



INOVASI MALL PELAYANAN PUBLIK UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KULON PROGO

Riski Puspita Lestari¹, Dyah Mutiarin², Achmad Nurmandi³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 14 Juli 2020

Disetujui: 10 September 2020

Dipublikasikan: 10 September 2020

Kata Kunci:

Inovasi Pelayanan

Publik, Kebijakan

Publik, Mal Pelayanan Publik.

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan reformasi birokrasi melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Mal Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan pengintegrasian pelayanan publik dari daerah dengan berbagai pelayanan publik instansi pemerintah pusat, BUMN dan swasta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi mal pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan analisis melalui Aplikasi Nvivo12 Plus dengan fitur crosstab dan matrix query rate (%). Hasil penelitian ini adalah: pertama, *Relative advantage* berdasarkan keuntungan yang diberikan dengan adanya inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo. Masyarakat disini paling dominan dalam mendapatkan keuntungannya. Kedua, *Compatibility* atau kesesuaian menunjukkan kesesuaian inovasi MPP di Kulon Progo ini lebih sesuai dengan kebutuhan dan yang telah direncanakan oleh DPMP. Ketiga, *complexity* atau kerumitan pada inovasi MPP di Kulon Progo dapat dengan mudah untuk dipahami oleh pengguna layanan. Keempat, *triability* menunjukkan inovasi MPP benar – benar sudah di ujicobakan, kemudian masing-masing daerah mengadopsi inovasi ini, dalam penelitian ini masyarakat juga melakukan uji coba yaitu dengan mengakses pelayanan yang ada di MPP. Kelima, *observability* menunjukkan bahwa inovasi MPP ini dapat dilihat oleh penerima dari inovasi ini dalam hal ini yakni masyarakat, sehingga hal ini juga lah yang menjadi faktor masyarakat yang paling dominan dibandingkan dengan yang lainnya.

INNOVATION OF PUBLIC SERVICE MAL FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN KULON PROGO REGENCY

Keywords:

Public service

innovations,

public Policy,

Public Service

Mal

Abstract

Improving the quality of public services is done through bureaucratic reform through the Ministry of State Empowerment and Bureaucratic Reform (KEMENPANRB) making one of the latest innovations in making excellent service. Public Service Malls are basically the integration of public services from the regions with various public services of the central government, BUMN and private. This research uses descriptive qualitative research method with analysis through Nvivo12 Plus application with crosstab feature and matrix query rate

(%). The results of this study are: first, the relative benefits obtained from MPP in Kulon Progo Regency. This society is the most dominant in getting its benefits. Second, the compatibility or adjustment of MPP in Kulon Progo is more in line with the needs and has been planned by DPMPT. Third, the complexity or complexity of MPP innovation in Kulon Progo can be easily accessed by service users. Fourth, triability shows that MPP has really been tested, then each of them starts innovation, in this study the community also conducts a trial that is by accessing the services that are in MPP. Fifth, the observability of producing MPP can be seen by the recipient of this innovation in this case the community, so this is also the most dominant factor of society compared to the others.

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

✉ Alamat korespondensi:

¹Riskipl07@gmail.com

²mutiarin@yahoo.com

³achmadnurmandi@yahoo.com

PENDAHULUAN

Memajukan kesejahteraan umum sudah menjadi tujuan utama bagi setiap negara, termasuk di negara Indonesia sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945, pada alenia ke empat terdapat dua dari empat tujuan negara yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum (UUD 1945). Adapun tujuan negara tersebut mengandung arti dan mengamanatkan bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik,. Sehingga dalam hal ini jelas bahwa negara harus menjamin akses atau jalannya warga agar mendapatkan pelayanan tersebut (Umam, U., & Adiando, 2020). Dalam perkembangan sistem pemerintahan Indonesia, telah terjadi perubahan mendasar semenjak pada tahun 1998 yang mana di berlakukan sistem desentralisasi dan terbitnya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang otonomi daerah, desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi (UU No 23 Tahun 2014).

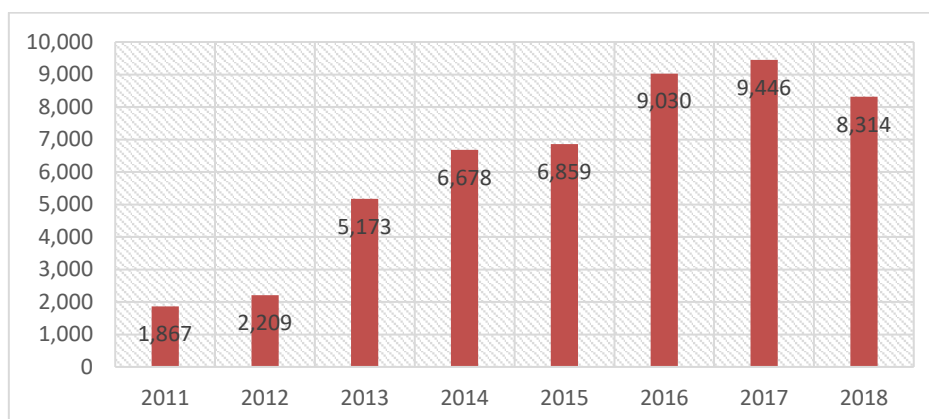
Banyak perubahan yang telah dilakukan dalam sistem pemerintahan dan administrasi di negara Indonesia, dalam hal ini menjadikan pemerintah daerah mempunyai otonom yang lebih luas untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Dimana, masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Sehingga kondisi yang terjadi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat (Enggarani, 2016). Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Juliantara, 2005). Pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih dipandang sebelah mata oleh hampir semua lapisan masyarakat. Hal itu disebabkan karena sudah terlalu seringnya masyarakat dikecewakan oleh pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak pemerintah sehingga tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang baik pun semakin besar, tetapi hal tersebut masih jauh dari kenyataan karena berbenturan dengan kondisi birokrasi yang masih buruk. Di lain sisi, kebutuhan dan kepentingan masyarakat merupakan sesuatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Permasalahan ini bukanlah masalah baru yang terjadi di Indonesia, yang mana hampir semua daerah memiliki masalah yang sama yakni kualitas pelayanan publik yang masih kurang baik.

Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya aduan dari berbagai kalangan masyarakat kepada lembaga Ombudsman yang dalam hal ini adalah untuk menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh berbagai kalangan, terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan. Berikut adalah tabel keluhan berbagai lapisan masyarakat yang melaporkan melalui beberapa cara dan sudah dirangkum oleh Ombudsman pada tahun 2011 sampai tahun 2018. Dimana jumlah laporan atau pengaduan selalu mengalami kenaikan hingga tahun 2017 dengan sejumlah 9.446 laporan/pengaduan dan terakhir pada tahun 2018 mengalami penurunan yaitu dengan jumlah sebesar 8.314 laporan/pengaduan (Ombudsman RI, 2018).

Grafik 1

Dinamika Jumlah Laporan/Pengaduan 2011-2018



Sumber: Diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman RI tahun 2016 dan 2018

Dengan banyaknya jumlah laporan negatif tentang pelayanan publik oleh instansi pemerintah, perlu adanya perubahan tata kelola dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah di daerahnya masing-masing. Inovasi pada sektor publik adalah suatu jawaban untuk mengatasi kebuntuan dan kemacetan organisasi dalam memberikan pelayanan publik (Eldo, 2018). salah satu cara dalam merubah tata kelola pelayanan publik adalah dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pemerintah mengambil langkah penataan organisasi penyelenggara pelayanan publik melalui reformasi birokrasi sebagaimana terbitnya Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, ada delapan perubahan yang ingin dicapai oleh Pemerintah yakni: Organisasi, Tatalaksana, Peraturan Perundang-undangan, Sumber Daya Manusia Aparatur, Pengawasan, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, dan Pola Pikir (*mind set*) dan Budaya Kerja (*culture set*) aparatur.

Pemerintah kemudian melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu diundangkannya Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Berdirinya pelayanan terpadu generasi ketiga yakni MPP, dinilai sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung (Bunga, 2018 dalam www.kompasiana.com).

Pelayanan dalam MPP dikombinasikan menggunakan teknologi informasi sebagai jawaban atas tantangan revolusi 4.0 yang saat ini sedang dihadapi dunia. Hal ini merupakan bentuk dari penerapan pemerintahan terbuka (*Open Government*) dalam memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam pembangunan dan peningkatan kualitas layanan publik. Tak hanya integrasi pelayanan, tujuan adanya MPP ini juga untuk meningkatkan nilai *Ease of Doing Business* (EoDB) di Indonesia dan sebagai upaya untuk mengubah pola pikir ego sektoral antar institusi menjadi kerja bersama agar selalu fokus dan komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik (Humas Kemenpan, 2018 dalam www.menpan.go.id)

Hingga akhir tahun 2019, sudah ada 18 MPP yang telah terbentuk dan diresmikan di berbagai daerah di Indonesia. Sebagaimana dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Daftar Mal Pelayanan Publik di Indonesia

No.	Pemerintah Daerah/ Kota
-----	-------------------------

1	Surabaya
2	Banyuwangi
3	DKI Jakarta
4	Denpasar
5	Tomohon
6	Karangasem
7	Badung
8	Batam
9	Probolinggo
10	Kota Padang
11	Kulon Progo
12	Banyumas
13	Sidoarjo
14	Pekanbaru
15	Sleman
16	Bogor
17	Sumedang
18	Samarinda

Sumber: Diolah dari website KEMENPANRB, 2018

Berdasarkan paparan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu daerah yang mempunyai Mal Pelayanan Publik (MPP), adapun MPP di Kabupaten Kulon Progo diresmikan pada tanggal 28 Desember 2018. Sehingga ini menjadi MPP yang pertama di DIY dan Jawa Tengah. Adapun pada peresmian MPP ini diisi oleh 11 instansi vertikal dan 10 Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dimana layanan yang tersedia di MPP Kulonprogo, secara garis besar meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan di antaranya: untuk jenis pelayanan Polres Kulon Progo di MPP yaitu pelayanan penerbitan SKCK, pelayanan perpanjangan sim, surat keterangan kehilangan. jenis pelayanan kantor imigrasi antara lain pelayanan konsultasi dan informasi keimigrasian, pelayanan penerbitan paspor dan lainnya (humas kulon progo, 2018 dalam www.kulonprogo.go.id). Diresmikannya MPP di Kabupaten Kulon Progo ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam memperbaiki pelayanan yang ada, agar terselenggaranya pelayanan yang prima. Dimana dengan adanya MPP dinilai akan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga nantinya *New Publik Service* akan

berjalan baik. Bila layanan bisa efektif dan efisien maka manfaatnya lebih cepat dirasakan masyarakat. Selain itu dengan layanan yang terintegrasi di MPP maka jumlah masyarakat yang dilayani pun akan lebih banyak.

Inovasi diperlukan dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan layanan kepada rakyatnya dan meningkatkan kesejahteraan warganya dalam memenuhi aspek kebutuhan warga. Melalui penelitian ini, peneliti mencoba mengeksplorasi dan menganalisa inovasi mal pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Mengingat bahwa Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu kabupaten yang ada di Jawa Tengah dan DIY yang memiliki mal pelayanan publik. Dengan begitu, harapannya program yang akan diadopsi adalah program yang benar - benar berhasil dan memberikan banyak manfaat bagi masyarakat Kulon Progo.

Penelitian terkait inovasi pelayanan publik sudah banyak dilakukan. Diantaranya Moore (dalam Bloch, 2013) inovasi di sektor publik dalam hal kebaruan, yaitu perubahan yang layak di akui sebagai inovasi harus menjadi hal yang baru bagi organisasi, cukup besar dan bertahan lama sehingga dapat mempengaruhi karakter organisasi. Sedangkan menurut Brown dan Osborne dalam (De Vries et al., 2016) inovasi di sektor publik diperlukan untuk mengatasi tantangan besar yang dihadapi atau yang terjadi dimasyarakat, seperti mengubah sesuatu bagaimana menghadapi peningkatan populasi yang semakin banyak atau ancaman yang terkait dengan pengenalan teknologi baru. Adapun menurut (Carroll & Richardson, 2016) ilmu layanan publik Penelitian ini telah mengarah pada pengembangan teoritis ilmu layanan publik untuk menjelaskan sifat sosio-dinamis dari jaringan layanan yang didukung IT di sektor publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penyelidikan lebih mendalam mengenai penerapan dari inovasi MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu peneliti dibatasi hanya mengungkapkan fakta-fakta dan tidak menggunakan hipotesa. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian (J. Moleong, 2000)

Berdasarkan definisi yang sudah dikemukakan diatas maka disimpulkan alasan penulis menggunakan penelitian jenis penelitian deskriptif karena penulis ingin

menjelaskan secara mendalam mengenai topik yang diteliti. Adapun indikator dalam penelitian ini dianalisis menggunakan software Nvivo12 Plus dengan fitur Crosstab Query dan Matrixtab Query Rate. Analisis data dilakukan tiga tahap, pertama yaitu Ncapture website dan article yang terkait; tahap kedua adalah analisis data dengan software Nvivo 12 plus membaca text dan konten yang memiliki kesamaan data – data yang lain, menemukan item yang saling berkaitan, mencari makna, kata – kata dan konteks yang saling berkaitan; tahap ketiga adalah discoursanalysis yaitu analisis. Untuk lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini yakni di Kabupaten Kulon Progo, dengan fokus penelitian pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kulon Progo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasca reformasi konsep desentralisasi mulai diterapkan, sehingga pemerintah daerah diberikan kesempatan untuk membuktikan kemampuannya dalam melaksanakan kewenangan yang menjadi hak daerah. Dimana pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada daerah untuk melakukan pemetaan dalam memberikan pelayanan publik dan dapat memangkas jalur birokrasi. Banyak perubahan yang telah dilakukan dalam sistem pemerintahan dan administrasi di negara Indonesia, dalam hal ini menjadikan pemerintah daerah mempunyai otonom yang lebih luas untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Dimana, masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel, sehingga kondisi yang terjadi ini jelas tidak menguntungkan untuk masyarakat (Enggarani, 2016).

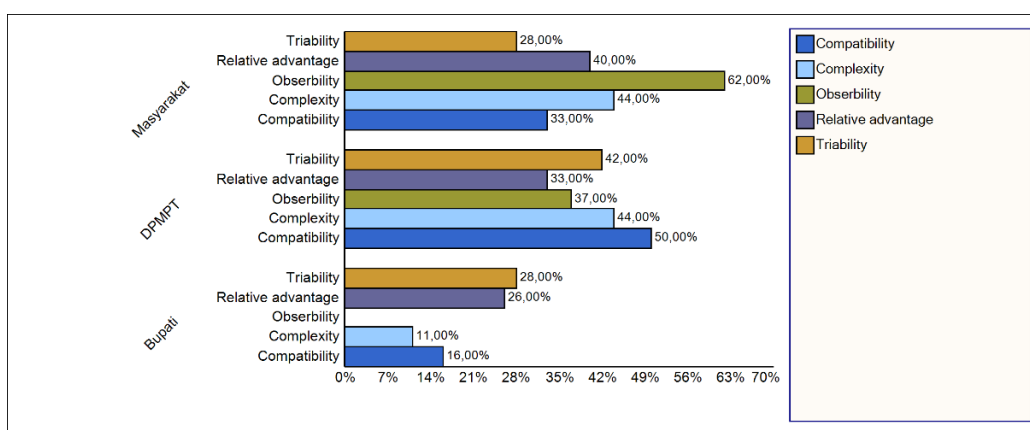
Reformasi pelayanan publik di Indonesia telah dilakukan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Penerapan inovasi mal pelayanan publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang saat ini sedang diadungkan oleh pemerintah yaitu melalui KemenPAN-RB. Hal ini diperlukan untuk mempercepat pencapaian tujuan reformasi birokrasi, yakni perbaikan kualitas pelayanan publik. Pembentukan MPP ditujukan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Penerapan mal pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo tidak terlepas dari sinergi yang dibangun antara Pemerintah, Dinas Penanaman Modal dan Penanaman Modal Terpadu (DPMPPT) serta peran masyarakat. Pemerintah dalam hal

ini sebagai yang menginiasi dari inovasi MPP. DPMPTSP adalah pengendali manajemen yang mengelola operasional Mal Pelayanan Publik dan masyarakat adalah sebagai penerima dari inovasi mal pelayanan publik. Dimana MPP diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (Umam, U., & Adianto, 2020).

MPP berperan bagi kepentingan orang banyak dalam rangka memenuhi konsep *new public manajemen* (manajemen publik baru) dan *new public service* (pelayanan publik baru). MPP akan membuat pelaksanaan kedua hal tersebut menjadi lebih efisien dan berjalan baik. Keduanya harus berjalan beriringan dalam upaya pemenuhan kewajiban dan hak masyarakat atas pelayanan. Sehingga semua sektor pelayanan berjalan lebih efisien di MPP ini sekaligus sebagai upaya dalam mendukung terciptanya zona integritas yang bebas korupsi. MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan publik yang menjadi perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN, BUMD dan swasta untuk mewujudkan pelayanan yang mudah dan cepat. Dalam melakukan analisis penelitian ini ada lima indikator untuk melihat karakteristik dari penerapan sebuah inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo menurut (Rogers, 1995):

Figure 1

Karakteristik inovasi mal pelayanan publik



Sumber: Diolah penulis, 2019 (Nvivo 12 Plus)

Berdasarkan figure diatas, menggambarkan karakteristik inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo dari masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) dan bupati. berdasarkan lima indikator dari karakteristik inovasi, digambarkan sebagai berikut:

Relative advantage, berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa *relative advantage* memiliki tingkat yang paling tinggi pada masyarakat yakni sebesar 40,00 %, kemudian, 33,00% pada DPMPT dan 26,00% keuntungan yang didapatkan dari Bupati. Dimana

relative advantage atau keuntungan relatif ini merupakan keuntungan yang diberikan dengan adanya inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo. Masyarakat disini paling dominan dalam mendapatkan keuntungannya, adapun hal tersebut dikarenakan berdasarkan pada tujuan dari inovasi MPP yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Karakteristik inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dari *Compatibility* atau kesesuaian menunjukkan 50,00% dari DPMPT, 33% masyarakat, 16% Bupati. Dalam hal ini DPMPT berperan dominan dibandingkan dengan yang lainnya. Dengan demikian menggambarkan bahwa kesuaian inovasi MPP di Kulon Progo ini lebih sesuai dengan kebutuhan dan yang telah di rencanakan oleh DPMPT. Sebagaimana dalam inovasi MPP ini DPMPT adalah sebagai yang bertanggungjawab atau koordinator atas penyelenggaraan dari MPP, sehingga bertanggungjawab atas keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang di inginkan oleh masyarakat.

Karakteristik inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dari *complexity* menunjukkan hasil yang sama pada masyarakat dan DPMPT yaitu, sebesar 44.00%, kemudian 11% pada Bupati. Dimana hal ini menggambarkan bahwa *complexity* atau kompleksitas pada inovasi MPP di Kulon Progo dapat dengan mudah untuk dipahami. DPMPT sebagai yang bertanggungjawab dalam penyelenggraan dari MPP di Kulon Progo, kemudian kompleksitas pada masyarakat yakni masyarakat sebagai penerima dari inovasi ini. Serta, kompleksitas pada bupati yakni yang memiliki peran terpenting di Kabupaten Kulon Progo yaitu bertanggungjawab dan mengontrol atas penerapan inovasi MPP.

Karakteristik inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dari *triability* menunjukkan hasil 42,00% dari DPMPT, 28% dari masyarakat, 28% dari Bupati. Hal tersebut menggambarkan bahwa DPMPT sebagai yang bertanggungjawab dalam penerapan MPP di kulon Progo DPMPT memiliki persentase yang lebih dominan dibandingkan dengan yang lainnya dikarenakan DPMPT sudah melakukan percobaan yaitu dengan studi banding terhadap Kabupaten/Kota yang sudah menerapkan terlebih dahulu inovasi MPP ini. Mengingat juga bahwa MPP ini merupakan inovasi dari pemerintah pusat yang dikelola oleh Kemenpan-RB. Sehingga inovasi MPP benar – benar sudah di ujicobakan, kemudian masing-masing daerah mengadopsi inovasi ini, dalam penelitian ini masyarakat juga melakukan ujicoba yaitu dengan mengakses pelayanan yang ada di MPP kemudian jika dalam akses pelayanan tersebut ada yang tidak sesuai, masyarakat bisa memberikan saran. MPP di Kulon Progo di ujicoba oleh masyarakat pada tanggal 28 Desember 2018 saat bersamaan dengan *lounchingnya* MPP.

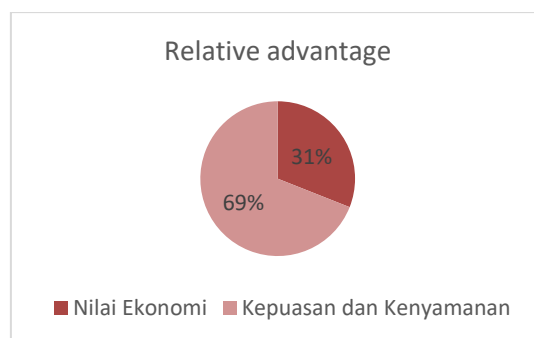
Karakteristik inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dari *observability* menunjukkan bahwa 62,00% di masyarakat, 33% di DPMPT, 0% dari Bupati. Dalam penelitian ini *obsevability* adalah tingkat dimana inovasi MPP ini dapat di lihat oleh penerima dari inovasi ini yaitu masyarakat, sehingga hal ini juga lah yang menjadi faktor masyarakat yang paling dominan dibandingkan dengan yang lainnya.

1. **Relative Advantage** atau **Keuntungan Relatif**

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Begitu juga dengan inovasi yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo yang mana berhasil menerapkan mal pelayanan publik yang pertama kali nya di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah yang di luncurkan pada tanggal 28 Desember 2018. Berdasarkan pengukuran dapat diketahui bagaimana inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo memiliki keuntungan ataupun nilai lebih dari inovasi atau pelayanan sebelumnya. Dalam penelitian (Deby & Mutiarin,D, 2018) juga dijelaskan inovasi pelayanan publik harus memiliki keuntungan relatif. Hal ini menandakan bahwa sebuah inovasi memberikan keuntungan lebih dibandingkan dengan kondisi sebelumnya.

Penyelenggaraan MPP di Kabupaten Kulon Progo merupakan perluasan fungsi dari pelayanan terpadu dengan ruang lingkup seluruh pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta. Bila dibandingkan dengan yang sebelumnya dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) hanya terbatas, yang mana pada kewenangan yang dimiliki hanya oleh Pemerintah saja tanpa melibatkan BUMN/BUMD dan Swasta di dalam satu gedung.

Diagram 1.
Relative advantage



Sumber: diolah penulis, 2019

Diagram 1 menunjukkan bahwa dari segi keuntungan relatif (*relative advantage*) inovasi mal pelayanan publik di kulon progo mampu memberikan tingkat keuntungan relatif yang terdiri dari: *pertama*, 31% dari nilai ekonomi dalam hal ini keuntungan nilai ekonomi dengan adanya MPP di Kabupaten Kulon Progo, bukan berarti keuntungan nilai ekonomi yang di dapatkan secara material namun lebih kepada bagaimana mal pelayanan publik di kulon progo bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanannya. Sebagaimana juga dijelaskan Hariani et al., (2019) bahwa tingkat keuntungan atau nilai lebih suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonomi dan berinovasi hendaknya memberikan kenyamanan yang lebih baik dari sarana sebelumnya. Adanya Inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo tersebut mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat, yang mana masyarakat bisa mengakses berbagai macam produk layanan yang disediakan oleh beberapa instansi hanya di dalam satu tempat atau satu gedung.

Masyarakat tidak perlu ke berbagai lokasi kantor yang berbeda, cukup dengan datang ke satu lokasi saja masyarakat bisa mendapatkan atau mengakses beberapa pelayanan sekaligus. Mengingat bahwa selama ini sebelum adanya MPP, pelayanan terpadu satu atap (PTSP) hanya menyediakan satu macam produk layanan atau beberapa jenis dalam satu instansi saja, adapun dengan adanya lokasi yang berada di satu gedung maka waktu yang diperlukan oleh masyarakat juga lebih efisien. Dalam inovasi MPP ini untuk data utamanya tersimpan dalam bank data sehingga tidak perlu untuk entri ulang data lagi, hanya menambah data pendukung lainnya saja jika ingin melakukan permohonan layanan lainnya. Dimana hal tersebut dinilai memberikan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Hal yang sama dengan adanya inovasi yang terintegrasi suatu pelayanan yakni MPP di Kabupaten Kulon Progo tentunya sangat memberikan keuntungan bagi masyarakat. Mengingat bahwa beberapa hal seperti jarak kecamatan yang ada di Kulon Progo menuju berbagai macam OPD yang ada. Salah satu contoh yakni kecamatan samigaluh yang mana untuk menuju ke MPP saja memerlukan waktu kurang lebih satu jam. Sehingga itu sangat membantu masyarakat, terutama masyarakat yang ingin mengakses pelayanan sekaligus. Sebelum adanya MPP, masyarakat biasanya jika ingin mengurus paspor harus ke kantor imigrasi Bantul atau ke Sleman, namun setelah adanya MPP di Kabupaten Kulon Progo masyarakat sudah bisa mengurusnya di MPP Kulon Progo saja.

Kedua, 69% dari nilai keuntungan kepuasan dan kenyamanan. Dalam hal ini terkait dari kepuasan pelayanan dan kenyamanan dengan fasilitas yang disediakan di MPP Kulon Progo. Adapun kepuasan pelayanan yaitu kepuasan yang didapatkan oleh masyarakat dari tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana di MPP Kabupaten Kulon Progo petugas yang memberikan pelayanan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayaninya dan petugas MPP juga mengedepankan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan masyarakat penerima MPP dapat dirasakan oleh DPMPT sebagai pengelola dari MPP di Kabupaten Kulon Progo, dimana sejak di *launching*nya MPP pada tanggal 28 Desember 2018 sudah banyak, dan semakin banyak pelayanan yang telah selesai ditindaklanjuti oleh MPP. Kepuasan masyarakat juga dirasakan oleh masyarakat itu sendiri selaku pengguna MPP, dimana permintaan pelayanannya seperti mengurus perizinan ditanggapi dengan baik dan diselesaikan masalahnya secara cepat. Hal itu terbukti dimana semenjak di *launching* pengunjung MPP mencapai 500 orang perharinya. sebuah inovasi telah memberikan kepuasan kepada penerimanya atau belum, yang kemudian informasi tersebut digunakan untuk referensi langkah perubahan yang lebih baik ke depannya. Sasaran dari adanya inovasi MPP ini pun ialah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Kulon Progo.

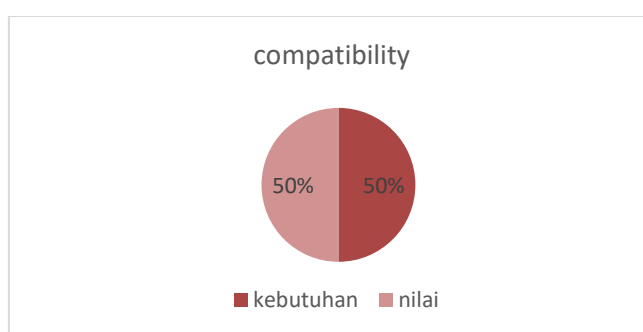
masyarakat dalam rangka Kenyamanan pelayanan, yaitu terciptanya kondisi pelayanan yang rapi, bersih dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Berbagai inovasi serta fasilitas pelayanan terus dikembangkan di MPP Kabupaten Kulon Progo untuk memenuhi kenyamanan yang didapatkan oleh masyarakat. Untuk menunjang dari kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan, MPP Kabupaten Kulon Progo memberikan beberapa fasilitas seperti: area bermain bagi anak-anak (*playground*), *babycare* dan ruang laktasi yang merupakan layanan dasar. Namun, yang tak kalah penting juga di fasilitasnya layanan khusus untuk pengunjung difabel, yaitu aksesibilitas jalur .

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Compatibility atau kesesuaian merupakan inovasi tersebut dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dan kebutuhan yang diinginkan oleh penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar dalam penerapan inovasi yang baru tetap mempertahankan nilai yang ada dan inovasi yang lama pun tidak serta merta dibuang begitu saja, namun inovasi lama dijadikan sebagai bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Penelitian ini

menunjukkan bahwa kesesuaian inovasi dari MPP di Kabupaten Kulon Progo memiliki 50% dari kesesuaian kebutuhan. Hal tersebut menggambarkan bahwa responden memiliki tanggapan, pandangan, dan penilaian yang baik terhadap inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo yang mana dalam hal ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Kebutuhan akan terintegrasinya layanan publik dan penggunaan teknologi pada penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pendorong dapat dilakukannya inovasi tersebut.

Diagram 2.
Compatibility atau Kesesuaian



Sumber: diolah penulis, 2019

Kemudian sebanyak 50% dari aspek kesesuaian dengan nilai. Untuk kesesuaian nilai yaitu inovasi MPP harus sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku atau yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, dalam hal ini ada beberapa peraturan yang menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan MPP di Kulon Progo. Yaitu : 1). Permenpan-RB nomor 23 tahun 2017. 2). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 3). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2007 Tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal. 4). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal. 5). Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal. 6). Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal. 7). Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik. 8). Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu merupakan 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/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. MPP dilaksanakan dengan prinsip: a. keterpaduan b. berdaya guna c. koordinasi d. Akuntabilitas e. Aksesibilitas f. kenyamanan. Yang tak kalah penting dimana inovasi MPP di kabupaten kulon progo sangat selaras dengan nilai dari visi dan misi dari Bupati Kabupaten Kulon Progo yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

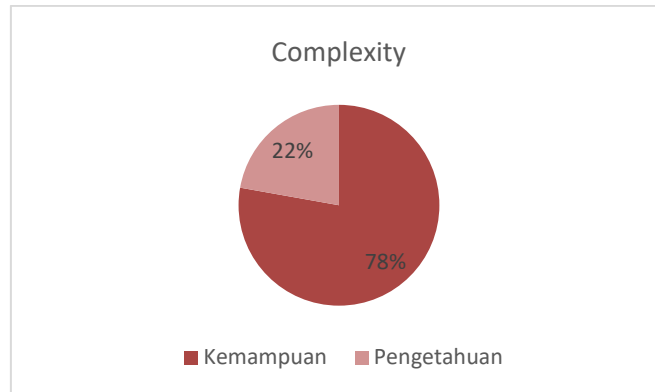
Banyak ilustrasi yang menunjukkan bahwa inovasi yang tidak kompatibel dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat akan sangat sulit untuk diterima (Hanafi et al., 1987). Sebagaimana juga dijelaskan oleh Octavianti et al., (1983) kompatibilitas suatu inovasi tidak hanya dengan nilai-nilai kultural yang telah tertanam kokoh di masyarakat, tetapi juga dengan ide-ide yang telah diterima sebelumnya, dimana seseorang tidak dapat mengaitkan inovasi dengan situasi dirinya kecuali berdasarkan sesuatu yang telah mereka kenal dan telah lama diketahui. Adapun inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo pada penerapannya sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat, mengingat bahwa selama ini masyarakat dalam mengakses pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan berbelit – belitnya prosedur dalam pelayanan. Namun setelah dengan adanya MPP masyarakat mampu mengakses pelayanan dengan waktu yang singkat dan dengan prosedurnya yang jelas. Dengan adanya reformasi birokrasi pemerintah berinovasi melalui MPP dalam memenuhi segala kebutuhan, terutama dalam kebutuhan masyarakat mengakses pelayanan publik.

3. *Complexity* atau Kompleksitas

Kompleksitas adalah tingkatan dimana sebuah inovasi yang diterima sulit untuk dimengerti dan digunakan (Rogers, 1983). Pada umumnya masyarakat tidak atau kurang berminat pada hal-hal yang rumit, sebab selain sulit untuk dipahami, juga cenderung dirasakan menjadi tambahan beban yang baru (Zulkarimen Nasution, 2012). Sehingga faktor kompleksitas juga dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah inovasi. Kompleksitas pada inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo adalah tingkat relatif kesulitan inovasi MPP untuk dilakukan atau diterapkan, sehingga masyarakat dapat menerima atau dengan mudah mengakses nya.

Diagram 3.

***Complexity* atau Kompleksitas**



Sumber: diolah penulis, 2019

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa: *pertama*, 78% kemampuan dalam hal ini adalah dimana peyelenggaraan MPP Kulon Progo mampu memberikan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Informasi pelayanan, yaitu tersedianya informasi pelayanan berupa papan informasi dan prasarana lain yang menunjang, agar penerima pelayanan lebih mengerti dan memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan yang akan ditempuh untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kemampuan dari inovasi MPP di Kulon Progo mampu menyajikan alur atau prosedurnya, pelayanannya mudah untuk dimengerti oleh masyarakat, sehingga tidak ada kerumitan sama sekali dalam penerapannya. Dimana masyarakat akan disuguhkan beberapa stand- stand yang terdiri dari berbagai jenis pelayan yang akan mengurus perizinan, perpanjangan ataupun yang lainnya sesuai dengan kebutuhan pengguna para layanan mal pelayanan publik, terdapat alur dan informasi pelayanan yang jelas serta petugas-petugas yang akan membantu jika ada yang diperlukan.

Kedua, 22 % dari tingkat pengetahuan yakni sejauh mana tingkat pengetahuan masyarakat sebagai penerima dari inovasi MPP. Dalam hal ini masyarakat di Kabupaten Kulon Progo sudah mampu menyesuaikan dan menerima dari adanya pembaharuan dari sistem pelayanan yang ada di Kulon Progo. Sehingga masyarakat dalam mengakses pelayanan tidak mengalami kebingungan. Mengingat bahwa inovasi MPP memiliki prosedur yang jelas, karena dalam mengadopsi inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dengan tujuan pemerintah mampu menyediakan kemudahan dalam proses pelayanan. Sebagaimana dijelaskan oleh (Rahman et al., 2016) dalam penelitiannya suatu inovasi tersebut belum sukses karena beberapa kondisi, misalnya petani masih berfikir secara

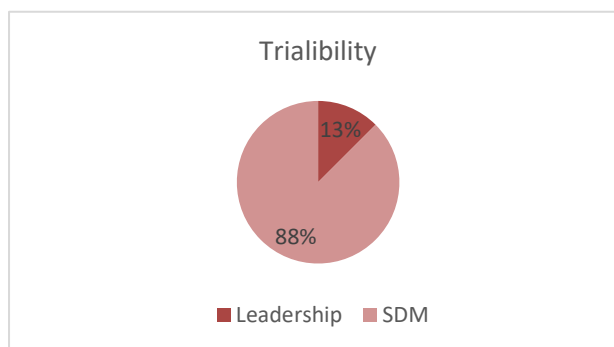
konservatif, belum bisa menerima kompleksitas program sehingga berdampak pada hilangnya manfaat dari Rasda.

4. *Trialability* atau triabilitas

Triabilitas merupakan tingkat di mana suatu inovasi dapat dicoba dengan skala kecil (Rogers, 1995). Inovasi tentu harus mengalami masa uji coba untuk dapat membuktikan bagaimana sebuah inovasi dapat berhasil atau tidak. Sebagaimana di dalam penelitian (Sholahuddin, S., Setyawan, A. A., & Trisnawati, 2017) *trialability* diukur dari beberapa indikator, antara lain dimana inovasi tersebut pernah dilakukan uji coba sebelumnya. Hal yang sama juga dengan penelitian (Pratama et al., 2017) yang menjelaskan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba apakah sasaran inovasi ini telah merasakan keunggulan dari hadirnya inovasi tersebut dan berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang. Mengingat bahwa pada dasarnya inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo ini merupakan inovasi yang di inisiasi oleh Pemerintah pusat yakni melalui kemenpan-RB, yang mana untuk tingkat uji coba dari inovasi MPP itu sendiri sudah dilakukan dengan diterapkannya MPP di beberapa Kota/Kabupaten yang ada di Indonesia, yakni yang pertama kalinya di Kota Surabaya. Sehingga dengan telah di uji coba oleh sebelumnya menjadikan DPMPT Kulon Progo untuk menerapkannya inovasi ini pertama kali di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Jawa Tengah. Adapun dalam penerapan inovasi MPP di Kulon Progo dilakukan uji coba pada saat bersamaan dengan *launchingnya* inovasi tersebut pada tanggal 28 Desember 2018. Dalam hal uji coba dari MPP di Kulon Progo ini, ada faktor *leadership* dan Sumber Daya Aparatur (SDA) dalam organisasi yang berpengaruh penting pada hal ini. Faktor *leadership* atau pemimpin memiliki andil yang sangat besar dalam keberhasilan pengembangan inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo.

Diagram 4.

***Trialability* atau triabilitas**



Sumber: diolah penulis, 2019

Dari data yang dipaparkan diatas menjelaskan bahwa dalam uji coba inovasi MPP di Kulon Progo tingkat uji coba leadership sebesar 13%. Yang mana dalam hal ini dilihat dari prespektif *leadership* nya dalam meningkatkan atau mengembangkan inovasi MPP setelah diterapkannya. Antusiasnya masyarakat Kulon Progo dalam menggunakan MPP, Komisi I DPRD Kulonprogo mengusulkan melalui (DPMPT) mengalihfungsikan Gedung Olahraga (GOR) Wates sebagai ruang tambahan untuk mengakomodasi sejumlah sarana dan prasarana serta fasilitas yang belum tersedia di MPP. Mengingat bahwa hal ini sesuai dengan tujuan dari DPMTP Kulon Progo yakni ingin menciptakan kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, yang mana masyarakat setelah mengurus perizinan di MPP bisa ke ruang khusus itu. Adapun ruang khusus tersebut menyediakan beragam macam produk lokal yang dihasilkan oleh masyarakat Kulon Progo itu sendiri seperti batik, tas, sepatu, produk olahan makanan, coklat kopi, gula semut dan lainnya. Hal ini juga, selain untuk menambah kepuasan masyarakat juga sebagai upaya pemerintah daerah Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan ekonomi masyarakat setempat dan pusat promosi UMKM dan *investment centre*.

Selain itu 88% dari tingkat uji coba sumber daya aparatur (SDA) yang mana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, MPP Kulon Progo menyediakan 20 stand yang melayani 330 jenis perizinan yang terdiri atas instansi dan OPD sebagai bentuk dalam memenuhi SDA.

Penerapan inovasi MPP di Kabuapten Kulon Progo ada 20 yang terdiri dari instansi vertikal dan play OPD otonom. Namun, setelah berjalan selama satu tahun dalam penerapan MPP Kulon Progo. Pada tanggal 27 Desember 2019 pemerintah *melaunching* pembukaan stand baru di MPP Kulon Progo, yaitu PD BPR Bank Pasar Kulonprogo dan PT Taspen. Dengan tujuan, adanya stan Bank Pasar di MPP ini untuk mempermudah masyarakat mengakses perbankan, sekaligus menambah jumlah kantor kas yang tersebar di kecamatan. Sedangkan dengan adanya keberadaan stand dari Taspen di MPP memudahkan layanan bagi para pensiunan.

Dalam inovasi MPP di Kulon Progo itu sendiri untuk uji coba dilakukan ketika di*launchingnya* MPP. Mengingat juga bahwa MPP ini pada dasarnya adalah inovasi pemerintah pusat yang berkiblat pada negara azerbaijan dan georgia. Sehingga pada tahun 2017 pemerintah Indonesia menerapkan pertama kali nya di Surabaya, keberhasilan penerapan MPP di Surabaya tersebut membuat pemerintah pusat untuk mulai mensosialisasikan kepada seluruh daerah di Indonesia dan menjadikan MPP di Surabaya sebagai percontohan dalam pengembangan MPP di Indonesia. Kemudian kepala daerah di masing – masing daerah mengambil langkah untuk mengadopsi yang diawali dengan koordinasi pelayanan baik dari pusat hingga daerah.

Dengan semakin banyaknya Kabupaten/Kota yang berhasil dalam penerapan MPP, membuat pemerintah Kulon Progo ikut andil dalam penerapan inovasi MPP tersebut guna untuk mereformasi birokrasi yang ada. Maka dalam penerapan MPP di Indonesia Kabupaten Kulon Progo merupakan urutan ke 11 dalam penerapannya. Sehingga inovasi MPP ini sudah cukup matang untuk di terapkan di Kulon Progo.

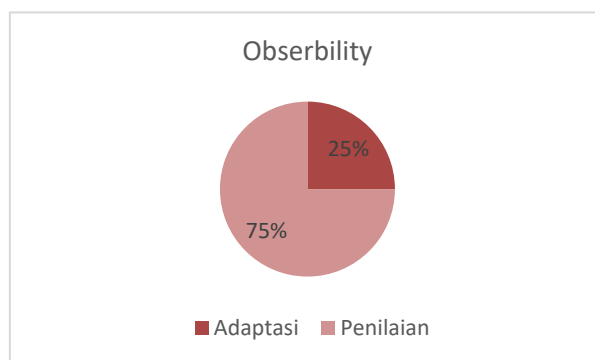
Adapun MPP di Kulon Progo menjadi MPP pertama di provinsi DIY, yang kemudian mampu menjadi contoh bagi kabupaten yang lainnya di DIY. Hal ini terbukti setelah diterapkannya MPP di Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul juga ikut serta dalam penerapan MPP. Hal ini juga menandakan bahwa kepala daerah/ Bupati di Kabupaten Kulon Progo mampu memberikan pengaruh dalam perbaikan tata kelola pemerintahan.

5. *Observability* atau Observabilitas

Observabilitas (*observability*) adalah tingkat dimana hasil-hasil suatu inovasi yang telah diterapkan dapat dilihat oleh orang lain. Hasil inovasi-inovasi tertentu mudah dilihat dan dikomunikasikan kepada orang lain, sedangkan beberapa lainnya tidak (Rogers, 1983). Observabilitas inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo merupakan tingkat inovasi yang dapat dilihat oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui media. Berdasarkan aspek kemudahan diamati sudah dapat diterima dengan baik, dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan inovasi ini sebagai pilihannya.

Diagram 5.

***Observability* atau Observabilitas**



Sumber: diolah penulis, 2019

Dari data yang didapatkan menunjukkan bahwa penilaian memiliki nilai yang dominan yaitu sebesar 75% dibandingkan dengan adaptasi yang sebesar 25%. Hal tersebut menggambarkan bahwa dalam penerapan MPP di Kabupaten Kulon Progo lebih mudah untuk di nilai oleh masyarakat, dimana di MPP Kulon Progo terdapat penyediaan layar informasi, *digital library*, hingga pengembangan layanan di stand-stand instansi. Selain itu pengembangan layanan seperti penyediaan layar informasi yang diletakkan di atas pintu masuk sebagai media imbauan maupun informasi dari berbagai instansi yang terintegrasi di MPP. Dalam inovasi MPP Kulon Progo juga dilakukannya observasi berdasarkan kepada rate penilaian *analys google* MPP yaitu mendapatkan rate 4.7 dari 5 poin, yang terdiri dari 39 *riviewer* yang dilakukan oleh masyarakat pengguna MPP. Dalam observasi itu rata – rata mengungkapkan tingkat kepuasannya.

Aspek kesesuaian penting dalam inovasi pelayanan publik. Inovasi yang sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengadopsi inovasi akan dapat dijalankan di instansi tersebut. 75 % dari tingkat penilaian, yang mana dalam hal ini untuk inovasi MPP di Kulon Progo mendapatkan beberapa penilaian. Salah satu tantangan penyelenggaraan MPP, adalah komitmen untuk memberikan layanan secara maksimal. Adapun penilaian ini menjadi acuan MPP dalam melakukan perbaikan kedepannya jika terdapat ketidaksesuaian yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pengguna dari MPP.

Begitupun yang terjadi dengan inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo, dengan bisanya diamati, dinilai dan dikritik oleh masyarakat. Dalam penerapannya hingga saat ini terus dilakukannya perbaikan dalam pelaksanaannya. Seperti adanya penambahan stand dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu PD BPR, adanya perbaikan lahan parkir dan adanya pembuatan ruang khusus sebagai tempat promosi UMKM dan *investment centre*.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Buruknya kualitas pelayanan publik yang ditandai dengan banyaknya aduan yang dilakukan oleh masyarakat kepada lembaga Ombudsman, mendorong Pemerintah menciptakan satu inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai cara dalam mencapai tujuan untuk mereformasikan pelayanan publik yang ada di Indonesia. Dalam penerapan MPP di Kabupaten Kulon Progo tidak terlepas dari sinergi yang dibangun antara Pemerintah, Dinas Penanaman Modal dan Penanaman Modal Terpadu (DPMPT) serta peran masyarakat. Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo dilihat dari beberapa indikator, dari *Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, Observability*. Inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pada dasarnya haruslah mempunyai keuntungan, keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah ada sebelumnya. Keuntungan inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dinilai dari nilai ekonomi dan kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang ada di MPP.

MPP di Kabupaten Kulon Progo memiliki indikator sesuai dengan nilai yang berlaku dalam sistem sosial, sesuai dengan peraturan yang sudah ada dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat setempat. Adapun yang tak kalah penting dimana inovasi MPP di kabupaten kulon progo sangat selaras dengan nilai dari visi dan misi dari Bupati Kabupaten Kulon Progo yaitu, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Kemudian inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo pada penerapannya sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat, mengingat bahwa selama ini masyarakat dalam mengakses pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan berbelit – belitnya prosedur dalam pelayanan. Namun setelah dengan adanya MPP masyarakat mampu mengakses pelayanan dengan waktu yang singkat dan dengan prosedurnya yang jelas. Dari inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo terlihat jelas pada penyelenggarannya juga mudah untuk dipahami, dimana masyarakat akan disuguhkan beberapastand- stand yang terdiri dari berbagai jenis pelayan yang akan mengurus perizinan, perpanjangan ataupun yang lainnya sesuai dengan kebutuhan pengguna para layanan mal pelayanan publik, terdapat alur dan informasi pelayanan yang jelas serta petugas-petugas yang akan membantu jika ada yang diperlukan. pada inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo akan jauh lebih efektif lagi jika penyelenggaraan MPP dapat diakses melalui online seperti melalui web khusus MPP yang bisa memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Memang, hingga saat ini bisa diakses secara *online* namun hanya saja melalui web dari DPMPT saja.

SARAN

Berdasarkan temuan dan diskusi diatas, rekomendasi yang dapat penulis sampaikan terkait dengan inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya penguatan regulasi Mal Pelayanan Publik, Mengingat bahwa Mal Pelayanan Publik bukan hanya sekedar menyediakan outlet pelayanan publik, tetapi pelayanan publik tersebut terintegrasi antar pelayanan pusat dan daerah dan melibatkan banyak pihak. Sehingga perlu diperkuatnya regulasi Mal Pelayanan Publik, seperti peraturan presiden yang mampu menjadi payung hukum dalam memperkuat legalitas MPP dan akan menambah semangat bagi semua pihak terkait untuk melaksanakan pelayanan publik di MPP.
2. Perlu ada jenis interaksi pelayanan online agar dapat lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara cepat jika dapat diakses secara online melalui media online seperti twitter, facebook, instagram dll. Mengingat bahwa perkembangan teknologi yang semakin pesat.
3. Terlepas dari sudah meningkatnya pelayanan publik terutama di Kabupaten Kulon Progo, tentu masih terdapat adanya kekurangan di sana dan masih perlunya masukan dari masyarakat untuk memperbaikinya. Yang kemudian masyarakat dan pemerintahlah yang harus saling bekerjasama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar mencapai tata pemerintahan yang baik ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Wicaksono, G., Pamungkas, T. S., dan Anwar, A. (2019, February). Akuntabilitas pengelolaan keuangan desa: studi kasus di kabupaten banyuwangi. In *FORUM EKONOMI* (Vol. 21, No. 1, pp. 12-22).
- Bunga, A. (n.d.). *Inovasi Mal Pelayanan Publik dalam Good Governance*. <https://www.kompasiana.com/annisabungaizwaldy/5dc2dd7fd541df41392d9cb2/inovasi-mal-pelayanan-publik-dalam-good-governance?page=all>
- Carroll, N., & Richardson, I. (2016). Aligning healthcare innovation and software requirements through design thinking. *Proceedings - International Workshop on Software Engineering in Healthcare Systems, SEHS 2016*, 1–7. <https://doi.org/10.1145/2897683.2897687>
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). *Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik*

Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia.

- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.23917/laj.v1i1.2702>
- Hanafi, A., Memasyarakatkan, E., & Shoemaker, F. F. (1987). *Koleksi Buku 1987*. 1987.
- Hariani, D., Nurcahyanto, H., Relatif, K., & Hendi, L. (2019). *RELATIVE ADVANTAGE DALAM INOVASI LAPOR HENDI Abstrak. 01*, 440–452.
- J. Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya).
- KEMENPAN, H. (n.d.). *Agar MPP Lebih 'Nendang', Pemda Belajar ke Azerbaijan*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/agar-mpp-lebih-nendang-pemda-belajar-ke-azerbaijan>
- Octavianti, M., Koswara, I., Yunita, D., & Sari, A. (1983). *Karakteristik Inovasi Kebijakan Kantong Plastik Tidak Gratis Bagi Ibu Rumah Tangga Di Kota Bandung*. 134–146.
- Ombudsman RI. (2018). *Laporan Tahunan 2018*.
- Pratama, M. Y., Ilmu, S., Negara, A., Fanida, E. H., Ap, S., Ap, M., Pelayanan, B., Terpadu, P., & Kabupaten, B. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. 1304067409.
- Progo, H. K. (n.d.). *Kulon Progo segera miliki Mal Pelayanan Publik*. https://kulonprogokab.go.id/v3/portal/web/view_berita/5147/Kulon-Progo-segera-miliki-Mal-Pelayanan-Publik
- Rahman, R., Fandaru, A., & Mada, U. G. (2016). *A New Design of Raskin Program (An Analysis of the RASDA Implementation in Kulonprogo Regency)*. 20(1), 68–83.
- Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations: Modifications of a Model for Telecommunications. *Die Diffusion von Innovationen in Der Telekommunikation*, 25–38. https://doi.org/10.1007/978-3-642-79868-9_2
- Sholahuddin, S., Setyawan, A. A., & Trisnawati, R. (2017). (2017). *NASKAH PUBLIKASI_2*.
- Umam, U., & Adiarto, A. (2020). (2020). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik*. 4(1), 160–165.
- Zulkarimen Nasution. (2012). *Komunikasi pembangunan: pengenalan teori dan penerapannya*. 2012.

- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2018). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalgrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156-167.
- Bunga, A. (n.d.). *Inovasi Mal Pelayanan Publik dalam Good Governance*. <https://www.kompasiana.com/annisabungaizwaldy/5dc2dd7fd541df41392d9cb2/inovasi-mal-pelayanan-publik-dalam-good-governance?page=all>
- Carroll, N., & Richardson, I. (2016). Aligning healthcare innovation and software requirements through design thinking. *Proceedings - International Workshop on Software Engineering in Healthcare Systems, SEHS 2016*, 1–7. <https://doi.org/10.1145/2897683.2897687>
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). *Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*.
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.23917/laj.v1i1.2702>
- Hanafi, A., Memasyarakatkan, E., & Shoemaker, F. F. (1987). *Koleksi Buku 1987*. 1987.
- Hariani, D., Nurcahyanto, H., Relatif, K., & Hendi, L. (2019). *RELATIVE ADVANTAGE DALAM INOVASI LAPOR HENDI Abstrak. 01*, 440–452.
- J. Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya).
- KEMENPAN, H. (n.d.). *Agar MPP Lebih ‘Nendang’, Pemda Belajar ke Azerbaijan*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/agar-mpp-lebih-nendang-pemda-belajar-ke-azerbaijan>
- Octavianti, M., Koswara, I., Yunita, D., & Sari, A. (1983). *Karakteristik Inovasi Kebijakan Kantong Plastik Tidak Gratis Bagi Ibu Rumah Tangga Di Kota Bandung*. 134–146.
- Ombudsman RI. (2018). *Laporan Tahunan 2018*.
- Pratama, M. Y., Ilmu, S., Negara, A., Fanida, E. H., Ap, S., Ap, M., Pelayanan, B., Terpadu, P., & Kabupaten, B. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. 1304067409.
- Progo, H. K. (n.d.). *Kulon Progo segera miliki Mal Pelayanan Publik*.

https://kulonprogokab.go.id/v3/portal/web/view_berita/5147/Kulon-Progo-segera-miliki-Mal-Pelayanan-Publik

- Rahman, R., Fandaru, A., & Mada, U. G. (2016). *A New Design of Raskin Program (An Analysis of the RASDA Implementation in Kulonprogo Regency)*. 20(1), 68–83.
- Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations: Modifications of a Model for Telecommunications. *Die Diffusion von Innovationen in Der Telekommunikation*, 25–38. https://doi.org/10.1007/978-3-642-79868-9_2
- Sholahuddin, S., Setyawan, A. A., & Trisnawati, R. (2017). (2017). *NASKAH PUBLIKASI_2*.
- Umam, U., & Adianto, A. (2020). (2020). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik*. 4(1), 160–165.
- Zulkarimen Nasution. (2012). *Komunikasi pembangunan: pengenalan teori dan penerapannya*. 2012.
- Humas KEMENPAN. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tak-sekadar-ikut-tren-pembangunan-mpp-harus-pertimbangkan-banyak-hal> diakses pada tanggal 26 oktober 2019
- Annisa Bunga. <https://www.kompasiana.com/annisabungaizwaldy/5dc2dd7fd541df41392d9cb2/inovasi-mal-pelayanan-publik-dalam-good-governance?page=all> diakses pada tanggal 26 Oktober 2019
- Humas. https://kulonprogokab.go.id/v3/portal/web/view_berita/5147/Kulon-Progo-segera-miliki-Mal-Pelayanan-Publik diakses pada tanggal 27 oktober 2019