**LAPORAN PENELITIAN MANDIRI**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**DI MAL PELAYANAN PUBLIK SUMEDANG**

**OLEH :**

**Dra. Nur Handayani, M.SI**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN KAJIAN**

**INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI**

**TAHUN 2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Judul Penelitian | : | Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang  |
| 2. | Bidang Penelitian  | : | Penelitian Mandiri  |
| 3. | Ketua Peneliti | : |  |
|  | 1. Nama Lengkap
 | : | Dra. Nur Handayani, M.Si. |
|  | 1. Jenis Kelamin
 | :  | Perempuan |
|  | 1. NIP
 | : | 196707211998032001 |
|  | 1. Disiplin Ilmu
 | : | Administrasi  |
|  | 1. Pangkat Golongan
 | : | III /d |
|  | 1. Jabatan
 | : | Lektor  |
|  | 1. Fakultas/Program Studi
 | : | Manajemen Pemerintahan/ Administrasi Pemerintahan Daerah |
|  | 1. Alamat
 | : | Jatinangor  |
|  | 1. Telp/email
 | : | 081220371671/handayani.ipdn@gmail.com |
| 4 | Lokasi Penelitian | : | IPDN  |
| 5. | Jumlah Biaya | :  | Rp.- |
| 6. | Publikasi | : | Dipublikasikan (Ya/Tidak) |
|  |  |  |  |

 Jatinangor, Oktober 2020

|  |  |
| --- | --- |
|  **Mengesahkan** **Kepala Lembaga Penelitian dan Kajian** **Prof. Dr. Juanda, SH., MH** **NIP. 195401191977071001** | **Peneliti,** **Dra. Nur Handayani, M.Si.** **NIP. 196707211998032001** |

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Telah dikoreksi/disupervisi**

**Jatinangor, Oktober 2020**

**Supervisi/Reviewer**

**Prof. Dr. H. Murtir Jeddawi, S.H., S.Sos., M.Si.**

**NIP. 19610515 198603 1 001**

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Alloh Subhanahuwataala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK SUMEDANG” tepat waktu.

Laporan penelitian ini tersusun berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu,, sudah sepantasnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan mendalam kepada yang terhormat :

1. Dr. Hadi Prabowo, MM. selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
2. Prof. Dr. Juanda, SH., MH. selaku Kepala Lembaga Riset Kajian Terapan Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
3. Bupati Sumedang Bapak ;
4. Kepala BPMPTSP Sumedang beserta jajarannya ;
5. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang beserta jajarannya ;
6. Prof. Dr. H. Murtir Jeddawi, S.H., S.Sos., M.Si. selaku Reviewer.
7. Para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner
8. Keluargaku tercinta dan para sahabat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terwujudnya laporan penelitian ini.

Untuk itu, penulis hanya bisa berharap semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan dan dukungannya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan penelitian ini jauh dari sempurna, dan masih banyak kekurangan serta kelemahan. Untuk itu, kritik, dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaannya.

 Jatinangor, Oktober 2020

 Penulis

**DAFTAR ISI**

|  |  |
| --- | --- |
| **HALAMAN JUDUL PENELITIAN**..............................................................  | i |
| **HALAMAN PENGESAHAN** ........................................................................ | ii |
| **HALAMAN KATA PENGANTAR** ............................................................. | iv |
| **HALAMAN DAFTAR ISI** ............................................................................  | v |
| **HALAMAN DAFTAR TABEL** .................................................................... | vii |
| **HALAMAN DAFTAR GAMBAR**................................................................. | ix |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BAB** | **I** | **PENDAHULUAN**…………………………………….............. | 1 |
|  | 1.1 | Latar Belakang ……………………………….....….................. | 1 |
|  | 1.2 | Rumusan Masalah Penelitian .................................................... | 6 |
|  | 1.3  | Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian...................................... | 6 |
|  | 1.4 | Tujuan dan Sasaran Penelitian ………………………............... | 7 |
|  | 1.5 | Kegunaan Hasil Penelitian …….......………….......................... | 7 |
|  |  | 1.5.1 Kegunaan Teoritis …………………………..................... | 7 |
|  |  | 1.5.2 Kegunaan Praktis. ……………………………................. | 7 |
|  |  |  |  |
| **BAB** | **II** | **TINJAUAN PUSTAKA** **DAN KERANGKA PEMIKIRAN**. | 8 |
|  | 2.1 | Tinjauan Teoritik Terkait.......................................................... | 8 |
|  |  | 2.1.1 Inovasi Pelayanan Publik ..... ……………....................... | 8 |
|  |  |  2.1.1.1 Inovasi .................................................................. | 8 |
|  |  |  2.1.1.2 Pelayanan Publik ................................................. | 12 |
|  |  |  2.1.1.3 Inovasi Pelayanan Publik .....................................  | 25 |
|  |   | 2.1.2 Mal Pelayanan Publik ..................................................... | 27 |
|  | 2.2  | Tinjauan Normatif Terkait ....................................................... | 27 |
|  |  | 2.2.1 Pelayanan Publik ............................................................. | 28 |
|  |  | 2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik................................................. | 31 |
|  |  | 2.2.3 Mall Pelayanan Publik ................................................... | 35 |
|  | 2.3 | Tinjauan Penelitian dan Kajian Terkait Penelitian Sebelumnya. | 37 |
|  | 2.4 | Kerangka Pemikiran .................................................................. | 40 |
|  |  |  |  |
| **BAB** | **III** | **METODE PENELITIAN**………..…………………………... | 44 |
|  | 3.1 | Desain Penelitian ……………………………......…................. | 44 |
|  | 3.2 | Operasionalisasi Konsep Penelitian ........................................... | 44 |
|  | 3.3 | Sumber Data Penelitian .............................................................. | 48 |
|  | 3.4 | Teknik Pengumpulan Data ......................................................... | 50 |
|  | 3.6 | Instrimen Penelitian yang Digunakan ...... ................................ | 51 |
|  | 3.7 | Teknik Analisis dan Penarikan Kesimpulan ............................. | 52 |
|  | 3.8 | Lokasi dan Jadwal Penelitian ……………………………….... | 54 |
| **BAB** | IV | **HASIL DAN PEMBAHASAN** ................................................. | 55 |
|  | 4.1 | Gambaran Umum Kabupaten Sumedang.................................... | 55 |
|  |  | 4.1.1 Letak Geografis, Pembagian Wilayah Administratif dan Demografi.......................................................................... | 55 |
|  |  | 4.1.2 Visi dan Misi ..................................................................... | 57 |
|  |  | 4.1.3 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Sumedang (MPP) ................................................................................ | 62 |
|  | 4.2 | Hasil Penelitian ........................................................................... | 71 |
|  | 4.3 | Analisis/Pembahasan Hasil Penelitian ........................................ | 80 |
|  |  | 4.3.1 Identifikasi Responden Penelitian ..................................... | 80 |
|  |  | 4.3.2 Analisis Validitas dan Reabilitas........................................ | 82 |
|  |  | 4.3.3 Analisis Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Disducapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang ..................................... | 84 |
|  |  |  4.3.3.1 Analisis Aspek *Output* ........................................... | 94 |
|  |  |  4.3.3.1.1 Analisis Dimensi Kebaruan .................... | 96 |
|  |  |  4.3.3.1.2 Analisis Demensi Produktif ................... | 101 |
|  |  |  4.3.3.2 Analisis Aspek *Outcome* ....................................... | 105 |
|  |  |  4.3.3.2.1 Analisis Demensi Berdampak ............... | 109 |
|  |  |  4.3.3.2.2 Analisis Demensi Berkelanjutan ............ | 112 |
| **BAB** | V | PENUTUP................................................................................... | 116 |
|  | 5.1  | Kesimpulan.................................................................................. | 116 |
|  | 5.2 | Rekomendasi................................................................................ | 117 |
|  |  | 5.2.1. Rekomendasi Terkait Subtansi........................................... | 117 |
|  |  | 5.2.2. Rekomendasi Penelitian Lanjutan..................................... | 117 |
|  |  | 5.2.3. Rekomendasi Terkait Pengabdian Masyarakat bagi Sivitas Akademika IPDN............................................... | 118 |
| DAFTAR PUSTAKA ....................................................................................... | 119 |
| LAMPIRAN ..................................................................................................... | 123 |

**DAFTAR TABEL**

Halaman

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabel 2.1  | Dimensi Kepuasan Pelanggan ................................................... | 22 |
| Tabel 2.2  | Temuan Riset Sebelumnya ....................................................... | 38 |
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Konsep Persepsi Indeks Inovasi Pelayanan Publik......................................................................................... |  46 |
| Tabel 3.2 | Tabel Krejcie dan Morgan ......................................................... | 49 |
| Tabel 3.3 | Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik..................... | 54 |
| Tabel 3.4 | Jadwal Penelitian........................................................................ | 54 |
| Tabel 4.1  | Jumlah Kecamatan, Jumlah Desa/Kelurahan Berdasarkan Luas Wilayah ........................................................................... | 56 |
| Tabel 4.2 | Jenis Pelayanan di MPP Sumedang .......................................... | 68 |
| Tabel 4.3 | Jenis Layanan Disdukcapil di MPP Sumedang ....................... | 74 |
| Tabel 4.4 | Jumlah Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Sumedang Tahun 2020 .............................................................................. | 75 |
| Tabel 4.5 | Data Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Sumedang ............... | 76 |
| Tabel 4.6  | Rekapitulasi Rekap pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sumedang ................................................................................ | 81 |
| Tabel 4.7 | Koefisien Validitas dan Reliabilitas IPIPP............................... | 83 |
| Tabel 4.8 | Target Indek Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang dari Tahun 2014 s.d 2018 ..... | 85 |
| Tabel 4.9 | Rincian IPIPP Disdukcapil Per Aspek dan dimensi.................. | 90 |
| Tabel 4.10 | Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Disdukcapil di MPP Sumedang....................................................................... | 92 |
| Tabel 4.11  | *Output* layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Sumedang dari Bulan Januari s.d April 2020 ........................... | 94 |
| Tabel 4.12 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Aspek Output................ | 95 |
| Tabel 4.13 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Kebaruan ......  | 97 |
| Tabel 4.14 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Produktif ....... | 102 |
| Tabel 4.15 | Penilaian Kinerja Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2019 Berdasarkan Indikator *outcome...........................* | 106 |
| Tabel 4.16 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Aspek Outcome ............ | 107 |
| Tabel 4.17 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Berdampak......  | 110 |
| Tabel 4.18 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Berkelanjutan.. | 113 |
|  |  |  |

**DAFTAR GAMBAR**

 Halaman

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gambar 2.1  | Kerangka Pemikiran Inovasi Pelayanan Publik .................... | 43 |
| Gambar 4.1  | Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. | 73 |
| Gambar 4.2 | Jumlah Pengunjung di Mall Pelayanan Publik....................... | 76 |
| Gambar 4.3 | Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Layanan .................. | 82 |
| Gambar 4.4 | Skema Rincian IPIPP Disdukcapil Per Aspek dan dimensi... |   90 |
| Gambar 4.5  | Diagram IPIPP Disdukcapil di MPP Sumedang.................... | 90 |
| Gambar 4.6  | Besaran Sumbangan Tiap Aspek terhadap IPIPP Disdukcapil di MPP.............................................................. | 92 |
| Gambar 4.7 | Diagram Sumbangan IPIPP Disdukcapil di MPP Sumedang |  93 |
| Gambar 4.8 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Aspek Output............. | 96 |
| Gambar 4.9  | Grafik Sumbangan Indikator Terhadap Dimensi Kebaruan... | 100 |
| Gambar 4.10 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Produktif .... | 104 |
| Gambar 4.11 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Aspek Outcome......... | 108 |
| Gambar 4.12 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Demensi Berdampak.  |  111 |
| Gambar 4.13 | Hasil Penilaian Responden Terhadap Dimensi Berkelanjutan | 115 |