharaan dan perawatan gedung serta sarana prasarana/fasilitas untuk penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menjadi tanggung jawab Pemda Kabupaten sesuai ketentuan perundang-undangan. Penggunaan dan pemanfaatan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/fasilitas untuk penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan perjanjian kerjasama. Instansi dan jenis layanan di MPP Sumedang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2
Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Sumedang

No	SKPD/Instansi	Jenis Pelayanan	Jml Pegawai di MPP (orang)
1	2	3	4.
1.	Kepolisian Resor Sumedang	1. Perpanjangan SIM	10
		2. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK	
		3. Briva Tilang	
		4. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu	
		5. Pelayanan Sidik Jari	
		6. Izin Rame-Rame	
2.	Kejaksaan Negeri Sumedang	7. Informasi Hukum	2
		8. Layanan Konsultasi Hukum	
		9. Layanan Tilang	

1	2	3	4
3.	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	9. Pelayanan informasi HAJI dan UMROH	4
		10. Pembuatan surat rekomendasi paspor umroh	
		11. Pelayanan Informasi Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf	
		12. Pendaftaran Perkawinan	
		13. Pelayanan Perkawinan	
4.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang	14. Informasi Umum Perpajakan	2
		15. Pembuatan NPWP dan Cetak Ulang	
		16. Pembuatan dan Aktivasi EFIN	
		17. Pembuatan ID Billing	
5.	Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sumedang	18. Layanan informasi pencegahan, rehabilitasi, dan pemberantasan	1
		19. SKHPN (surat keterangan hasil pemeriksaan narkotika)	
6.	DPMPTSP Provinsi Jawa Barat	20. Pelayanan Perizinan (197 layanan Izin dan Non Izin)	1
		21. Pelayanan Informasi LKPM	
		22. Informasi Investasi	
7.	SAMSAT	23. Pembayaran PKB, SWDKLLJ dan Pengesahan STNK Tahunan	2
		24. Cetak Pembayaran PKB Online	
8.	DPMPTSP Kab. Sumedang	25. Pelayanan Perizinan (87 Layanan Perizinan	22
		26. Informasi Investasi	
9.	Dinas PMPTSP Provinsi Jabar	27. Pelayanan Perizinan (197 Layanan Perizinan	
		28. Pelayanan informasi LKPM	
		29. Informasi Investasi	
10.	Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumedang	30. BPHTB	1
		31. PBB	1
		32. Pajak Lainnya	1
		33. Reklame	1
		34. Layanan Informasi / Customer Services	1
11.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	35. Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja /AK 1	3
		36. Pelayanan Registrasi Calon pekerja MIGRAN Indonesia	
		37. Pelayanan Validasi TKA	
12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang	38. Penerbitan KTP Elektronik	19
		39. Perekaman KTP Elektronik	
		40. Penerbitan KK	
		41. Pelayanan Data Kependudukan (Data Online	
		42. Akta Kelahiran	
		43. Akta Kematian	
		44. SKPWNI	
		45. Kartu Identitas Anak	
46. Akta Nikah Non Muslim			
13.	Dinas Kesehatan Kab. Sumedang	47. Legalisir	2
		48. Pelayanan Kesehatan	
14.	Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang	46. Penyediaan Buku dan Fasilitas Ruang Baca	1
15.	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kab. Sumedang	47. Rekomendasi Jamkesda	1
		48. Pelayanan tempat permainan anak	
		49. Pelayanan tempat ibu menyusui	

1	2	3	4
16.	PT. POS Indonesia Wilayah Sumedang	50. Penjualan Materai dan Prangko/Benda Pos	1
		51. Penerimaan Kiriman Surat, Dokumen & Paket	
		52. Pos Pay (Pembayaran berbagai jenis angsuran seperti kendaraan, PLN, PDAM, Pajak Billing, dll	
		51. Pengiriman Uang dan Penarikan / Wesel / WU dan Transfer antar Bank (C2A)	
17..	PT. PLN (Persero) Unit Penanganan Pelayanan Pelanggan (UP3) Sumedang	53. Informasi pelayanan	1
18..	BPJS Kesehatan Cabang Sumedang	54. Pendaftaran Baru	2
		55. Perubahan Data	
		56. Layanan Informasi & Pengaduan	
19.	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumedang	57. Pendaftaran Pemberi Kerja / Badan Usaha Baru	1
		58. Pelayanan Informasi	
		59. Pelayanan Pengajuan Klaim Melalui Antrian Online	
		60. Pendaftaran Tenaga Kerja Bukan Penerima Upah (BPU)	
20.	PT. Taspen Persero	61. Pengajuan SPP Klaim	2
		62. Pengajuan Mutasi Pensiun	
		63. Pengajuan KPT	
		64. Pengajuan Mutasi Keluarga	
		65. Pengajuan usul/ralat SK/Pensiun janda/duda/YP	
		66. Pengajuan JKK/JKM	
		67. Informasi Ketaspenan	
		68. Enrollment/Perekaman Data Biometrik	
21.	Bank bjb Cabang Sumedang	69. Layanan Perbankan (transaksi tunai dan non tunai, informasi produk & jasa bank, pembukaan & penutupan tabungan & deposito, permohonan pembuatan kartu ATM pengganti, print out rekening nasabah)	4
		70. Modul Penerimaan Negara (MPN)	
		72. Penerimaan Pembayaran Pajak Daerah (PBB, BPHTB, Pajak Mamin, IMB & Izin Trayek	
		73. Pembayaran Kendaraan Bermotor	
		74. Penerimaan Pembayaran Universitas (UNSWAGATI, UNPAD, UNPAS, EKUITAS, UNSWAGATI, UNMA, UNWIM, ITB)	
22.	Bank BRI Cabang Sumedang	75. Layanan e-Tilang & Layanan Perbankan	2
22.	Bank Sumedang	76. Layanan Perbankan	2
23.	Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Meda Kabupaten Sumedang	77. Loket Pembayaran	1
		78. Pelayanan Informasi & Pengaduan	1

Sumber : lampiran Peraturan bupati sumedang Nomor 85 tahun 2019 Tentang
Mal pelayanan publik

Sesuai dengan Perbub No. 66 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sistem Elektronik Izin Cetak Mandiri yang

Terintegrasi dengan *Online Single Submission* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang bahwa tujuan diadakannya MPP adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat pemohon. Disamping itu juga sebagai alat kendali penyelenggaraan layanan, keterbukaan informasi dan akses serta menjalin sinergitas seluruh perangkat daerah. Dengan adanya MPP selain memenuhi harapan masyarakat Sumedang diharapkan juga dapat menjawab tuntutan dan tantangan pelayanan publik nasional dan global

Ada 3 (tiga) aplikasi pelayanan yang digunakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Sumedang yaitu :

1) Aplikasi Antrian Online

Aplikasi ini disediakan kepada pengguna layanan yang memilih antrian secara online lewat aplikasi android.

2) Aplikasi Antrian Offline'

Aplikasi ini diperuntukkan bagi pengguna layanan yang tidak mendaftar secara online (langsung datang keMPP Sumedang)

3) Sistem Informasi MPP

4.2 Hasil Penelitian

Salah satu organisasi yang tergabung dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Menurut pasal 3 butir c nomer 7 Perda Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang bahwa Disdukcapil bertugas melaksanakan urusan pemerintahan dalam rangka pelaksanaan sebagian tugas Bupati di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugasnya Disdukcapil menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, bidang informasi kependudukan dan bidang pencatatan sipil;

- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. penyelenggaraan ketatausahaan, rumah tangga dan keuangan dinas;
- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

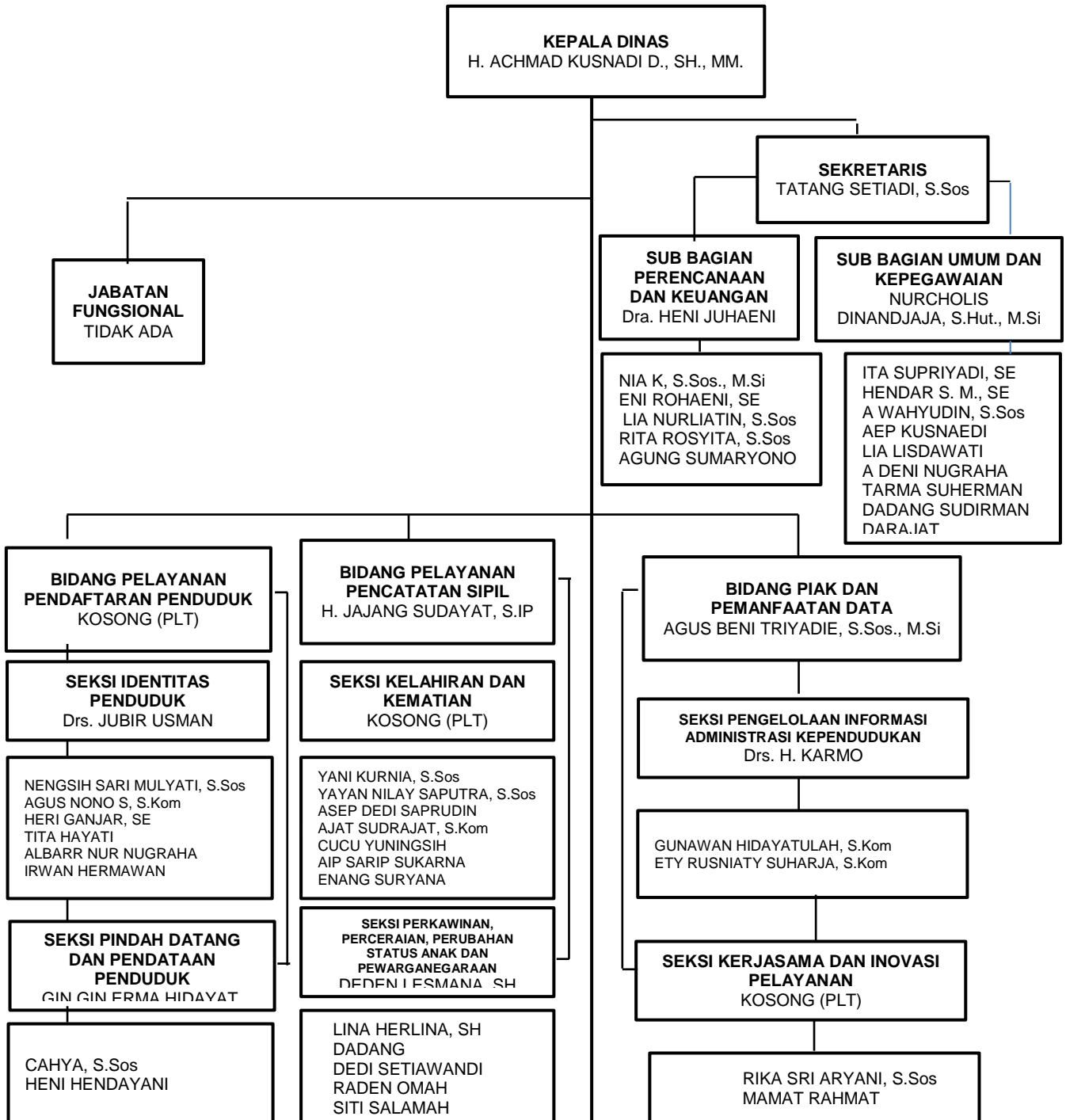
Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri dari ::
 - 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - 3. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari:
 - 1. Seksi Identitas Penduduk;
 - 2. Seksi Pindah Datang dan Pendataan penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari:
 - 1. Seksi Kelahiran dan kematian;
 - 2. Seksi Perkawinan, Perceraian .Perubahan Status anak dan Pewarganegaraan
- e. Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, terdiri dari ::
 - 1. Seksi Pengelolaan InformasiAdministrasi Kependudukan;
 - 2. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.

Struktur organisasi digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil



Sumber : Disdukcapil Sumedang Tahun 2020

Jenis pelayanan yang diberikan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik sebagaimana tersebut pada tabel 4.2 di atas ada 10 jenis layanan yang peruntukannya sesuai dengan layanan yang diberikan sebagaimana tersebut pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3

Jenis Layanan Disdukcapil di MPP Sumedang

Jenis Layanan	Peruntukan
1.Penerbitan KTP Elektronik	Penerbitan KTP elektronik bagi Wajib KTP yang sudah melakukan Perekaman KTP- EI
2. Perekaman KK	Penerbitan Kartu keluarga bagi penduduk yang melakukan perubahan data, Pisah KK, Peromohonan Baru karena Pindah Datang
3.Perekaman KTP Elektronik	Perekaman bagi penduduk usia Wajib KTP Pemula dan bagi penduduk wajib KTP lainnya yang belum melakukan perekaman
4, Pelayanan Data Kependudukan (Data Online) (Perekaman KTP E)	
5. Akta Kelahiran	Penerbitan Akta Kelahiran bagi Penduduk baru lahir, bagi penduduk yang belum memiliki akte kelahiran
6. Akta Kematian	Penerbitan akta kematian bagi penduduk yang meninggal dunia
7. SKPWNI	Penerbitan Surat pindah bagi penduduk yang mengajukan pinda ke luar Kabupaten Sumedang
8. Kartu Identitas Anak	Penerbitan Kartu Identitas anak bagi anak berumur kurang dari 17 tahun dan belum kawin
9. Akta Nikah Non Muslim	Penerbitan Akta perkawinan bagi penduduk Non Muslim
10.Legalisir	

Sumber : mpp.sumedangkab.go.id

Dalam kurun waktu \pm 4 bulan yaitu sejak bulan Januari sampai dengan April tahun 2020 Jumlah pengunjung di MPP Sumedang sebanyak 89.110 orang

dari total 76 layanan pada 23 instansi baik yang menggunakan antrian offline maupun online. Secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4

Jumlah Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Sumedang Tahun 2020

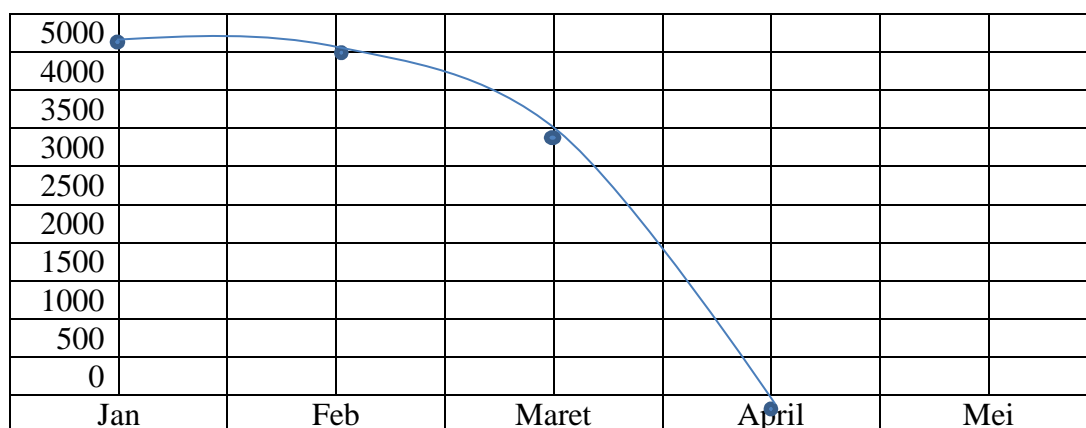
Bulan	Januari	Februari	Maret	April
Σ Pengunjung	4631	4528	3045	0

Sumber : <https://mpp.sumedangkab.go.id/report>

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa selama tiga bulan jumlah pengunjung tiap bulannya mengalami penurunan. Hal tersebut salah satunya disebabkan mewabahnya virus corona yang melanda dunia termasuk Indonesia dan adanya pemberlakuan pasca surat edaran dari Gubernur Jawa Barat melalui Bupati Sumedang terkait pencegahan virus corona, warga yang mengunjungi MPP Sumedang untuk mengurus berbagai macam administrasi, dokumen maupun perizinan mengalami penurunan sebesar 20 persen. Dengan adanya kebijakan sosial distancing di Kabupaten Sumedang yang ditetapkan dari hari Senin (23/3/2020) sampai dengan (31/3/2020), yang isinya agar melaksanakan kebijakan bekerja dari rumah (flexible working arrangement/FWA). Kepala Sekolah, serta ASN yang bertugas memberikan pelayanan publik, pelaksanaan tugasnya dilakukan secara bergantian atau shift berdasarkan pengaturan dari Kepala SKPD. Bahkan Pelayanan publik yang teridentifikasi rawan kerumunan massa, seperti Mal Pelayanan Publik (MPP) ditutup sampai batas waktu yang akan ditentukan kemudian. Maka wajar pada bulan April tidak ada pengunjung sama sekali. Jumlah pengunjung MPP Sumedang selama tiga bulan terakhir dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 4.2

Jumlah Pengunjung di Mall Pelayanan Publik



Sumber : <https://mpp.sumedangkab.go.id/report>

Dari total pengunjung MPP sebesar 89.110 orang tersebar dalam 76 layanan di 23 SKPD. Penyebaran pengunjung di tiap SKPD yang tergabung dalam MPP Sumedang dapat dilihat pada tabel di bawah ini .

Tabel 4.5

Data Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Sumedang

Penyedia Layanan	Layanan	Offline	Online	Status					Jumlah	Total	
				Me nung gu	Pen ding	Di laya ni	Selesai	Dibatalkan			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
BJB	Layanan Perbankan	1	-	-	-	-	-	1	1	2	
	MPN	1	-	-	-	-	-	1	1		
BAPPENDA	BPHTB	3,287	113			3	2,274	1,125	3,402	6.998	
	PBB	1,728	100			2	1,000	826	1,828		
	Pajak Lainnya	1.584	93			3	542	1,132	1,677		
	Reklame	62	3			1	25	39	65		
	Account Representative/ CS	17	9		-	-	-	18	8		26
BPJS/ Kesehatan		1,146	124		-	-	-	1,270	1,270	5.515	
	Perubahan Data	3,698	520	1	-	-	-	4,217	4,218		
		1	26		-	-	-	27	27		
BPJS Keteragakerjaan	Pelayanan Pengajuan Klaim	36	9		-	-	1	23	21	45	588

	Pelayanan Informasi	150	52	-	-	1	81	122	204	
	Pendaftaran Tenaga kerja BPU (Bukan Penerima Upah)	233	106	-	-	1	143	195	339	
Dinas arsip dan Perpustakaan	Penyediaan Buku dan Fasilitas Ruang Baca	35	19	-	-	-	-	54	54	54
Disdukcapil	Penerbitan KTPE	12,577	4,269	6	-	7	8,975	7,858	16,846	43.643
	Penerbitan KK	12,025	4,240	9	-	6	9,747	6,503	16,265	
	Perekaman KTPE	277	572	7	-	-	127	715	849	
	Pelayanan Data Kependudukan (Data Online)	533	587	2	-	1	414	703	1,120	
	Akta Kelahiran	4,545	1,911	5	-	15	3,206	3,230	6,456	
	Akta Kematian	80	23	-	-	-	52	51	103	
	SKPWNI	1,516	324	1	-	-	1,084	755	1,840	
	Kartu Identitas Anak	16	46	1	-	-	6	55	62	
	Akta Nikah Muslim	3	5	-	-	-	2	6	8	
Legalisir	4	90	-	-	-	8	86	94		
DINKES	Pelayanan Kesehatan	73	59	1	-	-	-	131	132	132
Dinas PMPTSP	Pelayanan Perizinan	1,730	29	-	-	6	1,185	570	1,761	7.804
	Informasi Investasi	0	33	4	-	-	32	50	86	
	Pelayanan Pengaduan MPP	3	38	-	-	-	-	41	41	
	Pelayanan Perizinan	25	3	-	-	1	12	15	28	
	Pelayanan Informasi LKPM	12	5	-	-	-	5	12	17	
	Informasi Investasi	2	5	-	-	-	4	3	7	
	Layanan Pengaduan	2	4	-	-	-	2	4	6	
	Rekomendas iJamkesda	2,202	95	-	-	-	-	2,297	2,297	
	Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja/AK1	5,205	277	-	-	3	4,988	491	5,482	
	PelayananRegri strasi Calon Pekerja MIGRAN Indonesia	67	12	-	-	-	67	12	79	
Disnaker trans	Pelayanan Validasi TKA	3	1	-	-	-	3	1	4	4
Kantor Kemenag	Pembuatan Surat Rekomendasi Pasport UMROH	12	6	-	-	-	-	18	18	128
	Pelayanan Informasi HAJI	14	6					20	20	

	dan UMROH			-	-	-	-			
	Pelayanan Informasi Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf	2	2	-	-	-	-	4	4	
	Pendaftaran Perkawinan	49	6	-	-	-	-	55	55	
	Pelayanan Perkawinan	23	8	-	-	-	-	31	31	
.KEJAKSAAN	Informasi Hukum	53	2	-	-	-	21	34	55	225
	Layanan Konsultasi Hukum	164	6	-	-	1	145	24	170	
KPP PRATAMA	Informasi Umum Perpajakan	201	39	-	-	1	200	41	242	3.817
	Pembuatan NPWP Cetak Ulang	2,373	206	-	-	2	2,399	178	2,579	
	Pembuatan dan aktivasi Efin	145	27	-	-	-	154	18	172	
	Pembuatan ID Billing	805	19	-	-	-	781	43	824	
PDAM Tirta Medial	Loket Pembayaran	87	6	-	-	2	16	75	93	127
	Pelayanan Informasi & Pengaduan	27	7	-	-	1	12	21	34	
IPOLRES	Perpanjangan SIM	2,046	396	-	-	4	1,010	1,428	2,442	5.590
	Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu	969	34	-	-	8	147	848	1,003	
	BrivaTilang	4	5	-	-	-	2	7	9	
	SKCK	1,743	379	-	-	10	881	1,231	2,122	
	Izin Rame-rame	0	2	-	-	-	-	2	2	
	Pelayanan Sidik Jari	8	4	-	-	-	2	10	12	
PT PLN	Informasi Pelayanan	17	25	-	-	-	-	-	42	42
PT POS	Penjualan Materai & Prangko/Benda Pos	61	17	-	-	1	23	54	78	5.590
	Penerimaan Kiriman Surat, Dokumen & Paket	41	23	-	-	1	18	45	64	
	Pos Pay	422	-	-	-	2	134	286	422	
	Pengiriman/ Penarikan Uang/ Wesel/WU & Transfer antar bank (CZA)	20	-	-	-	-	7	13	20	
PT Taspen	Pengajuan SPP Klaim	149	43	-	-	-	-	192	192	6.263
	Pengajuan Mutasi Pensiun	4,229	30	-	-	-	21	4,238	4,259	
	Pengajuan KPT	9	6	-	-	-	-	15	15	
	Pengajuan	56	15	-	-	-	-	71	71	

	Mutasi Keluarga									
	Pengajuan usul/ralat SK Pensiun Janda/duda/YP	132	30	-	-	-	3	159	162	
	Pengajuan JKK/JKM	452	4	-	-	-	5	451	456	
	Informasi Ketaspenan	495	46	-	-	-	10	531	541	
	Enrolment/Perekaman data biometrik	535	32	-	-	-	10	557	567	
PT Telkom	Informasi pelayanan, pelayanan daftar barudan pengaduan	11	16	-	-	-	-	27	27	27
Samsat	Pembayaran PKB, SWDKKLI dan Pengesahan STNK Tahunan	5,033	474	-	-	-	-	5,507	5,507	5.615
	cetak pembayaran PKB Online	29	79	-	-	-	-	108	108	
		73.335 (82 %)	15.805 (17,7%)	48 (0,05 %)	-	84 (0,094 %)			89.230	

Sumber : diolah dari <https://mpp.sumedangkab.go.id/report> per 4 Juni 2020

Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengunjung sebanyak 89.230 dari total 76 layanan pada 23 instansi dengan pengguna layanan terbanyak di MPP Sumedang adalah layanan yang diselenggarakan Disdukcapil yang mencapai 43.643 orang dan yang paling sedikit BJB sebanyak 2 orang. Namun tidak semua pengguna layanan dapat terlayani, karena ada yang dipending, ditunda bahkan ditolak. Layanan paling banyak dikunjungi yakni:

1. Penerbitan KK (Kartu Keluarga) sebanyak 9747 terlayani yang diselenggarakan Disdukcapil ;
2. Penerbitan KTP-E sebanyak 8975 terlayani yang diselenggarakan Disdukcapil
3. Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja /AK1 sebanyak 4988 terlayani yang diselenggarakan Disnakertrans;
4. Akta Kelahiran sebanyak 3206 terlayani yang diselenggarakan Disdukcapil;
5. Pembuatan NPWP dan cetak ulang sebanyak 2300 yang diselenggarakan KPP Pratama.

Disamping itu, tidak semua pengguna layanan MPP Sumedang memanfaatkan teknologi yang disediakan (secara online). Justru mayoritas masih menggunakan pelayanan offline sebagai salah satu inovasi pelayanan dari inovasi pelayanan yang disediakan di MPP Sumedang. Dilihat dari status jalur antrian, yang menggunakan layanan secara online sebanyak 15,865 atau sebesar 17,8 % dan yang menggunakan offline sebanyak 73,335 atau sebesar 82,2 %.

Adapun inovasi pelayanan publik yang disediakan di Mal Pelayanan Publik Sumedang adalah:

1. *One Stop Service*
2. *Online Single Submission*
3. Perizinan Online
4. Cetak Mandiri
5. E-Promotion
6. E- Loker

4.3 Analisis/Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Identifikasi Responden Penelitian

Untuk mengetahui indek persepsi inovasi pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Sumedang ada keterkaitan dengan pengguna layanan Disdukcapil di MPP Sumedang. Berdasarkan data rekapitulasi rekap pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sumedang per I Juli 2020 terdapat pengguna layanan sebanyak 338.642 orang pengguna layanan dari 13 jenis layanan dengan rincian tersebut pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.6

Rekapitulasi Rekap pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sumedang

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah (orang)
1.	Perekaman	166
2.	Print Ready Record	34
3.	Sent For Enrollment	20
4.	Percetakan KIA	0
5.	Percetakan KK	837
6.	Percetakan KTPel	412
7.	Jumlah Blangko KTPel	16.229
8.	Pindah Keluar	47
9.	Pindah Datang	50
10.	Akta Kelahiran 0-18 tahun	320.766
11.	Akta Kematian	1
12.	Duplicate Record	5
13.	NIK Baru	75
Jumlah		338.642

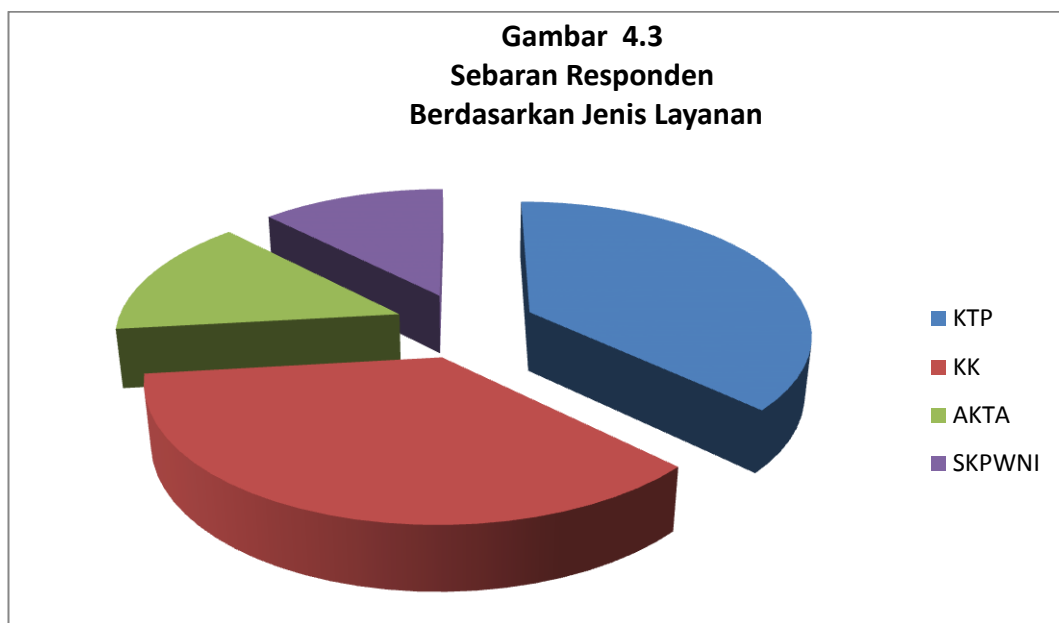
Sumber : Disdukcapil Juli 2020

Dari data tersebut menunjukkan bahwa produk layanan yang dihasilkan Disdukcapil di MPP Sumedang berbentuk Surat , Akta dan Kartu.

Responden penelitian ini ditentukan berdasarkan pengguna layanan Disdukcapil yang datang di Mal Pelayanan Publik Sumedang. Adapun teknik penarikan sampel menggunakan teknik accidental, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan datang ke MPP Sumedang dan melakukan pelayanan yang diselenggarakan Disdukcapil serta bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner .

Selama pandemi jumlah pengguna layanan di MPP dibatasi yaitu hanya melayani pengguna layanan yang sudah mendaftar secara online/sudah

mempunyai nomor antrian agar mengurangi kepadatan pengunjung. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang menggunakan layanan yang diselenggarakan Disdukcapil dengan mengisi sendiri dari kuesioner yang diberikan. Data terkumpul 100 responden dan setelah dikategorisasikan berdasarkan jenis layanan diperoleh sebaran responden KTP sebanyak 37, KK 37, Akta 14 dan SKPWNI sebanyak 12 selengkapnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Sumber : Hasil Penelitian 2020

4.3.2 Analisis Validitas dan Reabilitas

Setelah dilakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden hal pertama yang dilakukan adalah mengukur tingkat kebaikan kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui item pertanyaan mana yang valid dan tidak valid dan apakah pertanyaan tersebut reliabel atau tidak. Adapun dasar pengambilan keputusan :

- Jika r positif, serta $r > 0,30$ maka item pertanyaan tersebut valid.
- Jika r tidak positif, serta $r < 0,30$ maka item pertanyaan tersebut tidak valid.

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika r Alpha Cronbach positif, serta $r > 0,70$ maka faktor atau variabel tersebut reliabel.
- Jika r Alpha Cronbach tidak positif atau $r < 0,70$ maka faktor atau variabel tersebut tidak reliabel

Hasil Uji validitas Instrumen disajikan padatabeldi bawah ini.

Tabel 4.7

Koefisien Validitas dan Reliabilitas IPIP

Nomor Item	Koefisien Validitas r hitung	Keterangan	Koefisien Reliabilitas	Keterngan
1	2	3	4	5
1	0,44	Valid	0,152	R
2	0,62	Valid	0,211	R
3	0,54	Valid	0,184	R
4	0,45	Valid	0,152	R
5	0,57	Valid	0,193	R
6	0,64	Valid	0,219	R
7	0,60	Valid	0,206	R
8	0,58	Valid	0,198	R
9	0,45	Valid	0,154	R
10	0,52	Valid	0,176	R
11	0,54	Valid	0,183	R
12	0,59	Valid	0,201	R
13	0,53	Valid	0,181	R

1	2	3	4	5
14	0,45	Valid	0,155	R
15	0,53	Valid	0,181	R
16	0,57	Valid	0,196	R
17	0,47	Valid	0,162	R
18	0,38	Valid	0,130	R
19	0,37	Valid	0,093	R
20	0,43	Valid	0,148	R
21	0,37	Valid	0,125	R
22	0,39	Valid	0,135	R
23	0,60	Valid	0,204	R
r tabel	0,165		0,70	

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 23 item pertanyaan semua nilai koefisien validitasnya $> 0,30$ dan nilai reliabilitasnya $> 0,70$ sehingga item pertanyaan tersebut valid dan reliabel., maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur persepsi inovasi pelayanan publik dan pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten sehingga tidak menimbulkan interpretasi atau pemahaman yang berbeda.

4.3.3 Analisis Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang.

Inovasi pelayanan publik pada dasarnya dibuat dan dilakukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sehingga terwujud kepuasan masyarakat. Penilaian kinerja organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sumedang mempunyai predikat cukup yaitu sebesar 74 % pada tahun 2016. Capaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan tersebut menunjukkan bahwa tidak tercapainya target jika dihubungkan dengan target indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan selama lima tahun dari tahun 2014

s.d. 2018 dimana target IKM yang ditetapkan di tahun 2016 sebesar 76,42 sebagaimana tersebut dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.8

Target Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
di Kabupaten Sumedang dari Tahun 2014 s.d 2018

IKM	Kondisi Kinerja Awal	Target Capaian Kinerja Kinerja Pelayanan Tahun					Kondisi Kinerja Akhir
		2014	2015	2016	2017	2018	
	74,72	75,20	75,65	76,42	76,93	77,26	77,26

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Sumedang Tahun 2016

Berdasarkan capaian dan target tersebut maka Kabupaten Sumedang terus berinovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat dapat dilihat dari persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari dilaksanakannya inovasi pelayanan publik. Melalui inovasi pelayanan yang dilakukan diharapkan dapat mewujudkan kepuasan masyarakat. Menurut Ka.Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bapak Nurcholis Dinandjaja, S.Hut., M.Si di ruang kerjanya saat diwawancarai tanggal 21 Juli 2020 bahwa ada beberapa inovasi yang dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan publik diantaranya adalah :

1. Sila Sidakep (aplikasi layanan sistem daring kependudukan).

Sistem ini diluncurkan pada tanggal 30 Maret 2020 setelah penutupan sementara MPP di tengah Pandemi Covid 19. Aplikasi layanan sistem daring kependudukan yang disebut dengan SilaSidakep diluncurkan agar tetap bisa melayani masyarakat dimasa pandemi Covid 19 dimana pelayanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan protokol kesehatan. Istilah SilaSidakep berasal dari bahasa Sunda yang terdiri dari dua kata yaitu Sila (duduk bersila) dan Sidakep (berpangku tangan) artinya sebagai pemohon dokumen cukup “duduk manis di rumah dan mengajukan pendaftaran melalui web aplikasi SilaSidakep pada alamat

<http://silasidakep.sumedangkab.go.id>” tanpa harus pergi ke kantor pelayanan. Menurut Kadis Disdukcapil pada <https://eljabar.com/pandemi-covid-19-disdukcapil-sumedang-layani-warga-dengan-silasidakep/>

Menegaskan bahwa diterapkannya SilaSidakep selain tetap dapat melayani penerbitan dokumen kependudukan selama pandemi juga sebagai upaya menerapkan Protokol Pencegahan Penyebaran COVID -19. Aplikasi SilaSidakep bekerja layaknya ban berjalan. Ketika petugas *front office* menyatakan permohonan dapat diproses, berkas akan dialihkan ke petugas pemrosesan berlanjut sampai ke petugas pencetakan dokumen dan terakhir di petugas pengiriman dokumen. Dalam prosesnya setelah memilih layanan dan mengunggah berkas persyaratan, pemohon dapat memantau perkembangan proses penerbitan dokumen yang dimohon apakah berlanjut ke proses pengiriman dokumen atau ditolak. Selain menerima permohonan dokumen kependudukan aplikasi ini juga digunakan untuk mengunggah berkas persyaratan dari petugas pendaftaran penduduk di kecamatan dalam menerbitkan Kartu Keluarga (KK) Aplikasi Sila Sidakep akan terus dikembangkan lebih maksimal sesuai kebutuhan dan akan terus diimplementasikan bukan hanya pada masa pandemi Covid-19 tapi juga pada pelayanan administrasi kependudukan selanjutnya.

2. Simpay Arum (sistem pelayanan antar rumah), yakni pendistribusian dokumen hasil layanan administrasi kependudukan ke alamat rumah masing-masing, melalui PT Pos Indonesia sehingga masyarakat tidak usah bolak-balik ke Kantor Disdukcapil. Sistem ini telah dilaksanakan sejak bulan September 2018 saat dicanangkan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan adalah sebuah gerakan untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan sebagaimana tertuang dalam Instruksi Mendagri Nomor 470/837/SJ Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Kesadaran tersebut ditunjukkan dengan 4 hal, yakni (1) kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, (2) kesadaran

pentingnya pemutakhiran data kependudukan, (3) kesadaran pentingnya pemanfaatan data kependudukan sebagai satu-satunya data yang dipergunakan untuk semua kepentingan dan (4) kesadaran pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan masyarakat.

2. Simoyan Adminduk (System Mobile Pelayanan Administrasi kependudukan),

Simoyan adalah pelayanan administrasi kependudukan melalui mobil-mobil pelayanan keliling ke setiap desa atau kecamatan serta tempat strategis lainnya pada waktu dan tempat yang sudah ditentukan. Mobil keliling ini memberi pelayanan pembuatan KK, KTP-el/Suket, Akta Kelahiran serta perekaman KTP-el. Senin dan Selasa mobil Si Moyan ada di Pasar Sandang, Rabu-Kamis ini di Kelurahan Cipameungpeuk dan 7 kelurahan di Sumedang kota. Namun tidak semua pelayanan yang diberikan melalui Simoyan bisa langsung terbit kecuali Surat Keterangan pengganti KTP-el. Untuk pembuatan KK, Akta Kelahiran dan Suket baru hanya sebatas penyerahan berkas dan belum sampai pada hasil karena terbatasnya sarana dan prasarana. Setelah dilakukan perekaman dokumennya (KK, Akta Kelahiran dan Suket baru) akan dikirimkan melalui PT Pos.

3. Simpay Tenar (Sistem Pelayanan Pengantin Anyar)

Simpay Tenar merupakan sebuah inovasi pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan bagi masyarakat yang akan memasuki jenjang pernikahan. Melalui program ini Pemkab Kabupaten Sumedang berkomitmen memberikan fasilitas perubahan administrasi kependudukan saat ijab qobul kepada pasangan suami istri. Perubahan administrasi kependudukan yang diberikan adalah :

- a. Perubahan KTP-el pasangan suami istri
- b. Penerbitan KK baru
- c. Perubahan KK bagi kedua orang tua pasangan suami istri
- d. Penerbitan akta perkawinan bagi pasangan suami istri non-muslim

Pasangan yang akan menikah dan ingin mendapatkan perubahan administrasi kependudukan langsung saat pernikahan bisa mendaftarkan terlebih dahulu ke Kantor Disdukcapil minimal 1 minggu sebelum akad nikah dengan membawa persyaratan sebagai berikut :

- a. KTP-el asli kedua mempelai,
- b. KK asli orang tua kedua mempelai
- c. sudah memutuskan untuk tinggal di Sumedang,
- d. SKPWNI bagi masyarakat yang berasal dari luar Kabupaten Sumedang.

4. Predator adalah pelayanan data kependudukan dengan kendaraan bermotor. Model inovasi ini dikhususkan untuk daerah terpencil

Selain keempat hal tersebut masih ada beberapa inovasi pelayanan kependudukan sebagaimana dikutip dari Sumedang Ekspres dalam rubriknya yang berjudul “Disdukcapil Gulirkan 11 Program Unggulan dalam Memberikan Layanan Prima Kepada Masyarakat” pada tanggal Rabu, 25 September 2019 selain Simpay Arum dan Simoyan adalah

1. Aplikasi Validasi Data Penduduk, yakni pelayanan data kependudukan bagi desa-desa baik untuk keperluan administrasi di desa itu sendiri maupun untuk kepentingan pelayanan masyarakat secara keseluruhan.
2. Aplikasi Simpati, yakni aplikasi pelayanan pendaftaran pemohon administrasi kependudukan, yang tersambung dari setiap kecamatan ke Dinas Kependudukan, sehingga masyarakat cukup datang ke Kantor Kecamatan dan tidak perlu mendatangi Kantor Disdukcapil.
3. Melakukan kerjasama dengan lima rumah sakit umum dan bersalin dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk yang baru lahir berupa NIK, KK, Akta Kelahiran serta KIA bagi penduduk yang melahirkan di rumah sakit tersebut.
4. Pelayanan jemput bola adminduk bagi penghuni lapas Kabupaten Sumedang guna menjamin hak-hak sipil warga negara.

5. System aplikasi pengaduan dan konsolidasi data kependudukan. Dengan sistem ini penduduk cukup menghubungi kenomor WA yang sudah disediakan apabila bermasalah dengan pemanfaatan data kependudukan.
6. Mal Pelayanan Publik (MPP) Sumedang yang terintegrasi dan terpusat dengan pelayanan publik lainnya
7. Kerjasama pelayanan KIA dengan Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang.
8. Kerjasama pelayanan akta kelahiran dengan Polres Sumedang
9. Pendaftaran secara online di MPP melalui android atau offline
Simoyan Adminduk (Sistem Mobile Pelayanan Administrasi Kependudukan), kemudian Public Safety Center (PSC) 119 Simpatik, Sumedang Simpati Quick Response (SSQR), dan LAPOR SP4N.

Dari inovasi yang dilakukan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan publik penulis mencoba untuk mengetahui Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan dengan instrumen yang dikeluarkan oleh LAN RI Tahun 2017 dimana konsep tersebut mengintegrasikan konsep pelayanan publik, inovasi, kebijakan dan model pengukuran kinerja sehingga menghasilkan konstruksi instrumen yang terdiri dari aspek *output* dan *outcome*. Aspek *output* terdiri dari dimensi kebaruan dan produktif sedangkan aspek *outcome* terdiri dari dimensi berdampak dan berkelanjutan.

Untuk mengetahui Indeks persepsi inovasi pelayanan publik yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang penulis lakukan melalui formula penghitungan indeks dengan rumus sebagai berikut :

$$i = \frac{(50\%(S_{x1}) + 50\%(S_{x2})) \times 100}{10} \text{ atau } i = 10 + \left(\frac{1}{2}S_{x1} + \frac{1}{2}S_{x2}\right)$$

dimana

i = Nilai indeks persepsi inovasi pelayanan publik

S_{x1} = Nilai aspek output

S_{x2} = Nilai Aspek Outcome

Dari hasil pengolahan kuesioner sebanyak 100 orang responden pengguna layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang diperoleh Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik sebesar **78,41** dengan kualifikasi tingkat inovasi pelayanan publik BB (inovatif) dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.9
Rincian IPIPP Disdukcapil Per Aspek dan dimensi

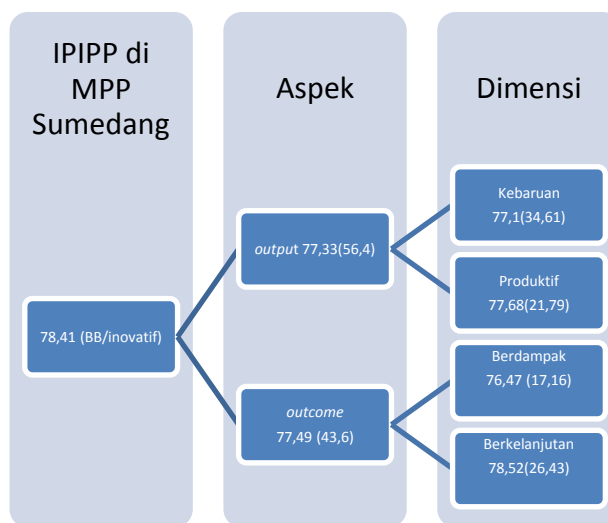
No.	Aspek & Dimensi Inovasi Pelayanan Publik	Nilai Rata-rata/ Nilai Tertimbang	Nilai/ Bobot
<i>Output</i>		77,33	56,4
1.	Kebaruan (60%)	77,1	34,61
2.	Produktif (40%)	77,68	21,79
<i>Outcome</i>		77,49	43,6
1.	Berdampak (50%)	76,47	17,16
2.	Berkelanjutan (50%)	78,52	26,43
Nilai Rata-rata			77,49
Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Nilai Rata-rata x (100(skala jawaban)))			78,41
Tingkat Inovasi Pelayanan Publik			BB (INOVATIF)

Sumber : Olahan Data Penelitian 2020

Rincian tersebut dapat digambarkan dalam skema dan diagram di bawah ini.

Gambar 4.4

Skema Rincian IPIPP Disdukcapil Per Aspek dan dimensi

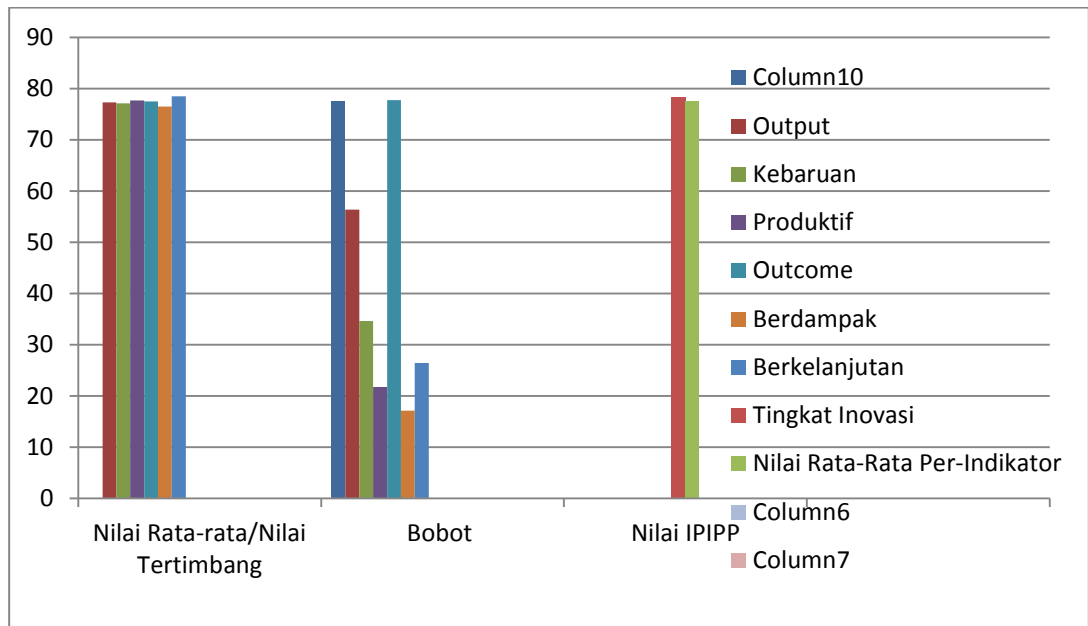


Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2020

Jika dibuat diagram terlihat pada gambar di bawah ini

Gambar 4. 5

Diagram IPIPP Disdukcapil di MPP Sumedang



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2020

Pembahasan terhadap nilai aspek dan dimensi dapat dijelaskan sebagai berikut : secara umum Aspek Output sebesar 77,33 dan Aspek Outcome sebesar 77,49. Berdasarkan nilai tersebut menunjukkan bahwa inovasi-inovasi yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Sumedang sudah inovatif. Nilai indeks per dimensi menunjukkan bahwa dimensi kebaruan sebesar 77,1 dimensi produktif 77,68 dimensi berdampak 76,47 dan dimensi berkelanjutan 78,52. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dimensi berkelanjutan menunjukkan nilai tertinggi dan terendah adalah dimensi kebaruan. Hasil penilaian responden dijelaskan berikut.

Tabel 4.10

Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Disdukcapil di MPP Sumedang

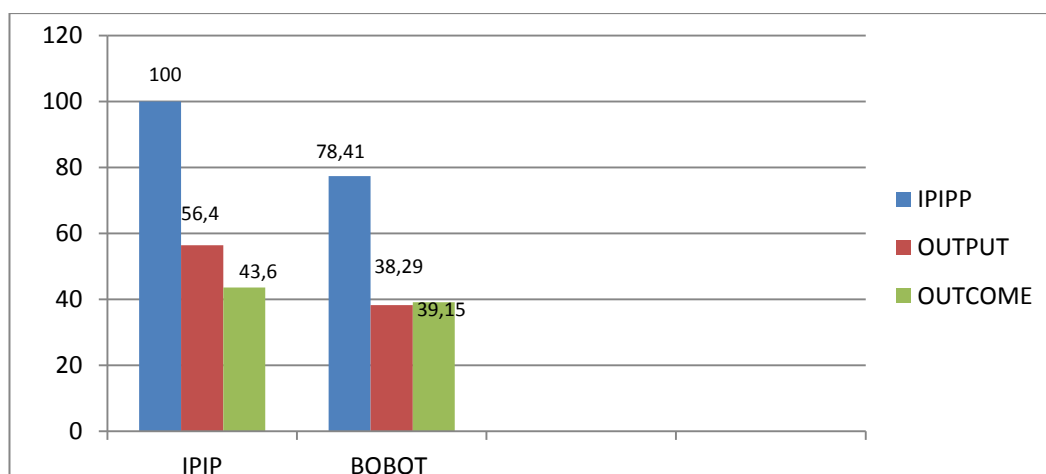
Aspek IPIPP	Distribusi Jawaban responden												Persentase (%)	Bobot Indeks
		AA (10)	A (9)	BB (8)	B (7)	CC (6)	C (5)	DD (4)	D (3)	EE (2)	E (1)	Σ Skor		
Output	F	85	231	444	359	166	11	3	0	0	0	1299	56,4	38,29
	%	6,5	17,8	34,2	27,6	12,8	0,9	0,1	0	0	0	99,9		
	FxS	850	2079	3552	2513	996	55	12	0	0	0	10057		
Outcome	F	39	215	345	296	98	6	0	0	0	0	999	43,6	39,15
	%	3,9	21,5	34,5	29,6	9,8	0,6	0	0	0	0	99,9		
	FxS	390	1935	2760	2072	30	0	0	0	0	0	7775		
Total Aspek Output Outcome	F	124	446	789	655	264	61	12	0	0	0	2351	100	78,41
	%	5,3	19	33,6	27,9	11	2,6	0,5	0	0	0	99,9		
	FxS	1240	4014	6312	4585	1584	305	48	0	0	0	18088		
Rangking		V	III	I	II	IV	VI	VII	0	0	0			

Sumber : Hasil Olahan Penelitian Tahun 2020

Sumbangan aspek *output* sebesar 56,4 dengan bobot 38,29 dan aspek *outcome* sebesar 43,6 dengan bobot 39,15 diperoleh dari dimensi. Dimensi *output* terdiri dari 8 indikator dan dimensi *outcome* terdiri dari 5 indikator. Rincian sumbangan tiap-tiap aspek dapat dilihat pada uraian di bawah ini.

Gambar 4.6

Besaran Sumbangan Tiap Aspek terhadap IPIPP Disdukcapil di MPP

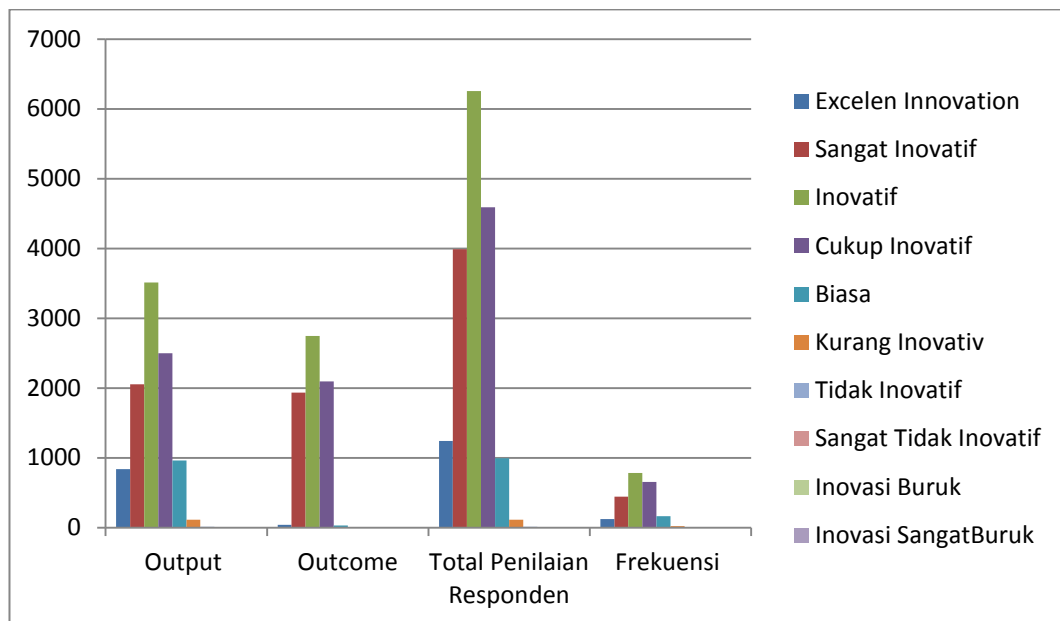


Sumber : Hasil Penelitian 2020

Besaran sumbangan setiap indikator yang menentukan kualifikasi tingkat inovasi. digambarkan pada diagram dibawah ini.

Gambar 4.

Diagram Sumbangan IPIPP Disdukcapil di MPP Sumedang



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari 100 responden yang memberikan penilaian terhadap tingkat persepsi inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang paling banyak memberikan penilaian inovatif sebesar 6312 (33,6%) dengan frekuensi sebesar 782, kemudian cukup inovatif sebesar 4585 (27,9 %) dengan frekuensi sebesar 655, yang memberikan penilaian sangat inovatif sebesar 4014 (19%) dengan frekuensi 446, yang memberikan penilaian excelen inovasion sebesar 1240 (5,3%) dengan frekuensi 124, yang memberikan penilaian biasa sebesar 1000 (11%) dengan frekuensi 264, yang memberikan penilaian kurang inovatif 305 (2,6%) dengan frekuensi 61, yang memberikan penilaian tidak inovatif sebesar 48 (0,5 %) dengan frekuensi 12 dan tidak ada yang memberikan penilaian inovasi buruk dan inovasi sangat buruk. Jika disajikan dalam diagram terlihat di bawah ini.

4.3.3.1 Analisis Aspek *Output*

Output layanan yang diberikan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang berbentuk akte, surat dan kartu. Secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.11

Output layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang
dari Bulan Januari s.d April 2020

Bentuk/Terlayani selesai							
Kartu	Jumlah	Surat	Jumlah	Akte	Jumlah	Data	Jumlah
KTP-E	8,975	SKPWNI	1,084	Kelahiran	3.206	Kependudukan	414
KK	9.747			Kematian	52	Perekaman KTP-E	127
				Nikah Non Muslim	2		
Jumlah	18.722		1.084		3.260		541
Total = 18.722 +1.084 +3.260+541							22.617

Sumber : <https://mpp.sumedangkab.go.id/report>

Untuk mengetahui Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Di Mall Pelayanan Publik Sumedang pada aspek *output* layanan yang diberikan dapat diketahui melalui data yang diperoleh dari hasil penelitian ini. Pada aspek *output* terdiri dari dua dimensi yaitu kebaruan dan produktif. Dimensi kebaruan diukur dengan 8 indikator dan dimensi produktif diukur dengan 5 indikator kemudian dijabarkan ke dalam item pertanyaan berjumlah 13 pertanyaan. Dari 13 pertanyaan tersebut diperoleh hasil penilaian responden terhadap aspek *output* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.12

Hasil Penilaian Responden Terhadap Aspek Output

Aspek Output	Distribusi Jawaban responden											Per sen tase (%)	Bobot/ Indeks	
		AA (10)	A (9)	BB (8)	B (7)	CC (6)	C (5)	DD (4)	D (3)	EE (2)	E (1)			∑ Skor
Kebaruan	F	51	141	268	222	108	7	3	0	0	1	800	61,58	34,61 (77,1)
	%	6,4	18	33	27,8	13,5	0,9	0,4	0	0	0,1	100		
	FxS	510	1269	2144	1554	648	35	12	0	0	1	6172		
Produktif	F	34	90	176	137	58	4	0	0	0	0	499	38,41	21,79 (77,68)
	%	6,8	18	35,3	27,5	11,6	0,8	0	0	0	0	99,7		
	FxS	340	810	1408	959	348	20	0	0	0	0	3574		
Total Aspek Output	F	85	231	444	358	166	55	12	0	0	1	1299	100	56,4 (77,33)
	%	6,5	17,8	34,2	27,6	12,8	0,9	0,1	0	0	0,07	99,9		
	FxS	850	2079	3552	2513	996	55	12	0	0		10057		
Rangking		V	III	I	II	IV	VI	VII	-	-	VIII			

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa aspek output dari persepsi inovasi pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang terlihat dari total skor jawaban responden sebesar 10057 dan setelah diproses melalui rumus :

$$S_{x1} = \frac{(60(S_{x1.1}) + 40(S_{x1.2}))}{100}$$

dimana

$S_{x1.1}$ =Dimensi kebaruan

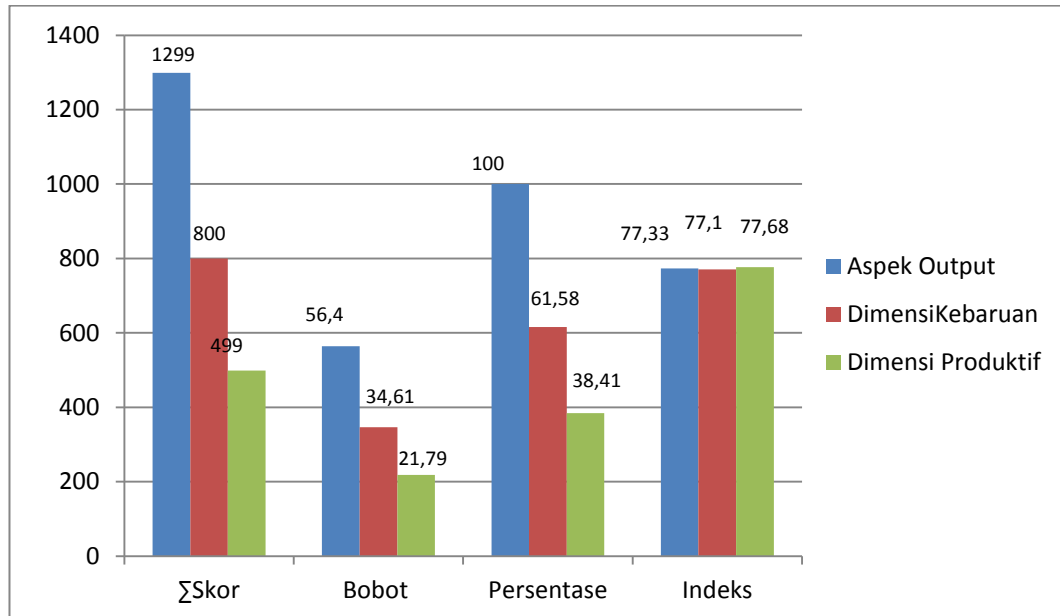
$S_{x1.2}$ = Dimensi Produktif

diperoleh bobot sebesar 77,33 setelah dikonsultasikan dengan tabel 3.3 Skala Indeks Persepsi inovasi Pelayanan Publik kategori BB yang berarti persepsi masyarakat terhadap output pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang inovatif. Aspek *output* memiliki dua demensi yaitu yaitu demensi kebaruan/*novelty* dan demensi produktif. Dimensi kebaruan mempunyai bobot 34,61 dan dimensi produktif mempunyai bobot 21,79. Dimensi kebaruan

memiliki delapan indikator dan dimensi produktif memiliki 5 indikator. Hasil penilaian responden terhadap aspek output tergambar di bawah ini.

Gambar 4.8

Hasil Penilaian Responden Terhadap Aspek Output



Sumber : Hasil Penelitian 2020

Gambar tersebut menjelaskan bahwa dimensi kebaruan memberikan sumbangan lebih besar terhadap aspek output jika dibandingkan dengan dimensi produktif, namun jika dilihat dari skor indeks maka persepsi masyarakat terhadap aspek output rata-rata menunjukkan skor yang sama yaitu 77 jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 menunjukkan kategori BB (inovatif).

4.3.3.1.1. Analisis Demensi Kebaruan

Kebaruan dalam pelayanan publik bisa berpengaruh terhadap persepsi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Maka dari itu. Disdukcapil Kabupaten Sumedang berupaya memberikan terobosan dalam memberikan pelayanan masyarakat untuk pemenuhan dokumen administrasi kependudukan (adminduk). Terobosan dimaksud adalah dengan cara :

1. Menjaring para pemula untuk melakukan perekaman KTP-e di Gedung Lantai II MPP pada tanggal 15 Februari 2020 dengan sasaran para pelajar tingkat SLTA/ sederajat yang sudah berusia 17 tahun atau lebih dan belum memiliki KTP-e. Hal ini dimaksudkan sebagai langkah persiapan bagi para pelajar yang sudah berusia 17 tahun untuk membuat KTP-e sehingga kelak jika sudah lulus sudah memiliki KTP-e yang berguna untuk melanjutkan sekolah atau melamar pekerjaan.
2. Melakukan layanan jemput bola Simoyan ke pelosok desa.
3. Melakukan perekaman ke sekolah-sekolah tingkat SLTA/ sederajat di beberapa wilayah Kabupaten Sumedang
4. Memberikan informasi dan tanggapan atas layanan yang diberikan kepada warga dalam pemenuhan dokumen kependudukan <https://tinewss.com/ini-gebrakan-baru-disdukcapil-sumedang-yang-membuat-antrian-luar-biasa-terjadi-di-mpp-sumedang/>

Dengan berbagai kebaruan dan terobosan yang dibuat Disdukcapil Sumedang tentunya berpengaruh terhadap indeks persepsi inovasi pelayanan publik yang diberikan. Dimensi kebaruan memiliki delapan indikator kemudian dibuat menjadi 8 item pertanyaan. Dari 8 pertanyaan tersebut diperoleh hasil penilaian responden terhadap aspek *output* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.13

Hasil Penilaian Responden Terhadap Dimensi Kebaruan

Indikator	Distribusi Jawaban responden										Σ Skor	Besaran sumbangan indikator terhadap Dimensi Kebaruan	Rang king	
	AA (10)	A (9)	BB (8)	B (7)	CC (6)	C (5)	DD (4)	D (3)	EE (2)	E (1)				
Perbaikan Layanan	F	8	19	35	32	5	1	0	0	0	0	790	12,8	II
	FxS	80	171	280	224	30	5	0	0	0	0			
Keunikan Layanan	F	6	13	26	35	19	1	0	0	0	0	749	12,1	V
	FxS	60	117	208	245	114	5	0	0	0	0			
Layanan Jenis Baru	F	5	20	36	27	12	0	0	0	0	0	767	12,4	IV
	FxS	50	180	288	189	60	0	0	0	0	0			
Petugas Selalu Ada	F	7	23	33	27	9	0	0	0	0	0	775	12,6	III
	FxS	70	207	264	189	45	0	0	0	0	0			
Informasi Layanan	F	8	18	38	28	16	2	1	0	0	0	832	13,5	I
	FxS	80	162	304	196	80	10	0	0	0	0			
Persyaratan Layanan	F	8	14	31	28	16	2	1	0	0	0	744	12,1	V
	FxS	80	126	248	196	80	10	4	0	0	0			
Proses Layanan	F	6	17	30	28	16	2	1	0	0	1	643	10,4	VI
	FxS	60	153	240	96	80	10	4	0	0	1			

Teknologi Informasi Layanan	F	3	17	39	26	14	0	1	0	0	0	765	12,4	IV	
	FxS	30	153	312	182	84	0	4	0	0	0				
Kebaruan	F	51	141	268	222	108	7	3	0	0	0	800	98,3		
	FxS	510	1269	2144	1554	648	35	12	0	0	0				6172
	%	6,4	18	33	27,8	13,5	0,9	0,4	0	0	0				100

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa dimensi kebaruan dari indeks persepsi inovasi pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang terlihat dari total skor jawaban responden sebesar 6172 dan setelah melalui perhitungan dengan rumus

$$S_{x1.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

dimana

$S_{x1.n}$ = Nilai tiap indikator pada aspek output

$Sind_1$ = indikator

y = jumlah indikator

diperoleh bobot sebesar 77,1 dan setelah dikonsultasikan dengan tabel 3.3 Skala Indeks Persepsi Inovasi pelayanan Publik (IPIPP) menunjukkan bahwa dimensi kebaruan pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang termasuk KATEGORI BB atau inovatif dan masuk dalam rentang nilai 73,01-82,00.

Besaran sumbangan indeks persepsi inovasi pelayanan publik dari dimensi kebaruan berasal dari sumbangan delapan indikator yang mempunyai besaran sumbangan yang beragam. Besaran sumbangan dari indikator perbaikan layanan 790 (12,8 %), dari keunikan layanan 749 (12,1%), dari layanan jenis baru 767 (12,4 %), dari petugas selalu ada 775 (12,6 %), dari informasi layanan 832 (13,5%), dari persyaratan layanan 744 (12,1 %), dari proses layanan 643 (10,4 %), dan dari teknologi informasi layanan 765 (12,4%). Data demikian menunjukkan bahwa :

1. Sumbangan indikator perbaikan layanan terhadap dimensi kebaruan sebesar 790 jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam

kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan publik termasuk inovatif dan memberikan sumbangan sebesar 12,8% (peringkat II dari 8 indikator)

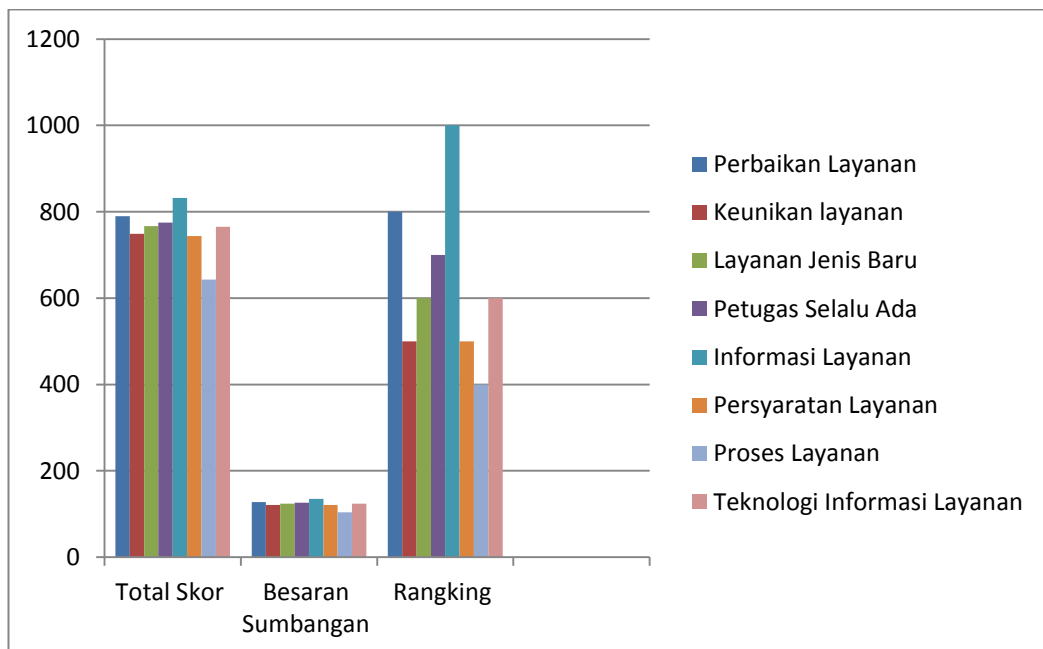
2. Sumbangan indikator keunikan layanan terhadap dimensi kebaruan sebesar 749 jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan publik termasuk inovatif dan memberi sumbangan terhadap dimensi kebaruan sebesar 12,3 %.
3. Sumbangan indikator layanan jenis baru terhadap dimensi kebaruan sebesar 767 jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan publik termasuk inovatif dan memberi sumbangan terhadap dimensi kebaruan sebesar 12,6 %.
4. Sumbangan indikator petugas selalu ada terhadap dimensi kebaruan sebesar 775 (12,8%) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan publik termasuk inovatif dan memberi sumbangan terhadap dimensi kebaruan sebesar 12,6 %.
5. Sumbangan indikator informasi layanan terhadap dimensi kebaruan sebesar 832 jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan publik termasuk inovatif. Indikator informasi layanan memberikan sumbangan tertinggi terhadap dimensi kebaruan dan memberi sumbangan terhadap dimensi kebaruan sebesar 13,5 %.
6. Sumbangan indikator persyaratan layanan terhadap dimensi kebaruan sebesar 643 jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan publik termasuk inovatif dan memberi sumbangan terhadap dimensi kebaruan sebesar 12,1 %.

7. Sumbangan indikator proses layanan terhadap dimensi kebaruan sebesar 643 jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan publik termasuk inovatif dan memberi sumbangan terhadap dimensi kebaruan sebesar 10,4 %.
8. Sumbangan indikator teknologi informasi layanan terhadap dimensi kebaruan sebesar 765 jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang dilakukan Disdukcapil dan memberi sumbangan terhadap dimensi kebaruan sebesar 12,4 %.

Skor masing-masing indikator dalam memberikan sumbangan terhadap persepsi masyarakat mengenai dimensi kebaruan dapat dilihat pada gambardi bawah ini.

Gambar 4.9

Grafik Sumbangan Indikator Terhadap Dimensi Kebaruan



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa sumbangan terbesar berasal dari informasi layanan sebesar 13,5 % dan yang terkecil berasal dari

proses layanan sebesar 10,4 % Enam indikator yang lain memberi sumbangan hampir sama terhadap dimensi kebaruan yaitu sebesar 12 %

Kebaruan yang melekat pada sebuah inovasi pelayanan publik menjadi ciri yang membedakan dengan pelayanan publik yang lain sebagaimana dikemukakan oleh Rogers dalam LAN (2017 :116) bahwa "Sebuah inovasi mempunyai keuntungan relatif dimana sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain." Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ka.Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bapak Nurcholis Dinandjaja, S.Hut., M.Si di ruang kerjanya saat diwawancarai tanggal 21 Juli 2020 bahwa "Dengan adanya kebaruan pelayanan yang diberikan semakin cepat, lebih mudah dan berkurangnya sistem pencaloan.

4.3.3.1.2 Analisis Demensi Produktif

Produktif tidaknya sebuah pelayanan publik berpengaruh terhadap indeks persepsi inovasi pelayanan publik. Disdukcapil selain sering membuat terobosan dan inovasi juga menghasilkan layanan publik yang diberikan berupa surat, akte dan kartu. Produktivitas disdukcapil dalam kurun waktu 3 bulan terakhir sejak bulan Januari sampai dengan bulan april 2020 menghasilkan layaan berupa kartu sebanyak 18.722 , surat sebanyak 1.084, akta sebanyak 3.260 dan data sebanyak 541orang. Total keseluruhan produktivitas disdukcapil sebanyak 22.617 layanan jika dirata-rata per bulan sekitar 7.539 layanan dalam sebulan jika dirata-rata perminggu produktivitas layanan sebanyak ± 1.885 dan ± 377 layanan perhari. Hal ini terjadi karena pada awal penerapan MPP produktivitas dibatasi 300 orang sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Ka.Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bapak Nurcholis Dinandjaja, S.Hut., M.Si di ruang kerjanya pada tanggal 21 Juli 2020 bahwa:

Awal dibuka MPP produktivitas pelayanan dibatasi hanya300 orang per hari 200 melalui tiketing dan 100 melalui online. Yang online

dipakai hanya 40 % akhirnya yang online dikurangi menjadi 50 orang. Dibandingkan dengan pelayanan sebelum digabung di MPP produktivitas menurun dari rata-rata 500 menjadi 300 orang per hari.

Produktifnya layanan yang diberikan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang berkontribusi terhadap besaran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik pada aspek output yang terdiri dari 5 indikator yaitu pemberian layanan, produk layanan, standar layanan, kualitas layanan dan transparansi layanan. Besaran sumbangan masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.11

Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Produktif

Indikator	Distribusi Jawaban responden											Σ Skor	Besaran sumbangan Indikator terhadap Demensi Produktif	Rang king
	AA (10)	A (9)	BB (8)	B (7)	CC (6)	C (5)	DD (4)	D (3)	EE (2)	E (1)				
Pemberian Layanan	F	7	22	31	28	10	2	0	0	0	0	772	19,87	IV
	FxS	70	198	248	186	60	10	0	0	0	0			
Produk Layanan	F	3	23	33	26	14	1	0	0	0	0	772	19,87	IV
	FxS	30	207	264	182	84	5	0	0	0	0			
Standar Layanan	F	10	11	37	27	14	0	0	0	0	0	773	19,89	III
	FxS	100	99	296	189	84	5	0	0	0	0			
kualitas Layanan	F	5	22	36	28	8	1	0	0	0	0	776	19,97	II
	FxS	50	189	288	196	48	5	0	0	0	0			
Transparansi Layanan	F	9	12	39	28	12	0	0	0	0	0	778	20,02	I
	FxS	90	108	312	196	72	0	0	0	0	0			
Produktif	F	34	90	176	137	58	4	0	0	0	0	3885/5 = 77,7	99,62	
	FxS	340	810	1408	959	348	20	0	0	0	0			
	%	6,8	18	353	27,5	11,6	0,8	0	0	0	0			

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan tabel tersebut setelah dikonsultasikan dengan tabel 3.3 dapat dijelaskan bahwa demensi produktif dari indeks persepsi inovasi pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang terlihat dari total skor jawaban responden sebesar 3885 dan setelah diproses melalui perhitungan dengan rumus :

$$S_{x1.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

dimana

$$S_{x1.n} = \text{Nilai tiap indikator pada aspek output}$$

$Sind_1 = indikator$

y = jumlah indikator

diperoleh bobot sebesar 77,7 dan setelah dikonsultasikan dengan tabel 3.3 Skala Indeks Persepsi Inovasi pelayanan Publik (IPIPP) menunjukkan bahwa dimensi produktif pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang termasuk kategori BB atau inovatif dan masuk dalam rentang nilai 73,01-82,00

Besaran sumbangan indeks persepsi inovasi pelayanan publik dari dimensi produktif berasal dari sumbangan 5 (lima) indikator yang mempunyai besaran sumbangan yang hampir sama. Besaran sumbangan dari indikator pemberian layanan dan produk layanan mempunyai besaran yang sama yaitu 772 (19,87 %), dari standar layanan 773 (19,89 %), dari kualitas layanan 776(19,97 %), dan transparansi layanan 778 (20,02 %). Data demikian menunjukkan bahwa :

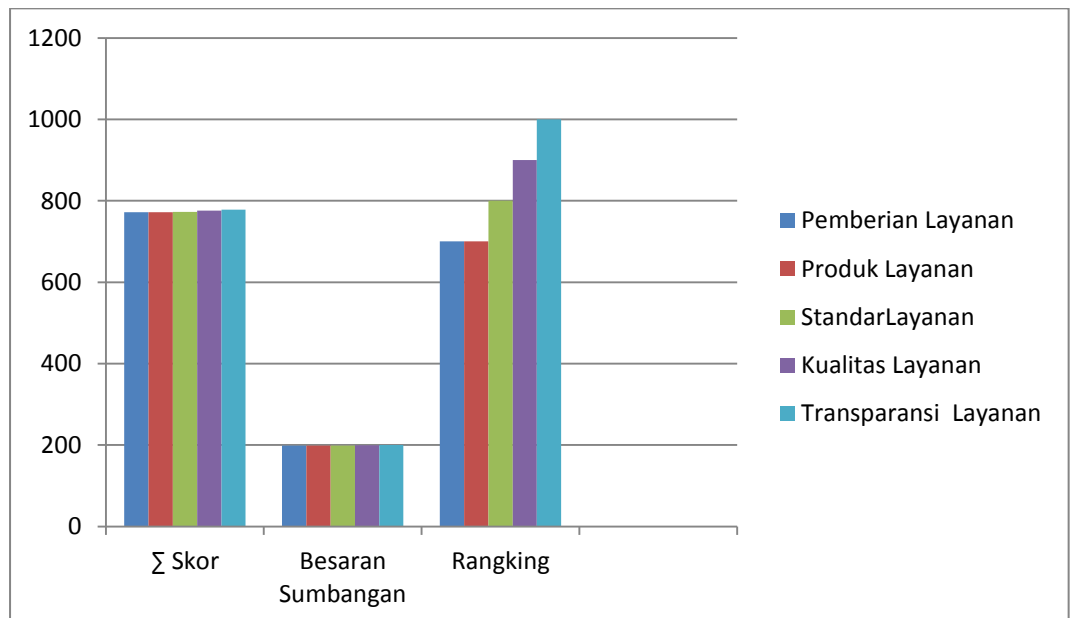
1. Sumbangan indikator pemberian layanan terhadap dimensi produksi sebesar 772 (19,87 %) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB Data demikian menunjukkan bahwa pemberian layanan yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik inovatif.
2. Sumbangan indikator produk layanan terhadap dimensi kebaruan sebesar 772 (19,87) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa produk layanan yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik inovatif
3. Sumbangan indikator standar layanan terhadap dimensi produksi sebesar 773(19,89%) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa standar layanan yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik inovatif
4. Sumbangan indikator kualitas layanan terhadap dimensi produksi sebesar 776 (19,97%) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik inovatif
5. Sumbangan indikator transparansi layanan terhadap dimensi produksi sebesar 778 (20,02%) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk

dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa transparansi layanan yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik inovatif

Produktifnya suatu organisasi pemerintahan menunjukkan bahwa organisasi tersebut berkembang dan mendukung adanya inovasi. Demikian halnya dengan Disdukcapil Sumedang. Berbagai inovasi dilakukan tidak lain untuk mencapai produktivitas yang tinggi dalam pelayanan publik. Hasil penilaian responden terhadap demensi produktif digambarkan di bawah ini.

Gambar 4.10

Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Produktif



Sumber : Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa besaran sumbangan dari 5 (lima) indikator terhadap dimensi produktif hampir sama. Dilihat dari jumlah skor berada pada kisaran 772-778 dengan persentase rata-rata sebesar 19 %. Dari lima indikator sumbangan tertinggi berasal dari indikator transparansi layanan, kualitas layanan, kemudian standar layanan dan dua terbawah adalah pemberian layanan dan produk layanan besaran sumbangan sama yaitu sebesar. 20,02

4.3.3.2 Analisis Aspek *Outcome*

Outcome dari inovasi pelayanan publik harapannya adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik dan meningkatnya nilai tambah di sektor pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang disitir dari artikel sumedang online yang berjudul “MPP Padat, Kantor Disdukcapil Lama Kembali Layani Adminduk” menunjukkan bahwa adanya inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan di Mal Pelayanan Publik pelayanannya menjadi terlalu padat. Padatnya pelayanan di MPP Sumedang membuat Disdukcapil membuka kembali kantor lama untuk layanan administrasi kependudukan baik Akta, KK, KTP termasuk konsolidasi data kependudukan termasuk pengubahan data. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan selain padatnya pengunjung di layanan lain juga terbatasnya ruangan, alat dan personil kalau layanan dilaksanakan di MPP. Beralihnya pelayanan yang dilakukan Disdukcapil dari MPP ke gedung lama pun telah disosialisasikan kepada masyarakat melalui Camat melalui surat untuk disampaikan ke desa dan masyarakat sejak november 2019. Ketika ditanya apakah pelayanan Adminduk terpusat di MPP. Jawabnya “Selama ini pelayanan Adminduk tidak hanya terpusat di MPP tetapi tersebar di masing-masing kecamatan meskipun terbatas. Jawab Kadis Informasi dan Pelayanan Kependudukan A. Beni Triyadie). <https://sumedang.online/2020/01/mpp-padat-kantor-disdukcapil-lama-kembali-layani-adminduk/>

Bahkan pada hari Sabtu tanggal 15 Februari 2020 di MPP Sumedang terjadi antrian panjang meski layanan publik yang lain libur . Antrian panjang di MPP Sumedang tersebut karena Disdukcapil membuat terobosan layanan masyarakat dalam pemenuhan dokumen administrasi kependudukan untuk melakukan perekaman KTP-e. Sasaran terobosan ini adalah para pelajar SLTA sederajat yang sudah berusia 17 tahun atau lebih dan belum memiliki KTP-e. Hal tersebut dimaksudkan sebagai langkah persiapan bagi anak untuk melanjutkan sekolah atau melamar pekerjaan. Layanan dibuka dari pukul 13 dan pukul 16.30 antrian sudah mencapai lebih dari 416 orang meski informasi hanya disebar melalui media sosial. Bahkan jika dilanjutkan baru akan selesai sekitar pukul 23.00 namun dibatasi sampai dengan pukul 18.00.

Inovasi lain yang dibuat Disdukcapil dalam membenah pelayanan Adminduk adalah melalui layanan jemput bola SIMOYAN yang mencapai pelosok desa dalam memberikan informasi dan tanggapan atas layanan yang diberikan kepada masyarakat yang berhubungan dengan pemenuhan dokumen adminduk. Juga akan melakukan terobosan lain seperti melakukan perekaman ke sekolah-sekolah tingkat SLTA/ sederajat. Nilai tambah dari inovasi ini adalah pengguna layanan tidak perlu mendatangi ke Kantor Disdukcapil [adminhttps://tinewss.com/ini-gebrakan-baru-disdukcapil-sumedang-yang-membuat-antrian-luar-biasa-terjadi-di-mpp-sumedang/](https://tinewss.com/ini-gebrakan-baru-disdukcapil-sumedang-yang-membuat-antrian-luar-biasa-terjadi-di-mpp-sumedang/)

Berdasarkan RPJMD Kabupaten Sumedang 2018-2023 program yang dilaksanakan untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan catatan sipil adalah (1) program penataan administrasi kependudukan dan (2) program pelayanan administrasi kependudukan. Realisasi kinerja dari program tersebut berdasarkan indikator outcome bahwa urusan Adminduk dan Capil pada tahun 2019 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.15

Penilaian Kinerja Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2019

Berdasarkan Indikator *outcome*

No.	Indikator Program	Target Kinerja Tahun 2019	Realisasi Kinerja Tahun 2019	Capaian (%)	Interpretasi (Penilaian)
1.	Persentase layanan sesuai standart manajemen mutu	100	66,77	66,77	Rendah
2.	Cakupan kepemilikan dokumen kependudukan	94,00	95,32	95,32	Sangat Tinggi
3.	Cakupan kepemilikan dokumen pencatatan	86,00	81,57	81,57	Tinggi

	sipil				
4.	jumlah instansi yang menggunakan data base kependudukan	100	100	100	Sangat Tinggi

Sumber : Bappeda Kab. Sumedang (data diolah dari SIEVKA) pada RPJMD Th2020

Tingginya capaian kinerja Disdukcapil pada aspek tersebut tidak terlepas dari berbagai terobosan dan inovasi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui besaran sumbangan aspek *outcome* terhadap indeks persepsi inovasi pelayanan disdukcapil di MPP Sumedang berikut ini penulis paparkan data aspek *outcome* yang terdiri dari 2 (dua) demensi yaitu demensi berdampak yang diukur dengan 4 indikator dan dimensi berkelanjutan yang diukur dengan 3 indikator . Dari 7 indikator yang berasal dari demensi berdampak dan berkelanjutan kemudian dijabarkan ke dalam 6 item pertanyaan. .Dari 6 pertanyaan tersebut diperoleh hasil penilaian responden terhadap aspek *outcome* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.16

Hasil Penilaian Responden Terhadap Aspek Outcome

Dimensi	Distribusi Jawaban Responden											%	Bobot/ Indeks	
	AA (10)	A (9)	BB (8)	B (7)	CC (6)	C (5)	DD (4)	D (3)	EE (2)	E (1)	ΣSkor			
Berdampak	F	11	73	136	125	53	1	0	0	0	0	400	39,33	17,16 (76,47)
	%	2,8	18,3	34	31,3	13	0,5	0	0	0	0	99,9		
	FXS	120	657	1072	889	318	5	0	0	0	0	3058		
Berkelanjutan	F	28	142	209	171	45	4	0	0	0	0	599	60,66	26,43 (78,52)
	%	4,7	23,7	34,9	28,5	7,5	0,7	0	0	0	0	99,9		
	FXS	280	1278	1672	1204	264	25	0	0	0	0	4717		
Total Aspek Outcome	F	39	215	345	296	98	6	0	0	0	0	1000	99,99	43,59 (77,49)
	%	3,9	21,5	34,5	29,6	9,8	0,6	0	0	0	0	99,9		
	FXS	390	1935	2760	2072	588	30	0	0	0	0	7775		

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa aspek outcome dari persepsi inovasi pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang terlihat dari total skor jawaban responden sebesar 7775 dan setelah diproses melalui perhitungan aspek outcome dengan rumus berikut:

$$S_{x2} = \frac{(50(S_{x2.1}) + 50(S_{x2.2}))}{100}$$

dimana

$S_{x2.1}$ = Dimensi berdampak

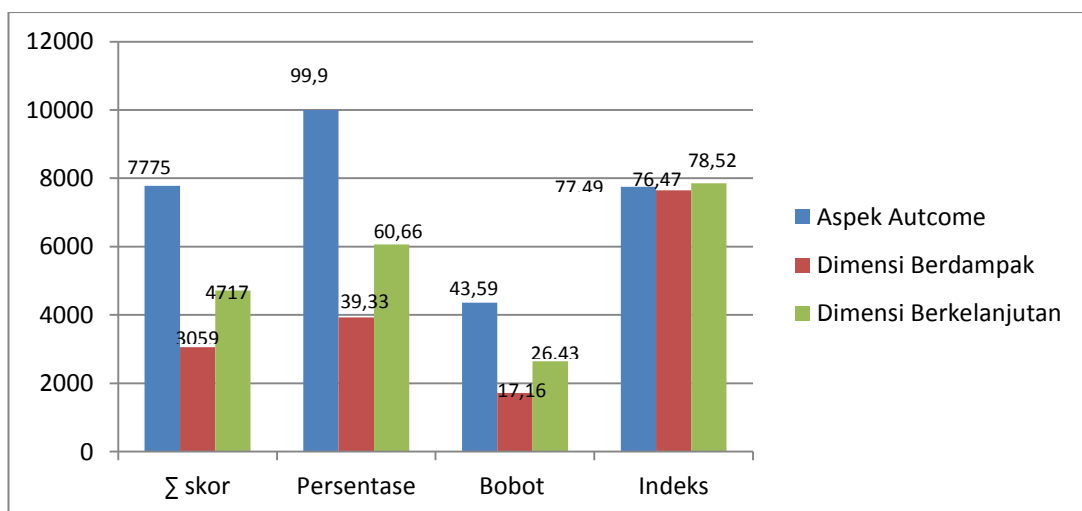
$S_{x2.2}$ = Dimensi ada bukti inovasi

diperoleh bobot sebesar 77,49 setelah dikonsultasikan dengan tabel 3.3 menunjukkan BB artinya outcome dari inovasi pelayanan Disdukcapil di Mal pelayanan Publik Sumedang masuk kategori inovasi. Aspek Outcome memiliki dua dimensi yaitu berdampak dan berkelanjutan.

Besaran sumbangan indeks persepsi inovasi dari aspek *outcome* diperoleh dari dua dimensi yaitu dimensi berdampak yang terdiri dari 4 indikator yaitu penyelesaian permasalahan, kesesuaian layanan, ketersediaan layanan secara inklusif, layanan terintegrasi dan dimensi berkelanjutan terdiri dari 3 (tiga) indikator) yaitu peran swasta, pelibatan masyarakat dan konsistensi layanan. Besaran sumbangan kedua dimensi tersebut ke aspek outcome dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.11

Hasil Penilaian Responden Terhadap Aspek Outcome



Sumber : Hasil Penelitian 2020

Gambar di atas menunjukkan bahwa dimensi yang menentukan hasil aspek outcome adalah dimensi berkelanjutan yaitu sebesar yaitu 60,66 % dengan bobot 26,43 sementara dimensi berdampak sebesar 39,33% dengan bobot 17,16. Meskipun demikian kategori indeks dari kedua dimensi sama yaitu BB setelah dikonsultasikan dengan tabel 3.3. Hal ini mengindikasikan bahwa bobot IPIPP Disdukcapil di MPP Sumedang yang pada aspek outcome lebih banyak ditentukan oleh dimensi berkelanjutan baru dimensi berdampak. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik mendorong keberlanjutan kegiatan organisasi meskipun dampaknya tidak terlalu besar.

4.3.3.2.1. Analisis Dimensi Berdampak

Berdampaknya pelayanan yang diberikan Disdukcapil di MPP terhadap masyarakat Sumedang berpengaruh terhadap indeks persepsi inovasi pelayanan publik. Dampak dari inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan di MPP adalah masyarakat dimudahkan dalam pelayanan karena adanya perbaikan layanan, lebih murah dan lebih cepat sebagaimana dikemukakan Kasie Perencanaan Penanaman Modal pada saat wawancara di ruang kerjanya pada hari Selasa tanggal 22 Juli 2020 bahwa :

Dampak pelayanan dilaksanakan di MPP yaitu adanya perbaikan layanan, layanan lebih murah dan mudah karena terpusat di satu tempat, lebih transparan karena ada CCTV, lebih cepat seperti layanan di samsat dibawah 3 menit sudah jadi.

Demensi berdampak memiliki 4 (empat) indikator kemudian dibuat menjadi 4 item pertanyaan. Dari 4 pertanyaan tersebut diperoleh hasil penilaian responden terhadap demensi berdampak sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.17

Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Berdampak

Indikator		Distribusi Jawaban responden										Σ Skor	Besaran sumbangan indikator terhadap Demensi berdampak	Rang king
		AA (10)	A (9)	BB (8)	B (7)	CC (6)	C (5)	DD (4)	D (3)	EE (2)	E (1)			
Penyelesaian permasalahan	F	5	24	26	28	17	0	0	0	0	0	772	25,3	I
	FX S	50	216	208	196	102	0	0	0	0	0			
Kesesuaian Layanan	F	3	19	34	32	12	0	0	0	0	0	769	25,2	II
	FX S	30	171	272	224	72	0	0	0	0	0			
Ketersediaan layanan Scr Inklusif	F	2	13	42	32	10	1	0	0	0	0	762	24,9	III
	FX S	20	117	336	224	60	5	0	0	0	0			
Layanan Terintegrasi	F	1	17	34	33	14	1	0	0	0	0	755	24,7	IV
	FX S	10	153	272	231	84	5	0	0	0	0			
Dimensi Berdampak	F	11	73	136	125	53	2	0	0	0	0	3058 /4 = 76,5	99,8	
	FxS	110	657	1088	875	318	10	0	0	0	0			
	%	2,8	18,3	34	31,3	13	0,5	0	0	0	0			

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa demensi berdampak dari indeks persepsi inovasi pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang dari total skor jawaban responden sebesar 3058 dan setelah diproses melalui perhitungan dengan rumus

$$S_{x2.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

dimana

$S_{x2.n}$ = Nilai tiap indikator pada aspek outcome

$Sind_y$ = indikator

y = jumlah indikator

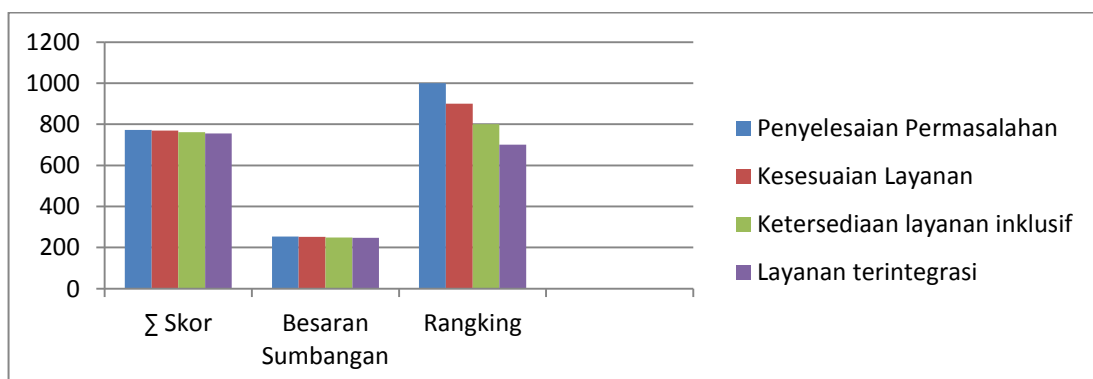
diperoleh bobot sebesar 76,47 Hal ini menunjukkan kategori BB setelah dikonsultasikan dengan tabel 3.3 artinya demensi berdampak inovatif

Besaran sumbangan indeks persepsi inovasi pelayanan publik dari demensi berdampak berasal dari sumbangan 4 (empat) indikator yang mempunyai besaran sumbangan yang beragam. Besaran sumbangan dari indikator penyelesaian permasalahan 772 (25,3 %), dari kesesuaian layanan 769 (25,2 %), dari ketersediaan layanan secara inklusif 762 (24,9 %), layanan terintegrasi 755 (24,7%). Data demikian menunjukkan bahwa :

1. Sumbangan indikator penyelesaian permasalahan terhadap demensi berdampak sebesar 772 (25,3) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa penyelesaian permasalahan yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang Inovatif
2. Sumbangan indikator kesesuaian layanan terhadap demensi berdampak sebesar 769 (25,2%) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa kesesuaian layanan yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang Inovatif
3. Sumbangan indikator ketersediaan layanan secara inklusif terhadap demensi berdampak sebesar 762 (24,9 %) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa ketersediaan layanan secara inklusif yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang Inovatif
4. Sumbangan indikator layanan terintegrasi terhadap demensi berdampak sebesar 755(24,7) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa layanan terintegrasi yang dilakukan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang Inovatif . Hasil penilaian responden terhadap demensi berdampak dapat digambarkan di bawah ini.

Gambar : 4.12

Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Berdampak



Sumber : Hasil Penelitian tahun 2020

Gambar di atas menunjukkan bahwa besaran sumbangan dari masing-masing indikator dari keempat indikator dimensi berdampak hampir sama yaitu sebesar $\pm 25\%$ namun yang paling berpengaruh berasal dari indikator penyelesaian permasalahan (25,3%) dan paling kecil adalah layanan terintegrasi (24,7 %).

4.3.1.2.2 Analisis Demensi Berkelanjutan

Keberlanjutan organisasi terlihat dari perkembangan organisasi tersebut yang bisa dilihat dari konsistensi dan pengembangan layanan yang diberikan. Maka dari itu perlu adanya monitoring untuk mengetahui kekurangan dan kelemahannya sehingga senantiasa dapat memperbaiki dan memenuhi harapan masyarakat. Sebagaimana dikatakan oleh Kasie Perencanaan Penanaman Modal pada saat wawancara di ruang kerjanya pada hari Selasa tanggal 221 Juli 2020 bahwa:

Untuk menjaga keberlanjutan organisasi MPP penyelenggara MPP secara berkala selalu melakukan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan. Bahkan akan melakukan pengembangan ke depan dengan membangun gedung di sebelah kanan menjadi tiga lantai. Lantai 1 untuk lahan parkir dan dua lantai di atasnya untuk memperluas pelayanan.

Demensi berkelanjutan berkontribusi terhadap besaran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik pada aspek *outcome* yang terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu peran swasta, pelibatan masyarakat, konsistensi pelayanan. Peningkatan Perbaikan layanan terus menerus, Pengaduan Direspon Secara Cepat dan Penyelesaian Aduan Secara Cepat.

Besaran sumbangan masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.18

Hasil Penilaian Responden Terhadap Dimensi Berkelanjutan

Indikator	Distribusi Jawaban responden											Σ Skor	Besaran sumbangan Indeks terhadap Dimensi Berkelanjutan	Rang king
	AA (10)	A (9)	BB (8)	B (7)	CC (6)	C (5)	DD (4)	D (3)	EE (2)	E (1)				
Peran Swasta	F	2	25	34	28	10	1	0	0	0	0	778	16,4	V
	FX S	20	225	272	196	60	5	0	0	0	0			
Pelibatan Masyarakat	F	2	16	40	31	11	0	0	0	0	0	787	16,6	IV
	FX S	20	144	340	217	66	0	0	0	0	0			
Konsistensi Pelayanan	F	3	20	39	31	6	1	0	0	0	0	776	16,4	VI
	FX S	30	180	312	213	36	5	0	0	0	0			
Peningkatan Perbaikan layanan terus menerus	F	8	24	33	29	6	0	0	0	0	0	799	16,9	II
	FX S	80	216	264	203	36	0	0	0	0	0			
Pengaduan Direspon Secara Cepat	F	6	25	36	28	3	1	0	0	0	0	792	16,7	III
	FX S	60	225	288	196	18	5	0	0	0	0			
Penyelesaian Aduan Secara Cepat	F	7	32	27	24	9	1	0	0	0	0	801	17	I
	FX S	70	288	216	168	54	5	0	0	0	0			
Dimensi Keberlanjutan	F	28	142	209	171	45	4	0	0	0	0	599	100	
	FXS	280	1278	1672	1197	270	20	0	0	0	0	4717/6=786	78,6	
	%	4,7	23,7	34,9	28,5	7,5	0,7	0	0	0	0	100		

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa dimensi berkelanjutan dari aspek *outcome* pada indeks persepsi inovasi pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang terlihat dari total skor jawaban responden sebesar 4717 dan setelah diproses melalui perhitungan dengan rumus :

$$S_{x2.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

dimana

$S_{x2.n}$ = Nilai tiap indikator pada aspek outcome

$Sind_y$ = indikator

y = jumlah indikator

diperoleh bobot sebesar 78,5. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi berkelanjutan setelah dikonsultasikan dengan tabel 3.3 menunjukkan kategori BB (inovatif).

Besaran sumbangan indeks persepsi inovasi pelayanan publik dari dimensi berkelanjutan berasal dari sumbangan 6 (enam) indikator yang mempunyai besaran

sumbangan yang beragam. Besaran sumbangan dari indikator peran swasta 778 (16,4%), dari pelibatan masyarakat 787 (16,6 %), dari konsistensi pelayanan 776 (16,4 %), dari peningkatan perbaikan layanan terus menerus 799 (16,9%), dari pengaduan direspon secara cepat 792 (16,7%) dan dari Penyelesaian Aduan Secara Cepat 801 (17%). Data demikian menunjukkan bahwa :

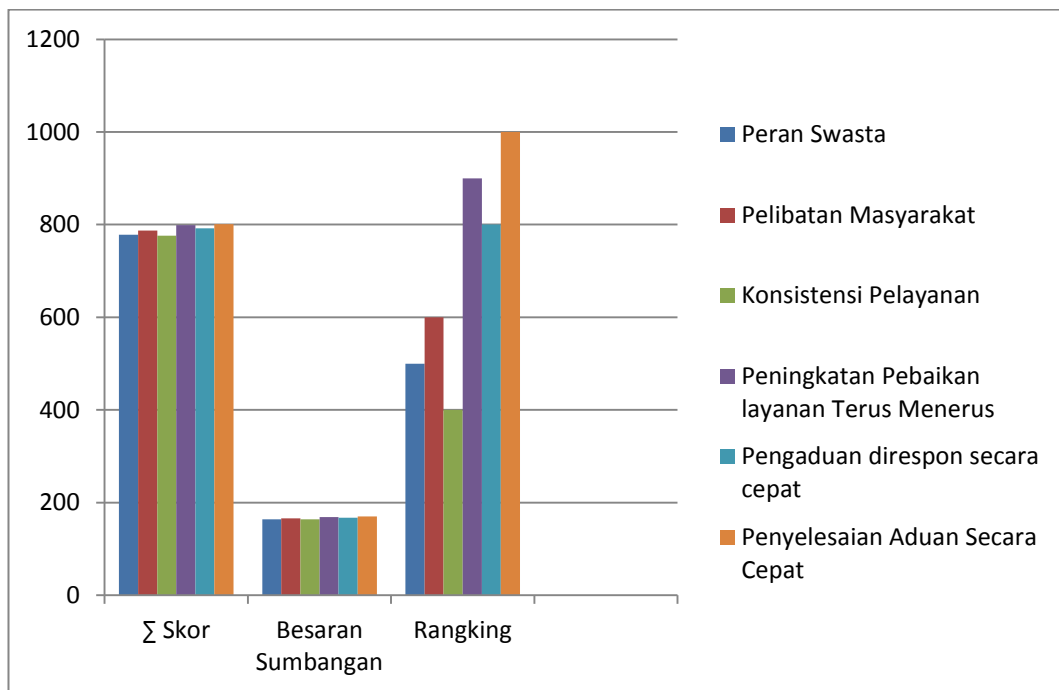
1. Sumbangan indikator peran swasta terhadap dimensi outcome sebesar 780 (16,4 %) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa peran swasta terhadap keberlanjutan layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang inovatif
2. Sumbangan indikator pelibatan masyarakat terhadap dimensi keberlanjutan sebesar 787 (16,6 %) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB Data demikian menunjukkan bahwa pelibatan masyarakat dalam pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang inovatif
3. Sumbangan indikator konsistensi pelayanan terhadap dimensi keberlanjutan sebesar 776 (16,4%) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB. Data demikian menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang inovatif
4. Sumbangan indikator peningkatan perbaikan layanan terus menerus terhadap dimensi keberlanjutan sebesar 799 (16,9%) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB Data demikian menunjukkan bahwa peningkatan perbaikan layanan terus menerus Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang inovatif
5. Sumbangan indikator pengaduan direspon secara cepat terhadap dimensi keberlanjutan sebesar 792 (16,7 %) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB Data demikian menunjukkan bahwa

pengaduan direspon secara cepat dalam layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang inovatif

6. Sumbangan indikator penyelesaian aduan secara cepat terhadap dimensi keberlanjutan sebesar 801 (17 %) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 termasuk dalam kategori BB Data demikian menunjukkan bahwa penyelesaian aduan secara cepat Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang inovatif. Hasil penilaian responden terhadap dimensi berkelanjutan dapat digambarkan di bawah ini.

Gambar 4 .13

Hasil Penilaian Responden Terhadap Dimensi Berkelanjutan



Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2020

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa indeks persepsi inovasi pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang sebesar 78,41 setelah dikonsultasikan dengan tabel 3.3 pada laporan penelitian ini masuk dalam kategori BB (inovatif). Dari dua aspek IPIPP yaitu output dan outcome kontribusi besaran hampir sama yaitu sebesar 77. Namun demikian aspek outcome mempunyai indeks lebih besar yaitu sebesar 77,49 dibanding aspek output sebesar 77,33. Bobot yang diperoleh pada aspek output lebih besar yaitu 56,4 sementara outcome mempunyai bobot sebesar 43,6.

Dari aspek output bobot dimensi kebaruan masing-masing dimensi termasuk inovatif. Dimensi kebaruan diperoleh indeks sebesar 77,1 dengan bobot 34,61 sumbangan terbesar dari informasi layanan dengan indeks 83,2 bobot 13,5 % jika dikonsultasikan dengan tabel 3.3 kategori BB (inovatif) dan sumbangan terkecil dari proses layanan diperoleh indeks sebesar 64,3 dengan bobot 10,4 %. Dimensi produktif diperoleh indeks sebesar 77,7 dengan bobot sebesar 21,79. Sumbangan terbesar dari transparansi layanan diperoleh indeks sebesar 77,8 dengan bobot 20,02 % dan terkecil dari pemberian layanan dan produk layanan keduanya mempunyai besaran indeks yang sama sebesar 77,2 dengan bobot 19,87 %. Hal ini menunjukkan bahwa faktor yang paling menentukan inovasi pelayanan publik pada aspek output di Disdukcapil Sumedang secara berturut-turut adalah transparansi layanan, kualitas layanan, standar layanan baru produk layanan dan pemberian layanan.

Dari aspek outcome dimensi berdampak diperoleh indeks 77,49 dengan bobot 43,59. Aspek outcome terdiri dari dimensi berdampak diperoleh indeks sebesar 76,47 dengan bobot 17,16 sumbangan terbesar berasal dari indikator penyelesaian permasalahan dengan indeks 77,2 dan bobot 25,3 % dan terkecil

dari indikator layanan terintegrasi dengan indeks 755 dan bobot 24,7 %. Dimensi berkelanjutan diperoleh indeks sebesar 78,52 dengan bobot 26,43% sumbangan terbesar berasal dari indikator penyelesaian aduan secara cepat dengan indeks sebesar 801 bobot 17 % dan sumbangan terkecil berasal dari indikator konsistensi pelayanan dengan besaran indek 776 dengan bobot sebesar 16,4 %. Hal ini menunjukkan bahwa faktor yang paling menentukan inovasi pelayanan publik pada aspek outcome adalah penyelesaian aduan secara cepat, peningkatan perbaikan layanan secara terus menerus, pengaduan direspon secara cepat, pelibatan masyarakat, peran swasta dan terakhir adalah konsistensi pelayanan.

5.2 Rekomendasi

5.2.1 Rekomendasi Terkait Subtansi

Berdasarkan analisis yang dilakukan maka akan lebih baik lagi jika inovasi pelayanan publik yang dilakukan lebih :

1. Mempermudah proses layanan dengan lebih menyederhanakan persyaratan layanan.
2. Meningkatkan kecepatan, ketepatan dan akurasi produk layanan yang diberikan kepada pelanggan.
3. Meningkatkan layanan secara inklusif dan menjaga kesesuaian layanan sehingga dampak dari inovasi pelayanan publik lebih luas jangkauannya.
4. Lebih menjaga konsistensi layanan dengan meningkatkan peran swasta guna menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang khususnya layanan disdukcapil;

5.2.2 Rekomendasi Penelitian Lanjutan

Atas dasar rekomendasi terkait subtansi, penelitian ini perlu ditindaklanjuti agar tercipta pelayanan prima melalui kajian tentang :

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa adaptasi kebiasaan baru terhadap tingkat konsistensi layanan dan akurasi produk layanan di MPP Sumedang.
2. Evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik di MPP Sumedang.
4. Peran swasta dalam percepatan inovasi pelayanan publik di MPP Sumedang.

5.2.3 Rekomendasi Terkait Pengabdian Masyarakat bagi Sivitas Akademika IPDN

Praja adalah kader aparatur yang salah satu tugasnya di dunia kerja nanti adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Praktek lapangan merupakan salah satu isi kurikulum yang harus dilaksanakan. Maka dari itu akan lebih baik jika Prodi Administrasi Pemerintahan Daerah dalam pelaksanaan praktek lapangan dimasa adaptasi kebiasaan baru ini bekerja sama dengan Mal Pelayanan Publik. Selain bisa belajar memberikan pelayanan secara efektif dan efisien juga bisa belajar dari berbagai inovasi yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Sumedang khususnya pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pelaksanaanya dilakukan secara bergantian dengan waktu singkat sesuai dengan jenis layanan yang disediakan di Mal Pelayanan Publik. Agar waktu yang dimiliki praja bisa dimanfaatkan dengan efisien dan Praja belajar dengan sungguh-sungguh diharuskan membuat laporan sesuai unit layanan. Dalam penyusunan laporan didampingi oleh dosen. Hal ini dilakukan agar dosen dapat melakukan dharmas pengabdian masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2007). *Evaluasi Program Pendidikan. Pedoman Teoritis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan* Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ancok, Djamaludin, 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Adawiah Putri, Robiatul, 2018, *Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*, Jurnal Politico Vol. 2 September 2018. Hal.264-275.ISSN: p; 1829-6696-4716 Web jurnal online; jurnal.unmuhjember.ac.id
- Deby, Mahendra Putri, Lolita dan Dyah Mutiarin, 2018, *Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Prosiding Konferensi Nasional ke-8 Assosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah , (APPTMA) ISBN : 978-623-90018-0-3
- Febriana, Puryatama Arnita dan Tiyas Nur Haryani, *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan*
Vol. 3 No. 1 Bulan April 2020 P-ISSN: 2502-2539/ E-ISSN: 2684-9836
- Ghifari, Damar Tawang ,2018, *Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
<http://repository.ub.ac.id/13110/>
- Harsono, A.R., dan Arijanto, Metode Pengukuran Kinerja Fakultas dengan Menggunakan Pendekatan Malcollm Baldige Criteria For Performance Excellence (Education Criteria), Bandung, *Jurnal Itenas Rekayasa Volume XIII No. 2 Halaman 66-75,2009.*
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gaya Media
- Imanuddin, Muhammad, 2018. *Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik (ONE AGENCY ONE INNOVATION)*, Jakarta
- Lolita Deby MahendraPutri, Dr. Dyah Mutiarin, 2018, Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia, *Prosiding Konferensi Nasional ke-8 Assosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah , (APPTMA) ISBN : 978-623-90018-0-3*

- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2012, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia, Jilid I Edisi ketujuh*, Jakarta : Erlangga.
- Muluk, M.R. Khairul, 2008, *knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah)*, Malang : Banyumedia.
- Morissan, 2012, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : Prenadamedia Group.
- LAN, 2017. *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Pusat Inovasi Pelayanan Publik-LAN
- Mulyawan, Rahman, 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Unpad Press ISBN 978-602-6308-32-0
- Nonaka, and H. Takeuchi, 1995, *The Knowledge-Creating Company*, New York : Oxford University Press
- Nazir, Moh, 2014, *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Moenir, H.A.S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin, 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, Bandung: PT Alumni.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1999, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions*, New York : The Free Press.
- Poltak, Sinambela Lijan, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Said, M. Mas'ud, 2007, *Birokrasi di Negara Birokratis*, Malang: UMM Press.
- Suwarno, Yogi. 2008, *Inovasi di Sektor Publik*, Jakarta : STIA LAN
- Silalahi, Ulber dan Wirman Syafri, 2015, *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintahan Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*, Jatinangor: IPDN Press.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta: LP3ES
- Tjiptono, Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran Edisi-4*, Yogyakarta, Andi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

Kepmenpan No.63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik/umum

Keputusan Menteri PAN RB Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PANRB Nomor 135 Tahun 2017 tentang Penetapan Percontohan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sumedang Tahun 2018-2023

Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Jakarta : LAN

Kabupaten Sumedang Dalam Angka 2019, Sumedang : BPS

www.kompasiana.com

<https://www.kompasiana.com/cpnssmd/5bdc0f4312ae9462ed34b443/perlunya-reformasi-pelayanan-publik?page=all>

<https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4709042/sumedang-jadi-daerah-kedua-di-jabar-yang-punya-mal-pelayanan-publik>

http://indofakta.com/news_17183.html 2019-08-15 15:01:30

<https://www.sumedang.online/2019/05/mal-pelayanan-public-64-pelayanan-dalam-satu-pintu/>

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>

Lampiran 1 : Kuesioner dan Pedoman Wawancara

Yth. Bpk/Ibu/Sdr pengguna layanan

Untuk meningkatkan mutu dan perbaikan pelayanan diperlukan data dan informasi yang akurat yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik. di Mall Pelayanan Publik Sumedang. Sehubungan hal tersebut, mohon perkenannya mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini disampaikan untuk mendapatkan gambaran manfaat yang Bapak/Ibu/Sdr rasakan dari pelayanan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik.

Atas perkenannya mengisi kuesioner ini disampaikan terima kasih.

Salam Hormat

Berilah penilaian dari pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda (X) pada nilai yang Bpk/Ibu/Sdr pilih terkait dengan inovasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Sumedang

Pernyataan /pertanyaan	sangat tidak setuju ↔ sangat setuju									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Ada perbaikan dalam pemberian pelayanan dari sebelumnya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Ada keunikan dalam pemberian pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Ada pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Petugas pelayanan publik selalu ada pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Informasi tentang layanan publik dapat diperoleh secara mudah jelas, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan cukup sederhana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Proses pelayanan publik cukup mudah dan ringkas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Pelayanan publik telah didukung teknologi informasi yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Petugas pelayanan publik memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan benar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Produk layanan telah memenuhi kebutuhan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Pelayanan yang diberikan sesuai standar yang telah ditetapkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Masyarakat dapat memantau secara online (telepon, sms, fax, internetdll) terhadap proses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

elayanan publik										
14. Cara baru dalam memberikan pelayanan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Cara baru dalam pemberian pelayanan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Ketersediaan sarana dan prasarana layanan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Adanya pelayanan publik yang terintegrasib dan atau terpusat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. Ada peran swasta dalam peningkatan proses dan kualitas pelayanan publik	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. Masyarakat dilibatkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Terdapat konsistensi / keajegan cara baru dalam pemberian pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Terdapat peningkatan perbaikan layanan secara terus -menerus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Pengaduan masyarakat direspon secara cepat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. Penyedia layanan memberikan penyelesaian aduan secara tepat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Mohon diisi !

Layanan yang diurus

.....

.....

B. Pedoman Wawancara

Indeks Inovasi Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Sumedang

- a. Kebaruan
 1. Perbaikan layanan
 2. Unik
 3. Layanan Jenis Baru
 4. Petugas siap sedia
 5. Informasi layanan
 6. Persyaratan layanan
 7. Proses layanan
 8. Teknologi informasi

- b. Produktif
 1. Pemberian layanan
 2. Produk layanan
 3. Standar layanan/SOP
 4. Kualitas layanan
 5. Transparansi layanan

- c. Berdampak
 1. Penyelesaian permasalahan terhadap aduan yang disampaikan pelanggan
 2. Kesesuaian layanan yang diberikan Disdukcapil sesuai harapan pelanggan
 3. Ketersediaan layanan secara inklusif
 4. Layanan terintegrasi (apa, dengan pihak terkait)

- d. Berkelanjutan
 1. Peran swasta terhadap layanan yang dilakukan Disdukcapil di MPP Sumedang
 2. Pelibatan masyarakat dalam pelayanan Dukcapil di MPP Sumedang
 3. Konsistensi pelayanan
 4. Peningkatan perbaikan layanan yang diberikan Disdukcapil
 5. Pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan Disdukcapil
 6. Tanggapan pegawai terhadap aduan masyarakat

Lampiran : 2

Tabulasi Responden terhadap Jawaban Pertanyaan Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

Item	Jawaban Responden terhadap Pertanyaan										Jumlah
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	8	17	37	26	7	5	0	0	0	0	100
2	5	15	27	34	17	2	0	0	0		100
3	5	20	34	25	10	5	0	0	0	0	99
4	7	23	33	19	18	0	0	0	0	0	100
5	8	18	38	27	8	1	0	0	0	0	100
6	8	13	31	28	16	3	1	0	0	0	100
7	6	17	29	26	17	2	1	0	0	1	99
8	3	16	40	26	14	0	1	0	0	0	100
9	7	22	31	28	10	2	0	0	0	0	100
10	3	24	31	25	15	1	0	0	0	0	99
11	10	9	35	37	8	1	0	0	0	0	100
12	5	21	35	28	8	1	0	0	0	0	98
13	9	13	38	28	12	0	0	0	0	0	100
14	5	23	27	28	17	0	0	0	0	0	100
15	3	20	33	32	12	0	0	0	0	0	100
16	3	12	41	33	10	1	0	0	0	0	100
17	1	18	33	34	14	0	0	0	0	0	100
18	2	26	33	29	9	1	0	0	0	0	100
19	3	16	39	31	10	1	0	0	0	0	100
20	3	20	39	31	6	1	0	0	0	0	100
21	8	24	33	29	6	0	0	0	0	0	100
22	6	25	37	28	3	1	0	0	0	0	100
23	6	31	28	24	10	1	0	0	0	0	100
	124	443	782	656	257	29	3	0	0	1	2295

Sumber : Penelitian Tahun 2020

OUT PUT

Item	Jawaban Responden terhadap Pertanyaan										Jumlah
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	8	17	37	26	7	5	0	0	0	0	100
2	5	15	27	34	17	2	0	0	0		100
3	5	20	34	25	10	5	0	0	0	0	99
4	7	23	33	19	18	0	0	0	0	0	100
5	8	18	38	27	8	1	0	0	0	0	100
6	8	13	31	28	16	3	1	0	0	0	100
7	6	17	29	26	17	2	1	0	0	1	99
8	3	16	40	26	14	0	1	0	0	0	100
9	7	22	31	28	10	2	0	0	0	0	100
10	3	24	31	25	15	1	0	0	0	0	99
11	10	9	35	37	8	1	0	0	0	0	100
12	5	21	35	28	8	1	0	0	0	0	98
13	9	13	38	28	12	0	0	0	0	0	100
Jumlah	84	228	439	357	160	23	3	0	0	1	1295
%	6,48	17,6	33,89	27,56	12,36	1,78	0,23	0	0	0,07	99,97
F x S	8400	2052	3512	2499	960	115	12	0	0	1	17551

Kebaruan

Item	Jawaban Responden terhadap Pertanyaan										Jumlah
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	8	17	37	26	7	5	0	0	0	0	100
2	5	15	27	34	17	2	0	0	0	0	100
3	5	20	34	25	10	5	0	0	0	0	99
4	7	23	33	19	18	0	0	0	0	0	100
5	8	18	38	27	8	1	0	0	0	0	100
6	8	13	31	28	16	3	1	0	0	0	100
7	6	17	29	26	17	2	1	0	0	1	99
8	3	16	40	26	14	0	1	0	0	0	100
Jumlah	50	139	269	211	107	18	3	0	0	1	798
%	6,3	17,3	33,7	26,4	13,4	2,2	0,4	0	0	0,1	99,8
F x S	500	1251	2152	1477	642	90	12	0	0	1	6125

Produktif

Item	Jawaban Responden terhadap Pertanyaan										Jumlah
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
9	7	22	31	28	10	2	0	0	0	0	100
10	3	24	31	25	15	1	0	0	0	0	99
11	10	9	35	37	8	1	0	0	0	0	100
12	5	21	35	28	8	1	0	0	0	0	98
13	9	13	38	28	12	0	0	0	0	0	100
Jumlah	34	89	170	146	53	5	0	0	0	0	497
%	7	17,1	34,2	29,4	11	1	0	0	0	0	99,7
F x S	340	801	1360	730	318	25	0	0	0	0	3574

OUT COME

Item	Jawaban Responden terhadap Pertanyaan										Jumlah
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
14	5	23	27	28	17	0	0	0	0	0	100
15	3	20	33	32	12	0	0	0	0	0	100
16	3	12	41	33	10	1	0	0	0	0	100
17	1	18	33	34	14	0	0	0	0	0	100
18	2	26	33	29	9	1	0	0	0	0	100
19	3	16	39	31	10	1	0	0	0	0	100
20	3	20	39	31	6	1	0	0	0	0	100
21	8	24	33	29	6	0	0	0	0	0	100
22	6	25	37	28	3	1	0	0	0	0	100
23	6	31	28	24	10	1	0	0	0	0	100
Jumlah	40	215	343	299	97	6	0	0	0	0	1000
%	4	21,5	34,3	29,9	9,7	0,6	0	0	0	0	100
F x S	400	1935	2744	2093	582	30	0	0	0	0	7784

Berdampak

Item	Jawaban Responden terhadap Pertanyaan										Jumlah
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
14	5	23	27	28	17	0	0	0	0	0	100
15	3	20	33	32	12	0	0	0	0	0	100
16	3	12	41	33	10	1	0	0	0	0	100
17	1	18	33	34	14	0	0	0	0	0	100
Jumlah	12	73	134	127	53	1	0	0	0	0	400
%	3	18,3	33,5	31,8	13,2	0,2	0	0	0	0	100
F x S	120	657	1072	889	318	5	0	0	0	0	3061

Berkelanjutan

Item	Jawaban Responden terhadap Pertanyaan										Jumlah
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
18	2	26	33	29	9	1	0	0	0	0	100
19	3	16	39	31	10	1	0	0	0	0	100
20	3	20	39	31	6	1	0	0	0	0	100
21	8	24	33	29	6	0	0	0	0	0	100
22	6	25	37	28	3	1	0	0	0	0	100
23	6	31	28	24	10	1	0	0	0	0	100
Jumlah	28	142	209	172	44	5	0	0	0	0	600
%	4,7	23,7	34,8	28,7	7,3	0,8	0	0	0	0	100
F x S	280	1278	1672	1204	264	25	0	0	0	0	4723