

**ANALISIS INOVASI LAYANAN PADA MALL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) TERHADAP DAMPAK KEPUASAN
MASYARAKAT DI MAGETAN**

SKRIPSI



Oleh :

YAYAN ANDRIANI

NIM 401180335

Pembimbing :

Dr. LUHUR PRASETIYO, M.E.I.

NIP 197801122006041002

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ANALISIS INOVASI LAYANAN PADA MALL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) TERHADAP DAMPAK KEPUASAN
MASYARAKAT DI MAGETAN
SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Strata Satu (S-1)



Oleh :

YAYAN ANDRIANI

NIM 401180335

Pembimbing :

Dr. LUHUR PRASETIYO, M.E.I.

NIP 197801122006041002

JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2022

ABSTRAK

Andriani, Yayan. Analisis Inovasi Layanan Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Dampak Kepuasan Masyarakat Di Magetan. *Skripsi*. 2022. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing Dr. Luhur Presetiyo, M.E.I.

Kata Kunci :Pelayanan, Analisis Inovasi Layanan Publik dan Masyarakat, MPPLS(*Mall Pelayanan Publik Survey*).

Mall Pelayanan Publik di wilayah Magetan merupakan sarana dan prasarana yang dibangun guna dimanfaatkan sebagai pelayanan masyarakat. Didalam Mall Pelayanan Publik bisa dinyatakan sebagai cabang kedua dari adanya layanan lainnya seperti BPJS, Pelayanan Disduk Capil, Pelayanan Samsat Corner dan sebagainya. Perkembangan Mall Pelayanan Publik ini sudah diresmikan langsung oleh Bupati Magetan dengan berbagai pertimbangan yang sudah diajukan sehingga dapat terealisasikan.

Manfaat penelitian dalam analisis mall pelayanan publik di Magetan, yaitu mampu mengetahui permasalahan yang ada dalam kinerja, pelayanan ataupun pendapat dari masyarakat dengan melakukan survey ke lapangan dengan adanya teori yang ada dan dipadankan dengan kesenjangan dalam kenyataan terhadap faktor inovasi mempengaruhi minat masyarakat atau tidak di wilayah Magetan. Dan juga mampu memberi wawasan agar kedepannya melakukan pembenahan terkait permasalahan yang diresahkan oleh masyarakat dalam pelayanan dengan media *online*.

Hasil dari adanya penelitian terkait Mall Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa Mall Pelayanan publik sebagai sarana edukasi proses yang setiap tahunnya diperbarui sesuai kebijakan yang ada dengan gambaran arahan dan prosedur yang ada sebagai unsur yang sangat penting dalam melayani masyarakat dengan tujuan agar masyarakat merasa puas dan merasa dilayani dengan sepenuh hati, yang didalamnya mengaitkan dengan layanan publik sehingga menerapkan dari tahapan awal hingga sekarang yang semula masih di cabang satu sekarang di pecah menjadi cabang kedua dengan sistem terkhususkan di magetan dalam konsep antrian *Online* yang nanti baru dilayani dengan konsep memudahkan dan juga memberikan dampak efektif dan efisien.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terakreditasi "B" Berdasarkan SK BAN-PT Nomor:2619/SK/BAN-PT/Ak SURV/PT/XI/2016
Jl. Pramuka No. 156 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Ponorogo Website:
www.iainponorogo.ac.id, email: febi@iainponorogo.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No	Nama	NIM	JURUSAN	JUDUL
1.	Yayan Andriani	401180335	Ekonomi Syariah	Analisis Inovasi Layanan Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Dampak Kepuasan Masyarakat Di Magetan

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 01 April 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Luhur Prasetyo, M.E.I
NIP.197801122006041002

Menyetujui,
Pembimbing



Dr. Luhur Prasetyo, M.E.I
NIP.197801122006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini :

Judul : Analisis Inovasi Layanan Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Dampak Kepuasan Masyarakat Di Magetan
Nama : Yayan Andriani
NIM : 401180335
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh DewanPenguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji :

Ketua Sidang
Dr. Aji Damanuri, M.E.I
NIP 197506022002121003

:
(.....)

Penguji I
Ridho Rokamah, S.Ag., M.SI
NIP 197412111999032002

:
(.....)

Penguji II
Dr. Luhur Prasetyo, M.E.I
NIP 197801122006041002

:
(.....)

Ponorogo, Rabu, 20 April 2022
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



(.....)
Dekan FEBI IAIN Ponorogo
Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YATAN ANDRIANI

NIM : 401180335

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Program Studi : EKONOMI SYARIAH

Judul Skripsi/Tesis : ANALISIS INOVASI LAYANAN PADA MALL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) TERHADAP DAMPAK KEPUASAN
MASYARAKAT DI MAGETAN.

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 31 MEI 2022

Penulis



YATAN ANDRIANI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Yayan Andriani

NIM : 401180335

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

ANALISIS INOVASI LAYANAN PADA MALL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) TERHADAP DAMPAK KEPUASAN
MASYARAKAT DI MAGETAN

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang di rujuk sumbernya.

Ponorogo, 01 April 2022

Pembuat Pernyataan,



Yayan Andriani

NIM 401180335

MOTTO

Firman terdapat dalam QS. Al-Isra':7

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا
الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيَبُرُّوا مَا عَلَّمُوا تَنْبِيْرًا

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai”.¹

Hadist Imam Ahmad menyatakan bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah Swt : *“Jika kamu berbuat baik, berarti kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan barang siapa diserahi urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.* (QS. Al-Isra':7).²

¹ <https://tafsiralquran.id/perbuatan-manusia-surat-al-isra-ayat-7>

² <https://Indonesiaquran.com/qs-17-7-quran-surat-al-isra-ayat-7>.

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan ibu, Suwarno dan Karmini terimakasih karena kalian berdua hidup terasa mudah dan penuh kebahagiaan. Terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Adikku Hendi Presada, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Saudara-saudaraku tercinta Herni, Rini, Hari, Agung, Anisa, Clara, Lia, Rudi, Riko terimakasih do'a dan semangatnya.
4. Sahabat-sahabatku, Destriana Manggala Putri, Anggi Nur Laily, Diajeng terimakasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberi bantuan saat aku membutuhkannya. Terimakasih sudah menjadi teman dan sahabatku.
5. Sahabat seperjuangan, Wiwin Nuryana, Yuni Puspita.
6. Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabbarakatuh

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, karunia, dan nikmat kesehatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga tahap terakhir guna memenuhi tugas akhir.

Serta salam dan salawat penulis curahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW yang telah membawa kita ke zaman sekarang ini. Skripsi dengan judul **“Analisis Inovasi Layanan Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Dampak Kepuasan Masyarakat Di Magetan”**. Diajukan penulis sebagai gambaran dan arahan dalam penelitian dan permasalahan yang ada di Kabupaten Magetan. Dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif serta sumbangan ilmu pengetahuan terhadap dunia pendidikan. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa dengan terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah banyak membantu serta membimbing baik secara moril maupun materil.

Oleh karena itu dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mempersembahkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hj. Evi Muafiah, M.Ag. Rektor Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
2. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

3. Dr. Luhur Prasetyo, M.E.I selaku ketua program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
4. Dr. Luhur Prasetyo, M.E.I sebagai dosen pembimbing , yang telah membimbing saya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo yang selalu memberikan yang selalu memberikan ilmu dan nasehat yang bermanfaat kepada saya.
6. Bapak Kepala Dinas Kependudukan beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian ini pada wilayah yang dipimpin.
7. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan semua dalam penulisan ini, terimakasih atas dukungan dan motivasi dari kalian semuanya, Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan kepada kalian semua.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, bantuan kalian sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini. Kesempurnaan hasil adalah hal yang selalu diperjuangkan dan memotivasi penulis. Namun penulis sadar dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan penulis sebagai manusia biasa.

Oleh karenanya penulis mohon kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menjadi salah satu masukan bagi penulis agar kedepan menjadi lebih baik. Semoga karya ini bisa memberikan manfaat bagi penulis dan semua pihak yang membacanya. Amin.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Magetan, 01 April 2022

Penulis



DAFTAR ISI

COVER.....
HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Studi Penelitian Terdahulu.....	7
F. Metode Penelitian.....	9
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	9
2. Lokasi Penelitian.....	9
3. Data dan Sumber Data.....	10
4. Teknik Pengumpulan data.....	12
5. Teknik Pengolahan Data.....	13
6. Analisis Data.....	15
7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	15
G. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II. KAJIAN TEORI	
1. Layanan Publik.....	19
2. Inovasi Pelayanan Publik.....	21
3. Kepuasan.....	25

BAB III. PAPARAN DATA

1. Layanan Mall Pelayanan Publik (MPP).....33
2. Inovasi Layanan Mall Pelayanan Publik (MPP).....36
3. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Mall Pelayanan
Publik (MPP).....40

BAB IV. PEMBAHASAN/ANALISIS

1. Layanan Publik Magetan.....44
2. Inovasi Pelayanan.....53
3. Dampak Kepuasan Masyarakat Magetan.....58

BAB V. PENUTUP

- A. Kesimpulan.....62
 1. Layanan.....62
 2. Inovasi.....62
 3. Kepuasan.....63
- B. Saran/Rekomendasi.....63

DAFTAR PUSTAKA.....64

LAMPIRAN.....66

RIWAYAT HIDUP.....68



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mall Pelayanan Publik di wilayah Magetan merupakan sarana dan prasarana yang dibangun guna dimanfaatkan sebagai pelayanan masyarakat. Didalam Mall Pelayanan Publik bisa dinyatakan sebagai cabang kedua dari adanya layanan lainnya seperti BPJS, Pelayanan Disduk Capil, Pelayanan Samsat Corner dan sebagainya. Perkembangan Mall Pelayanan Publik ini sudah diresmikan langsung oleh Bupati Magetan dengan berbagai pertimbangan yang sudah diajukan sehingga dapat terealisasikan.

Dengan adanya beberapa pelayanan diharapkan dapat memudahkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat Magetan. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, dengan berbagai pertimbangan yang disampaikan Bupati bahwa Mall Pelayanan Publik dapat memudahkan pelayanan data yang diajukan oleh masyarakat wilayah magetan, akan tetapi kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak bisa menerapkan sistem *online*, sehingga dapat menimbulkan masalah kebijakan yang diterapkan bupati yang mengakibatkan resiko pada orang banyak terutama terhadap minat masyarakat di wilayah magetan. Dalam pelayanan publik sekarang ini melalui sistem online sehingga dari awal bertahap belum bisa beradaptasi

maka lama kelamaan akan bisa beradaptasi walaupun banyak yang tidak bisa menggunakannya³.

Beriring berjalannya waktu, respon atas kebijakan bupati memang memudahkan pelayanan dengan tahapan tidak perlu antri karena dilayani secara *online* namun kenyataannya masih belum menjawab respon yang dibutuhkan oleh masyarakat wilayah magetan dari mulai kinerjanya yang lama direspon dan kalau pun antrian sudah penuh harus milih antri online lagi, dari situlah muncul banyak permasalahan dan keresahan yang dialami masyarakat atas kinerja Mall Pelayanan Publik ini sehingga dikatakan tidak bisa menjawab kelompok sasaran, walaupun kebijakan yang dianjurkan bupati Mall Pelayanan Publik ini sebagai wadah yang dapat memberikan keindahan, kenyamanan di Kabupaten Magetan yang nantinya mampu membuat inovasi dan pelayanan yang baik di Magetan.

Mall Pelayanan Publik juga merupakan sarana edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, menurut Permendagri 138 Tahun 2017 yang berbunyi bukan sebagai layanan terpadu tetapi lebih kepada kebijakan yang dapat memberikan kepastian hukum, memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima, konsep dalam MPP ini juga termasuk dalam artian konsep kekinian, dengan konsep ruang duduk bederet disepanjang gerai dan juga ada kesan modern terhadap wahana anak anak, sehingga dapat memberikan prioritas kenyamanan kepada masyarakat. Kendala dari semua aspek tersebut memang adanya faktor masalah ada

³ Nusadaily, "Pelayanan Publik Magetan" dalam <http://pelayanan/publik/.com>.(diakses pada tanggal 12 November 2021, jam 12.00).

beberapa kekurangan kecil semisal adanya pembenahan yang kurang diperbarui dan ada juga yang kosong sehingga kedepannya harus adanya perbaikan lebih baik lagi.⁴

Pelayanan Publik ini juga sudah adanya tahapan tahapan dari kabupaten lainnya seperti kabupaten Nganjuk, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Madiun, Gresik, Bojonegoro dan Tuban. Dengan komitmen pembangunan gedung MPP di kabupaten masing masing.⁵ Selain dari harapan yang diajukan oleh beberapa pendapat, dalam gedung MPP ini diarahkan dari dinas kependudukan terakit masalah faktor layanan kependudukan bahwa yang bermula *offline* diganti menjadi layanan *online* diarahkan *online* dengan menindaklanjuti arahan dari Bapak Bupati Magetan pada rapat terbukanya, yakni dengan adanya perekaman KTP Elektronik harus mempunyai nomor antrian *online* terlebih dahulu, dan juga data pengambilan berkas yang sudah jadi harus dinyatakan dengan bukti pencatatan sehingga apabila diamati dalam MPP *online* ini masih adanya masyarakat yang belum bisa menggunakannya dan cara melakukannya terkadang masih ada orang yang belum membawa persyaratan langsung masuk dalam pelayanan publik tersebut.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturn pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan yang menyangkut adanya pemenuhan hak-hak sipil dan juga kebutuhan dasar penduduk dengan banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat. Kritik dan juga saran dari

⁴ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*,(UGM press :2010)

⁵ Amir Murtono, Wawancara,11 Januari 2022

masyarakat dan kalangan luar pun juga berbagai macam yang diarahkan dari administrasi publik yang dianggap lamban, sensitif terhadap ketentuan yang diberlakukannya belum mencakup persentase yang ditetapkan dengan penggunaan sumber daya publik yang bisa dikatakan tidak berfokus pada proses dan prosedur yang dihasilkan, sehingga menyebabkan munculnya pandangan negatif dari masyarakat yang menganggap pelayanan publik sebagai beban besar para pembayar pajak.⁶

Mall pelayanan publik juga dikaitkan dalam kehidupan politik dengan perbaikan kinerja dengan implikasi luas terhadap kepercayaan dari masyarakat, masalah yang difokuskan juga adanya kesenjangan antara layanan kinerja di mall pelayanan publik sehingga dapat memunculkan krisisny kepercayaan yang tumbuh dari masyarakat. Dan juga dalam kajian pelayanan publik ini benar benar difokuskan kepada masyarakat dengan berharap memutuskan perhatiannya pada tanggung jawab melalui pengelolaan organisasi publik dalam kebijakan publik. Sehingga dapat memunculkan perspektif baru antara pengarahan dan pengayoman yang didasarkan terhadap integritas dan responsivitas.⁷

Model kinerja dalam mall pelayanan publik juga adanya unsur aspek yang dalam bentuk penelitian bisa dikatakan sebagai unsur *Bad Governance* yaitu proses dan prosedur yang dijalankan tetapi dari kebijakan yang ada masih belum memenuhi target yang diharapkan antara lain :

⁶Taufiqurokhan,*Teori dan perkembangan manajemen pelayan publik*,(UMJ :Press ,2018).

⁷Denhardt, *Teori dan perkembangan manajemen publik*, (UMJ :Press, 2018).

1. Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan tidak sesuai kenyataan sehingga minimnya masyarakat dalam mengikuti prosedur dan ketentuan yang ada.
2. Tidak adanya ketelitian terhadap faktor usia dengan menggunakan media *online*.
3. Konsep pelayanan yang nantinya supaya dimengerti oleh para masyarakat melalui interaksi dan komunikasi dengan sebaik baiknya.
4. Tindakan dari pemberi layanan dengan jasa yang dipersepsikan kepada masyarakat
5. Kerusakan faktor terhdap penandatanganan dokumen dengan tanda tangan elektrik (TTE), sehingga menimbulkan banyak rasa kecemasan yang dialami masyarakat.
6. Kesenjangan kinerja dari tahap pelayanan dengan faktor masalah dari pusat, sehingga banyak layanan yang belum dipenuhi dan adanya tunggakan dalam kinerja.⁸

Berdasarkan kesenjangan masalah diatas, maka pelayanan bukan saja dibentuk sebagai inovasi di kabupaten Magetan saja tetapi juga melihat dari banyaknya minat masyarakat yang hendak melalukan memprosesan dokumen di mall pelayanan publik yang nantinya dapat menjadi arahan dan motivasi agar mall pelayanan publik mampu diperbaiki kembali terhadap faktor yang diusulkan oleh masyarakat.⁹

⁸ Miranto, Observasi 15 Januari 2022

⁹ Amir Murtono, Wawancara 18 Januari 2022

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana layanan di Mall Pelayanan Publik Magetan ?
2. Bagaimana inovasi layanan di Mall Pelayanan Publik Magetan ?
3. Bagaimana dampak layanan di Mall Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Magetan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Dapat mengetahui layanan di Mall Pelayanan Publik Magetan
2. Dapat mengetahui inovasi layanan di Mall Pelayanan Publik Magetan
3. Dapat mengetahui dampak layanan di Mall Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Magetan

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam analisis mall pelayanan publik di Magetan, yaitu mampu mengetahui permasalahan yang ada dalam kinerja, pelayanan ataupun pendapat dari masyarakat dengan melakukan survey ke lapangan dengan adanya teori yang ada dan dipadankan dengan kesenjangan dalam kenyataan terhadap faktor inovasi mempengaruhi minat masyarakat atau tidak di wilayah Magetan. Dan juga mampu memberi wawasan agar kedepannya melakukan pembenahan terkait permasalahan yang diresahkan oleh masyarakat dalam pelayanan dengan media *online*. Manfaat lainnya juga dapat memberikan wawasan dan pengetahuan keterkaitan prosedur sistem *online* yang telah di putuskan oleh pemerintah kabupaten Magetan, dengan melihat survey dari minat masyarakat dalam pelayanan dan kinerja pelayanan publik.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Mall Pelayanan Publik adalah layanan sebagai wujud nyata dari komitmen Pemkab Magetan dengan memberikan layanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat, yang diakitkan dengan adanya sistem *Online* dari perkembangan semula harus antri dilayani berdatangan dan ini diubah konsepnya dengan antri *Online* dan dilayani secara *Online* kembali agar tidak menimbulkan kerumunan dan antri yang sangat padat dengan kondisi masih pandemi covid 19.¹⁰

Menurut Bapak Denhart, Pelayanan publik adalah terjadinya transmorfasi standar etika pelayanan publik yang dikaitkan dari pihak eksternal maupun pihak internal dengan sistem pelayanan yang diajukan secara publik.

Menurut Bapak Wahab, pelayanan publik adalah sebagai wadah perkembangan penyelenggaraan pemerintah guna mengembangkan inovasi Pemkab Magetan.

Menurut Harbani Pasolong Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah seseorang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan organisasi.

Menurut Roth, Pelayanan publik adalah layanan yang tersedia oleh masyarakat baik secara umum ataupun secara khusus.

¹⁰ Suprawoto, Wawancara 20 Januari 2022

Menurut Ratminto dan Winarsih, Pelayanan Publik adalah penyelenggaraan yang mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, dan tanggung jawab.

Menurut Moenir Kurniawan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan faktor material melalui prosedur tertentu.

Menurut Sinambela dkk, Pelayanan Publik adalah sebagai kegiatan dalam melayani administrasi jasa atau lainnya



F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan jenis Penelitian

Jenis dan pendekatan didalam penelitian ini menggunakan jenis dan pendekatan kualitatif, dikarenakan adanya pihak pihak untuk dipertanggung jawabkan dan juga adanya pihak yang diarahkan untuk melakukan proses pendekatan secara kualitatif mengenai permasalahan di Mall Pelayanan Publik Magetan dengan hal sebagai berikut yaitu menggunakan data primer dengan melakukan wawancara kepada pihak dinas kependudukan capil kabupaten Magetan dengan melalui Mall Pelayanan Publik (MPP) ini dengan data kualitatif yang diajukan kepada masyarakat sebagai arahan data data permasalahan pelayanan yang ada, sehingga mampu diteliti berdasarkan fakta dan opini yaitu berdasarkan tarikan kesimpulan dari penelitian rumusan yang ada dengan mengetahui bagaimana inovasi layanan di kembangkan, bagaimana layanan yang dijalankan, kemudian bagaimana dampak yang dirasakan oleh masyarakat terkait adanya layanan di Mall Pelayanan Publik ini.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian yang saya ajukan adalah terdapat di Kabupaten Magetan, sehingga bisa disimpulkan terkait masalah pelayanan publik yang dapat dilihat serta dapat dianalisis terkait adanya permasalahan tentang pelayanan yang melalui keluhan dari masyarakat, ataupun forum keminatan kualitatif yang diajukan oleh masyarakat Magetan. Alasan saya memilih penelitian tentang permasalahan pelayanan di Kabupaten Magetan

adalah saya sudah pernah terjun langsung ke dalam mall tersebut dan juga pernah adanya tanya jawab (*Survey*) mengenai Mall Pelayanan di Magetan ini sebagai inovasi yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Magetan ataupun justru membuat canggung dan membuat masyarakat tidak bisa menggunakan aplikasi web terbaru dalam Mall Pelayanan Publik ini dengan keabsahan dan keunikan berdasarkan grafik dan juga data yang sesuai sehingga dapat saya jadikan topik dalam penelitian ini.

3. Data dan Sumber Data

Data dari penelitian yang saya ajukan adalah data berdasarkan dari data primer yaitu berdasarkan informasi dari pelaku utama dan juga arahan terjun secara langsung dilapangan yaitu dalam penelitian Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Magetan. Selain didukung dari adanya data primer juga adanya dari data sekunder yaitu melihat obyek orang lain didalam penelitian ini dan didukung adanya buku dari pelayanan publik ini. Dan pada sumber daya dalam penelitian ini juga digunakan dengan data wawancara secara lisan sehingga dalam pengumpulan datanya disebut dengan responden dimana orang orang dapat merespon atau menjawab pertanyaan peneliti baik itu pertanyaan tertulis ataupun lisan.¹¹

Sehingga dalam kajian penelitian ini mampu memberikan informasi secara akurat dan relevan yang dapat membantu informasi terhadap penelitian yang saya ajukan yaitu penelitian kualitatif. Selain dari adanya penjelasan diatas berdasarkan data dan sumber data, juga adanya dukungan

¹¹ Efendi Sofyan, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*(Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2010).

melalui tahapan terjun secara langsung, maka adanya jenis jenis data dan sumber data yang saya peroleh diantaranya diperoleh dari data wawancara Narasumber (Informan) dengan konsep penelitian berjenis kualitatif ini sumber datanya bisa dikatakan responden dikarenakan adanya respon secara langsung dari orang yang diberi pertanyaan dengan menjawab secara lisan kepada peneliti.

Dan dalam penelitian ini juga adanya pihak narasumber yang di wawancarai guna mendapatkan informasi terkait kinerja pelayanan di Mall Magetan. Oleh karena itu disebut dengan informan atau orang yang memberikan informasi, sumber informasi, ataupun sumber data terhadap subyek yang ditelitinya dikarenakan sebagai data primer atau pelaku utama guna memberikan informasi yang diberikan, terhadap kajian data yang relevan dan akurat sehingga peneliti tidak hanya melakukan penalaran saja akan tetapi berdasarkan data dan sumber data yang fakta.¹²

Sehingga dalam data dan sumber datanya diperoleh dari pertanyaan rumusan masalah yang menyangkut antara lain :

- a. Bagaimana layanan di Mall Pelayanan Publik Magetan ?
- b. Bagaimana inovasi layanan di Mall Pelayanan Publik Magetan ?
- c. Bagaimana dampak layanan di Mall Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Magetan ?

¹² Wawancara, Miranto 12 Januari 2022

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Teknik Pengumpulan Data adalah teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Didalam penelitian kualitatif dengan adanya penelitian di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Magetan merujuk terhadap suatu cara penggunaannya dengan melalui wawancara, angket dokumentasi serta pengamatan peneliti di berbagai pihak. Sedangkan instrumen pengumpul data merupakan alat dengan berbagai pedoman wawancara, hasil kuisioner camera foto dan lainnya. Didalam peneliti ini dalam data primer pengumpulan datanya antara lain :

a. Metode *Interview* atau Wawancara

Interview adalah usaha dalam menghasilkan informasi, menggali informasi dan sebagai sumber pengetahuan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara lisan. Sedangkan subyek responden adalah orang yang paling tau tentang dirinya sendiri. Dengan apa yang diajukan oleh peneliti dengan benar dan relevan.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan hasil angket) akan tetapi didapat dengan cara merekam berbagai fenomena yang terjadi yaitu bisa diartikan pengamatan dengan dilihat dari situasi dan kondisinya. Teknik ini juga digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala gejala alam yang dilakukan pada responden, dengan catatan dalam

penelitian ini berproses terhadap pengamatan dan catatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dilihat dengan dikaitkan situasi dan kondisi yang ada.¹³

5. Teknik Pengolahan Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka dalam penelitian kualitatif ini yaitu Analisis Permasalahan Mall Pelayanan Publik Terhadap Perkembangan Inovasi Berdasarkan Minat Masyarakat Di Wilayah Kabupaten Magetan yang bisa dikumpulkan dalam aneka macam cara melalui observasi diberbagai pihak dan juga wawancara melalui pihak-pihak yang berkesinambungan dengan data primer dalam adanya penelitian di Kabupaten Magetan ini.

Selain itu analisis kualitatif dalam terdiri dari tiga alur yang terjadi secara bersamaan dengan adanya reduksi data, penyajian data dan adanya penarikan terhadap kesimpulan terkait kesimpulan adanya data yang akurat dan relevan yang dapat dipahami.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini juga mengarah terhadap pengolahan penyajian data, dengan adanya sumber data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan sebagainya. Sedangkan dalam teknik analisa data mencakup adanya analisis, interpretasi data dengan adanya penarikan kesimpulan.

¹³ Sunardi, Nur, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan, memilah mana yang perlu dan tidak perlu, dan juga mengorganisasi data dengan cara dirancang secara signifikan terhadap penarikan kesimpulan agar dapat diverifikasi. Dan dalam proses ini ada kaitannya juga terhadap adanya proses penelitian yang dilakukan dilapangan dengan mentransformasikan ulasan dan kata kata secara singkat, signifikan yang lebih luas.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang secara tahap kedua dalam penelitian ini, sebagai informasi yang tersusun dengan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.¹⁴

Penyajian data dalam kualitatif ini juga berbentuk grafik, jaringan, dan juga bagan dengan dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu padan yang dapat dipahami. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

c. Menarik Kesimpulan

Kegiatan ini dapat dikatakan kegiatan ketiga dalam penelitian kualitatif dengan cara penarikan dari semua narasi

¹⁴ Ulber Silalahi, *Pengolahan Data*(Bandung :Pustaka Pelajar,2009).

kualitatif yang dipadankan menjadi kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian ini juga dikategorikan dalam catatan lapangan, kecakapan peneliti dan juga metode yang digunakannya.

6. Teknik Analisis Data

Berdasarkan analisis data dalam permasalahan di Mall Pelayanan ini yaitu pengamatan dalam kinerja, dalam pelayanan, dalam prosedur dan adanya survey keminatan masyarakat di Kabupaten Magetan yang dapat diperoleh dengan adanya data akurat dari Pelayanan Publik ini, dan juga dapat dilihat dengan melihat kondisi permasalahan pelayanan yang ada, dan juga bisa melihat gejala yang disebabkan terhadap adanya prosedur serta sistem pelayanan ini serta dengan kebijakan dari pemerintah untuk menanggulangi masalah tersebut. Analisis data yang dipakai peneliti dalam penelitian skripsi yaitu mengarah terhadap analisis naratif yang berfokus terhadap bagaimana suatu ide atau cerita yang dikomunikasikan kepada seluruh bagian terkait.

Selain dari analisis data naratif juga mengandung analisis data deskriptif yaitu mendeskripsikan suatu keanalisisan data berdasarkan data informasi wawancara yang nantinya di paparkan secara jelas, akurat berdasarkan data yang relevan.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Menurut Bapak Suprawoto menyampaikan bahwa Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Magetan sebagai sarana pendukung kedua terhadap adanya kantor dinas yang belum memiliki cabang. Sehingga para

masyarakat juga dihimbau untuk melakukan proses pembatasan data, pengecekan data dan juga menganalisis data dinas ataupun kependudukan bisa dilakukan melalui Mall Pelayanan Publik ini. Selain itu masih juga dipertimbangkan karena adanya proses *online* yang bisa dilakukan pengamatan, karena dari 100% rata-rata masih 50% karena masih adanya orang belum bisa melakukan sistem *online*. Sehingga peneliti ingin meneliti kajian pelayanan ini berdasarkan pengecekan dan juga keabsahan data yang relevan.



G. Sistematika Pembahasan

Skripsi penelitian ini dibagi atas beberapa bagian. Bagian pertama adalah pendahuluan. Pada bagian ini diuraikan latar belakang penelitian, permasalahan-permasalahan yang tercakup pada penelitian, tujuan penelitian, manfaat yang dapat diambil dari penelitian, serta batasan dan ruang lingkup dari penelitian. Dan dibagian akhir diuraikan sistematika penyajian laporan penelitian.

Bagian kedua berisi dengan landasan teori yang memuat terhadap kajian teori serta studi penelitian terdahulu. Bagian ketiga memaparkan langkah-langkah yang digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian. Pada bagian ini dijelaskan alat dan metoda yang digunakan untuk melakukan perencanaan dan mendapatkan spesifikasi kebutuhan pengguna.

Selain itu dipaparkan juga metode yang digunakan untuk merancang dan menganalisa sistem. Bagian ini diberi judul Metode Penelitian. Dibagian keempat menjelaskan metode penelitian yaitu dengan jenis dan pendekatan penelitian serta pengalokasian penelitian berdasarkan sumber data yang ada dengan teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data serta teknik pengolahan data serta teknik analisis data.

Selain itu juga dipaparkan di bagian bab keempat yang memaparkan bab pembahasan atau analisis berdasarkan rumusan masalah yang ada dan digambarkan dengan metode kesimpulan di bagian akhir atau bagian penutup.

BAB II

LAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Layanan Publik Menurut Agus Dwiyanto, Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi dalam perluasan fungsi pelayanan terpadu baik dipusat ataupun di daerah yang disebut juga milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Menurut Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2017, menyatakan bahwa tujuan pembentukan Mall Pelayanan Publik (MPP) ini antara lain untuk memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dan tujuan lainnya bisa didapat untuk mengembangkan inovasi yang ada dalam daya saing global dalam memberikan kemudahan dalam usaha khususnya bagi wilayah di Kabupaten Magetan.¹⁵

Mall Pelayanan Publik juga melayani adanya administrasi tidak hanya dalam bidang kependudukan akan tetapi juga dalam pelayanan lainnya, diantaranya adanya 22 jenis layanan dasar kepada masyarakat dengan adanya harapan mewujudkan kenyataan dari komitmen Pemkab Magetan dalam memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat.

¹⁵ Agus Dwiyanto, *Pelayanan Publik*, (UGM :Press,2011)

A. Layanan Publik

Menurut Harbani Pasolong, Layanan Publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat dalam mengajukan kepentingannya. Dalam kajian teori ini, pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi untuk mengurangi kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi pelaksana yang ada dilapangan.

Layanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak yang memiliki suatu kewajiban untuk mengurus dan menyelesaikan hingga tuntas yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut kriteria layanan dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) yang unggul dari lainnya dalam kajian peneliti yang akan diteliti berdasarkan teori yang ada dan yang digambarkan sesuai masalah yang nyata, dan teori menurut Agus Dwiyanto bisa dikaitkan antara lain :¹⁶

1. Ramah (Komunikatif), yaitu suatu sikap yang diucapkan dari pihak layanan kepada masyarakat berupa sapa dan senyum dengan mengucap ucapan selamat pagi, selamat siang dan selamat sore.
2. Responsif, yaitu suatu sikap yang berarti cepat tanggap atau cepat merespon apayang menjadi kebutuhan masyarakat

¹⁶ Ibid.,

3. Proaktif, yaitu suatu sikap inisiatif yang dapat memberikan layanan bagi masyarakat yang jauh langsung tinggal mengirimkan dalam bentuk foto lalu bisa dicetak dalam layanan tersebut.
4. Konfirmasi, yaitu suatu penjelasan yang sangat detail atas segala hasil proses yang telah diajukan masyarakat.
5. Tindak Lanjut, yaitu menyediakan layanan lanjutan apabila adanya perbaikan atau perubahan tertentu.

Menurut salah satu kajian yang dilakukan oleh Komisi Hukum Nasional (KHN), pelayanan publik diartikan sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga Negara atau penduduk atas suatu layanan publik. Pada hakekatnya penyelenggaraan negara untuk meningkatkan kesejahteraan umum, yang dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah.¹⁷

Dalam konteks pelayanan publik ini dapat juga memicu integritas sebagai jalinan kerjasama sosial bersama masyarakat melalui jalinan komunikasi yang seimbang, dengan mengacu kepada usaha usaha pemupukan hubungan dan interaksi sosial dalam masyarakat, secara Harfiah, menurut WJS Poerwadarminta, dalam kamus umum bahasa Indonesia, 1985, yang dimaksud dengan “layanan” adalah menolong

¹⁷ Andi Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (UGM:Press, 2011).

menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.¹⁸

Dari kacamata bisnis, pelayanan atau dalam sistem kinerja pelayanan publik terkait minat masyarakat dapat dilihat dari adanya unsur-unsur atau syarat-syarat yang dipenuhi, yaitu ada kesadaran kita untuk melayani, empati kepada pelanggan, selalu memperbaiki pelayanan berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi.¹⁹

Dapat diteorikan berdasarkan teori di atas bahwa layanan juga merupakan unsur yang sangat penting dalam melayani konsumen dengan tujuan agar konsumen merasa puas dan merasa dilayani dengan sepenuh hati, berdasarkan teori yang ada bisa dikatakan baik dengan konsep didalamnya mengaitkan dengan layanan publik sehingga menerapkan dari tahapan awal hingga sekarang yang semula masih di cabang satu sekarang di pecah menjadi cabang kedua dengan sistem terkhususkan di magetan dalam konsep antrian *Online* yang nanti baru dilayani dengan konsep memudahkan akan tetapi kenyataannya tidak berjalan semestinya masih adanya masyarakat yang belum bisa menggunakannya..

B. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Winarsih, Inovasi adalah kemampuan suatu perkembangan produk yang semula masih belum menggunakan elektronik dan teknologi yang canggih, sekarang sudah beralih menggunakan

¹⁸ Mohammad Iqbal, *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel RODA 4 dan RODA 2*, (Gramedia: PT. Elex Media Komputindo, 2000).

¹⁹ Ibid., 32.

elektronik dan teknologi yang canggih dalam inovasi yang fungsinya meliputi berbagai arahan mesin yang sangat otomatis dibandingkan pelayanan lainnya. Inovasi yang dimaksud berdasarkan teori winarsih antara lain :

1. Daya tahan keandalan, yaitu suatu daya tahan terkait TTE (Tanda tangan Elektrik) yang semula masih manual sekarang menjadi elektrik yang tinggal membarcode kemudia muncul berbagai arahan terkait TTE tersebut secara otomatis.
2. Ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya dengan cara tahapan perkembangan yang nantinya dapat memajukan kesejahteraan dalam Mall Pelayanan Publik.
3. Inovasi terkait daya bayi yang baru lahir dengan sistem zaman dulu belum langsung dibuatkan kartu identitas anak dan akta kelahiran, akan tetapi bertambahnya zaman maka sekarang ini bagi bayi yang baru lahir sudah difasilitasi pembuatan akta kelahiran sekaligus kartu identitas anak (KIA).
4. Diadakan Mall Pelayanan Publik yang berinovasi dari zaman ke zaman yang berlokasi di Pasar baru, dengan tahapan semula pasar yang biasa akhirnya di renovasi menjadi gedung pealayanan publik yang bersistem menggunakan escalator dan sudah tidak menggunakan anak tangga yang manual lagi.

5. Inovasi yang dikaitkan dengan kemudahan sistem *Online* yang sudah tidak berdatangan secara langsung tinggal antri *Online* dan mengajukan lewat hp masing masing sesuai pengajuan data yang akan dilakukan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sesuai teori adanya mall pelayanan ini mampu memudahkan masyarakat dan juga perkembangan inovasi penganalisisannya seperti apa setelah adanya kajian berdasarkan data dan sumber datanya, akan tetapi kenyataan yang muncul dibelakangnya masih timbul permasalahan dengan sistem *online* yang diajukan masih banyak masyarakat yang belum terima dengan kinerja yang dibuat oleh pemerintah kabupaten Magetan.²⁰

Menurut Citizen Charter, inovasi layanan publik adalah bentuk opererasionalisas dari kebijakan publik yang dikembangkan oleh pemerintahan kabupaten. Didalam kebijakan tersebut meliputi adanya inovasi yang meliputi kebijakan umum dan kebijakan teknis selain itu pelayanan dari asal mula dari tanda tangan manual menjadi tanda tangan *barcode* yang sudah masuk ke kemendagri Republik Indonesia (RI), pelayanan yang dimaksud juga mengarah terhadap pendeskripsian dan penjelasan yang mengenai sebab akibat dari dampak kepuasan masyarakat terkait adanya inovasi layanan di Kabupaten Magetan yang berawal dari tindakan dan kenijakan pemerintah yang diterapkan.²¹

Dari konsep tersebut kebijakan pemerintah Magetan yang dibuat yaitu berawal agar mengedepankan inovasi di Magetan, akan tetapi masih

²⁰ Taufiqurokhman, *Teori dan perkembangan manajemen pelayan publik*, (UMJ :Press, 2018).

²¹ Citizen Charter, *Inovasi Layanan Publik* (Yogyakarta : Pustaka, 2001).

mengandung proses respon atas kebijakan yang diterapkan tersebut. pelayanan yang baik dan memperhatikan kepentingan masyarakat sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Dari kebutuhan ini yaitu mampu memverikan tuntutan dan juga penyelesaian yang baik untuk mengubah dan memperbarui dari semula biasa menjadi sangat signifikan sehingga timbul upaya untuk mengubah dan memperbarui atas kebijakan baru yang disebut *Policy Innovation*, menurut (Dye) mencatat tiga faktor yang dapat mendorong perbaruan kebijakan antara lain :

1. Pendapatan masyarakat, dilihat dari pendapatan masyarakat yang cukup sehingga adanya pembangunan mall pelayanan publik ini selain mengedepankan inovasi dan layanan juga meringankan beban masyarakat dikarenakan pelayanan dokumennya tidak dipungut biaya (Gratis)
2. Perkembangan kota, yaitu dari awal mula berpusat di daerah pertengahan kota magetan sekarang menjadi berkembang dari adanya pembuatan cabang kedua dengan mengembangkan sistem teknoogi yang canggih dari sistem offline ke sistem online.
3. Tingkat pendidikan, tingkat pendidikan yang diterapkan kebijakan Kabupaten Magetan yaitu dengan menggambarkan analisis kemampuan masyarakat untuk menerima adanya kebijakan baru yang lebih bersifat rasional. Deangan adanya kesejahteraan rakyat dengan pendidikan yang cukup memadai, akan mendorong pula minat dan perhatian masyarakat

untuk ikut berperan serta (*Participation*) lebih banyak dalam kehidupan masyarakat.

Akan tetapi dari adanya kebijakan pemerintah yang dilibatkan masih adanya kontra atau respon dari masyarakat dengan pengimplementasian program program pemerintah yang menunjukkan sistem online melewati internet terhadap pembuatan dokumen seperti (Kartu Keluarga, Akta kelahiran, E-KTP) selain itu juga berkesinambungan antara pelayanan publik dengan arahan kinerja yang diberikan kepada masyarakat untuk mengeksplorasi potensi konflik yang menyertai kebijakan pemerintah yang diterapkan.

Konteks pelayanan publik berbasis masyarakat dengan mengedapnakan kerja sama dengan memacu gagasan produktivitas serta dapat mendekatkan komunikasi dan kesepahaman dalam rangka memelihara responsibilitas dan akuntabilitas publik.

C. Teori Kepuasan

Menurut Taufiq Rohman, Kepuasan adalah suatu sistem yang berdamak terhadap ranah masyarakat dengan diadakannya sistem pelayanan *Online* ini, dari adanya teori tersebut masih banyakya masyarakat yang memberi kritikan dan saran kepada pemerintahan Magetan akan tetapi pihak Pemkab hanya mengandalkan dua sisi yaitu sisi internalnya saja dengan arahan mamu mengembangkan kabupaten Magetan bisa unggul dari yang lainnya dengan mengembangkan inovasi yang ada dan pembenahan infrastruktur yang harus di benahi.

Dari kesenjangan teori tersebut kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan yang menyangkut adanya pemenuhan hak-hak sipil dan juga kebutuhan dasar penduduk dengan banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat. Kritik dan juga saran dari masyarakat dan kalangan luar pun juga berbagai macam yang diarahkan dari administrasi publik yang dianggap lamban, sensitif terhadap ketentuan yang diberlakukannya belum mencakup persentase yang ditetapkan dengan penggunaan sumber daya publik yang bisa dikatakan tidak berfokus pada proses dan prosedur yang dihasilkan, sehingga menyebabkan munculnya pandangan negatif dari masyarakat yang menganggap pelayanan publik sebagai beban besar para pembayar pajak sehingga sangat berdampak bagi masyarakat khususnya di Magetan itu sendiri dengan konsep ingin memudahkan akan tetapi bisa dikatakan membebani masyarakat, di lain sisi terkait data yang sudah diajukan masih banyak kontranya akan tetapi dijalani saja yaitu terkait data perubahan elemen misalnya kartu keluarga perubahan warna dari biru menjadi warna putih seperti kertas fotocopyan. Dan dari adanya teori Taufiq Rohman menjelaskan bahwa inovasi bisa dikatakan dengan baik berdasarkan fakta bahwa pembaruan kebijakan yang dibuat.

Dari konsep tersebut masih banyak orang belum bisa membedakan terkadang waktu adanya bantuan dengan syarat pengumpulan KK yang dikumpulkan bukan fotocopynya akan tetapi yang aslinya dari situlah harus adanya pembenahan dari Pemkab Magetan untuk menginformasikan kepada

satu orang ke informan lain agar tidak terjadi kesalah pahaman, memang adanya perubahan tersebut sudah diterapkan dari awal mulanya pandemi covid 19 dari bulan Juni 2020 perubahan elen data sudah berubah menjadi warna putih semua, dari situlah bisa diteliti dengan masukan dari kepuasan masyarakat terkait sistem Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Magetan.

Dampak kepuasan yang ada dalam Mall Pelayanan Publik dari teori diatas masih bisa dikaitkan ke dampaknya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat antara lain :

- a. Ketidaksiapan dengan perubahan kertas yang diadakan oleh pemkab.²²
- b. Keresahan bagi masyarakat yang ingin mengganti status, alamat ataupun perubahan tanggal lahir di E-KTP masih harus menunggu blanko yang belum bisa diprediksi sampai kapan sehingga bisa menghambat proses dokumen.
- c. Terkait NIK (Nomor Induk Kependudukan) dalam dokumen E-KTP yang masih belum diaktifkan, terkadang sulit untuk di cek validasi data.

²² Miranto, Wawancara 20 Januari 2022

BAB III

LAYANAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK MAGETAN

A. Profil Mall Pelayanan Publik (MPP)

Pada penelitian ini, penulis menggunakan media informan dan wawancara yang diambil dari data Mall Pelayanan Publik (MPP) di Magetan dan juga dari kepala bidang dinas kependudukan terhadap seleksi isu dan penonjolan aspek tertentu yang digambarkan dari kebijakan pemerintah Magetan dan dari dampak kepuasan masyarakat Magetan dalam realitas dan isu.²³

Seleksi isu adalah aspek yang berhubungan dengan penelitian dari pemilihan fakta dari realitas yang beragam yang dilakukan dengan pendefinisian masalah, perkiraan sumber masalah yang berhubungan dengan penulisan fakta- fakta. Dari pendefinisian tersebut penulis juga melakukan penggalian yang akan di paparkan di dalam acuan data yang relevan dan akurat dan juga rekomendasi penyelesaiannya, dari pertimbangan beberapa aspek mengenai layanan, kinerja dan juga perkembangan inovasi di Mall Pelayanan Publik (MPP). Tahap isu juga digambarkan sebagai penonjolan aspek tertentu untuk menemukan bingkai (*Frame*) yang dibentuk dalam analisis di Mall Pelayanan Publik (MPP).²⁴

²³ Lexy J, Moleon, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004).

²⁴ Eriyanto. *Analisis Mall Pelayanan Publik*. Yogyakarta :LKIS, 2002.)

1. Sejarah Singkat Mall Pelayanan Publik (MPP)

Mall Pelayanan Publik di wilayah Magetan merupakan sarana dan prasarana yang dibangun guna dimanfaatkan sebagai pelayanan masyarakat. Didalam Mall Pelayanan Publik bisa dinyatakan sebagai cabang kedua dari adanya layanan lainnya seperti BPJS, Pelayanan Disduk Capil, Pelayanan Samsat Corner dan sebagainya. Perkembangan Mall Pelayanan Publik ini sudah diresmikan langsung oleh Bupati Magetan dengan berbagai pertimbangan yang sudah diajukan sehingga dapat terealisasikan.

Mall Pelayanan Publik juga merupakan sarana edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, menurut Permendagri 138 Tahun 2017 yang berbunyi bukan sebagai layanan terpadu tetapi lebih kepada kebijakan yang dapat memberikan kepastian hukum, memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima, konsep dalam MPP ini juga termasuk dalam artian konsep kekinian, dengan konsep ruang duduk bederet disepanjang gerai dan juga ada kesan modern terhadap wahana anak anak, sehingga dapat memberikan prioritas kenyamanan kepada masyarakat. Kendala dari semua aspek tersebut memang adanya faktor masalah ada beberapa kekurangan kecil semisal adanya pembenahan yang kurang diperbarui dan ada juga yang kosong sehingga kedepannya harus adanya perbaikan lebih baik lagi.²⁵

²⁵ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (UGM press :2010)

Pelayanan Publik ini juga sudah adanya tahapan tahapan dari kabupaten lainnya seperti kabupaten Nganjuk, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Madiun, Gresik, Bojonegoro dan Tuban. Dengan komitmen pembangunan gedung MPP di kabupaten masing masing.²⁶

Selain dari harapan yang diajukan oleh beberapa pendapat, dalam gedung MPP ini diarahakan dari dinas kependudukan terakit masalah faktor layanan kependudukan bahwa yang bermula *offline* diganti menjadi layanan *online* diarahkan *online* dengan menindaklanjuti arahan dari Bapak Bupati Magetan pada rapat terbukanya, yakni dengan adanya perekaman KTP Elektronik harus mempunyai nomor antrian *online* terlebih dahulu, dan juga data pengambilan berkas yang sudah jadi harus dinyatakan dengan bukti pencatatan sehingga apabila diamati dalam MPP *online* ini masih adanya masyarakat yang belum bisa menggunakannya dan cara melakukannya terkadang masih ada orang yang belum membawa persyaratan langsung masuk dalam pelayanan publik tersebut.

²⁶ Amir Murtono, Wawancara 12 Januari 2022

2. Struktur Organisasi



Sumber diambil dari <https://mpp.magetan.go.id/>.

(Berdasarkan informasi wawancara)²⁷

²⁷ Suherman, Wawancara 12 Januari 2022.

Job Deskripsi

Kepala Dinas Kependudukan, bertugas untuk mengatur jalannya proses pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) di Magetan, dan juga bertugas untuk mengawasi setiap jalannya pelayanan dokumen masyarakat.

Wakil Kepala dinas kependudukan, bertugas sebagai wakil kepala apabila kepala dinas tidak masuk maka wakil kepala menggantikan posisi kepala yang bisa dikatakan sebagai asisten kepala dinas.

Bagian Administrasi, bertugas sebagai pihak kasi yang memberikan gambaran, petunjuk dan arahan kepada karyawan yang sedang melakukan monitoring dan pembuatan dokumen di Mall Pelayanan Publik (MPP) di Magetan.

Bagian Keuangan, bertugas sebagai pihak laporan apabila adanya pembenahan peralatan dan juga adanya keuangan masuk dan keluar di layanan Mall Pelayanan Publik.

Karyawan, bertugas sebagai orang yang melakukan proses verifikasi data, pencarian data, pembuatan dokumen kependudukan dan juga sebagai proses penyoderan data diverifikasi terpusat.

Staff, bertugas sebagai pemandu jalannya proses dokumen yang telah jadi ataupun data yang sudah masuk verifikasi kemudian di cetak dan di taruh sesuai penyoderan dokumen per desa, kecamatan bahkan kabupaten agar tidak terjadi kesalahan proses data yang sudah divalidasi.

B. Layanan Pada Mall Pelayanan Publik (MPP)

Layanan adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak yang memiliki suatu kewajiban untuk mengurus dan menyelesaikan hingga tuntas yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan konteks pelayanan publik yang dapat memicu integritas sebagai jalinan kerja sama sosial bersama masyarakat melalui jalinan komunikasi yang seimbang.²⁸

dengan mengacu kepada usaha interaksi secara sosial. Untuk bisa memahami layanan ada beberapa sebagai berikut :

1. Layanan Di Mall Pelayanan Publik (MPP)

Untuk mengetahui layanan mall pelayanan publik dalam kegiatan peningkatan pelayanan administrasi pada bidang kependudukan, maka peneliti melakukan penggalan data dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berikut adalah hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala bidang kependudukan di Magetan sebagai berikut :

Kalau dilihat dari kinerja mall pelayanan publik (MPP) disini adalah sudah berjalan baik dalam arahan kebijakan Bapak Bupati Magetan yang mendukungnya, selain itu dalam peningkatan administrasi pelayanan dapat mengembangkan inovasi yang ada terhadap daya saing global dalam kemudahan usaha bagi masyarakat magetan, sehingga dapat dikatakan berpotensi dengan fasilitas yang ada terhadap pemberian layanan yang diajukan oleh masyarakat walaupun kenyataannya banyak masyarakat yang mengeluh terhadap dampak kepuasan kinerja yang dilakukan secara *online* dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui kinerja

²⁸ Atep Adya Pratama, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : Alex Media,2005).

prosedur yang dianjurkan sehingga menjadi gambaran evaluasi untuk peningkatan dari arahan keluhan masyarakat.²⁹

Selain berdasarkan wawancara diatas peneliti juga melakukan observasi yang berkaitan dengan sebelum adanya kebijakan yang diterapkan didalam administrasi pelayananan kependudukan, yaitu peneliti melihat situasi dan kondisi yang ada berdasarkan observasi yang dilakukan selain itu menurut teori Harbani Pasolong yang dinyatakan dengan kinerja mall pelayanan publik (MPP) terhadap pembuatan dokumen dan berkas kependudukan dengan sarana dan prasarana yang baik, ditambah teknologi yang semakin canggih.

Untuk selanjutnya, dari wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan pihak kasi selaku bidang administrasif kabupaten magetan :

Di Mall Pelayanan Publik (MPP) ini hampir setiap layanan memang dilakukan secara *online* dengan prosedur pengambilan nomor antrian di internet atau web browser pencarian antrian online disduk magetan, untuk menunjang fasilitas yang ada setiap layanan memang dikirim melalui aplikasi *whatsapp* dengan menampilkan nomor antrian yang sudah diambil terlebih dahulu, dan jika masih adanya masyarakat yang belum paham bisa konsultasi dengan mendatangi pihak resepsionis terkait alur dan prosedur yang ada.³⁰

Hampir semua yang diajukan peneliti sudah adanya tatanan tata cara dan prosedur berserta alur nya dengan media *online*. Disetiap ruang mall pelayanan publik sudah dilengkapi dengan papan pemecatan nomor berdasarkan point ajuan yang di ajukan ataupun dokumen yang diajukan dengan point A yaitu dokumen Kartu

²⁹ Suherman, Wawancara, 12 Januari 2022

³⁰ Miranto, Observasi, 14 Januari 2022

Keluarga, Point B yaitu E-KTP dan point C yaitu arsip dokumen Akta-akta. Sehingga setiap pemanggilan nomor sudah dipahami.

Sebagaimana hasil wawancara bersama salah satu masyarakat yang saya wawancarai terkait pembuatan dokumen di Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai berikut :

Pada setiap pengajuan dokumen memang sudahlah lengkap akan tetapi masih ada keluhan dengan prosedur yang ada, terkadang pengajuan yang ditetapkan besok nomor antriannya sudah habis sehingga setiap pengajuan harus mengecek aplikasi antrian online disduk tersebut di web. Jadi, kegiatan yang dilakukan terkadang menghambat proses pengajuan dokumen dan juga masih belum adanya solusi yang di gambarkan oleh pihak dinas kependudukan yang tidak dilayani dikarenakan nomor antrian yang sudah habis dan harus menunggu hari hari selanjutnya, sebagaimana dokumen tersebut memang sangat penting dan darurat.

Dari beberapa wawancara bahwa pada kegiatan kinerja Mall pelayanan Publik (MPP) telah menggunakan media *online* dengan pengajuan ke aplikasi *Whatsaap* yang sudah dilengkapi dengan fitur prosedur dan gamabaran pengajuan melalui nomor antrian dengan sebutan (PAK TUWA) dengan antri terlebih dahulu kemudian mensrenshoot antriannya dan memfoto berkas berkas yang akan diajukan lewat PAK TUWA, akan tetapi terkadang orang orang yang sudah tua dan juga orang orang yang gagap teknologi (GAPTEK) sehingga layanan pun ataupun pengajuanyang diajukan masih terkendala dan tidak ada arahan yang menganjurkan dan menggambarkan arahan yang ada.

2. Inovasi Layanan Di Mall Pelayanan Publik (MPP)

Menurut Winarsih, mengenai pembahasan kemampuan inovasi yang ada melalui media elektronik dan teknologi yang canggih di Mall Pelayanan Publik (MPP) di Magetan yaitu berdasarkan kenyataan yang ada dari penggunaan teknologi canggih dan bertahap serta adanya pergantian tanda tangan manual yang akan dipaparkan oleh peneliti dan hasil wawancara dengan pihak kepala bidang dinas kependudukan sebagai berikut :

Sebelum adanya peraturan baru, awal mula penandatanganan semua berkas dan dokumen masih dengan tanda tangan manual, kemudian tahun berganti tahun beralih menggunakan teknologi yang canggih yaitu tanda tangan yang bertipe *barcode* dengan fungsi arahan mesin yang sangat otomatis dengan daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, inovasi data data bayi yang sudah didata dinas kependudukan sehingga peralihan inilah yang mampu memudahkan pencarian berkas yang hilang sudah masuk data kemudian tinggal *print out* tidak harus membuat dari awal kembali kecuali jika data memang benar benar hilang atau terhapus dengan sistem pencarian yang tidak bisa dideteksi.

Selain itu peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai penggunaan pergantian media tanda tangan *Barcode* terkait kegiatan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai berikut :

Ya, memang awalnya kami belum begitu paham terkait peralihan dari tanda tangan manual ke tanda tangan *Barcode* akan tetapi setiap pengajuan memang adanya pemberitahuan terkait peralihan tersebut. Jadi, setiap adanya pengecekan sudah masuk dalam Kementerian Dalam Negeri RI (KEMENDAGRI RI). Selain itu gambaran lainnya terkait adanya pandemi ini dari warna kertas dokumen yang semula bewarna Biru, Hijau, dan juga merah menjadi warna putih semua sehingga masih adanya masyarakat yang mengira fotocopian padahal sudah asli dan dari

situlah masyarakat inisiatif sendiri untuk membelikan wadah agar tidak tertukar disaat adanya pengumpulan arsip data di desa masing masing.³¹

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat lain sebagai berikut :

Ya, memang sudah dianggap baik karena sudah adanya peralihan teknologi elektronik yang begitu cepat, walaupun masih kurang paham terkait peralihan tanda tangan *Barcode* tersebut dan dari warnanya yang putih seperti fotocopian akan tetapi juga adanya perbedaan dengan format ukuran kertas A4 Sehingga masih bisa dibedakan.

Dari beberapa masyarakat yang menyampaikan pendapat yang hampir sama yaitu mereka senang karena datanya sudah terdeteksi di pusat, walaupun kenyataannya masih belum paham terkait peralihan tersebut yang mengharuskan arahan dan gambaran kepada masyarakat yang setiap mengajukan dokumen dokumen berkas yang diajukan oleh pak tuwa dan dikatakan dengan baik yaitu dibuktikan dari pemenuhan kebijakan dari semula belum menggunakan teknologi dan sekarang menggunakan teknologi.

Menurut kepala bidang kependudukan penggunaan kinerja dan juga inovasi diatas adalah adanya peraturan baru dan kebijakan baru bupati Magetan dengan arahan memberikan inovasi dan keunggulan seperti kota kota lain agar berkembang terhadap penganalisisannya terkaji berdasarkan data dan sumber datanya yang dilakukan secara sumber yang ada, walaupun kenyataannya masih timbul permasalahan

³¹ Masyarakat, Wawancara, 20 Januari 2022

dengan sistem *online* yang diajukan belum bisa dan paham tentang kinerja yang dibuat oleh pemerintah Magetan.

Menurut bidang kasi administrasi Bidang kependudukan layanan yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) di Magetan memang sudah mematuhi prosedur dan kinerja yang ada, akan tetapi dari pihak kami terkadang tidak sesuai yang ditargetkan dari awal mula pengajuan 50 orang menjadi 60 orang, bisa dikatakan pihak kami melayani secara keteteran. Akan tetapi dari hal gambaran tersebut bisa menjadi evaluasi serta masukkan dari pihak kasi untuk lebih berhati-hati dan juga menerima umpan balik yang baik dari keluhan masyarakat yang tidak bisa menggunakan prosedur tersebut yang lamban dari proses pengerjaannya sehingga dapat menghambat waktu.

Selain itu, inovasi yang ada di Mall Pelayanan Publik (MPP) diantaranya terhadap penginputan data dari semula hanya masuk per kabupaten masing-masing sekarang masuk di dirjen Jakarta Pusat dengan hasil wawancara bersama Bidang Keuangan Dinas Kependudukan Magetan sebagai berikut :

Didalam arahnya memang benar langsung terinput di Jakarta Pusat dengan cara apabila ada orang yang mengalami kehilangan KTP maka langsung di klik kolom pencarian sehingga langsung muncul dan data terverifikasi, dengan melalui tipe *barcode* dalam tanda tangan di pembaruan kartu keluarga (KK).

Wawancara dengan pihak kepala bidang dinas kependudukan
antara lain :

Inovasi data terverifikasi dari Jakarta Pusat, memang muncul setelah adanya kebijakan baru dari Bupati yang bekerja sama dengan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP). Dengan perkembangan tersebut mampu menggambarkan inovasi baru pelayanan yang semula hanya masuk data kabupaten sekarang bisa masuk data Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia).

Dari paparan diatas dapat dijelaskan bahwa inovasi layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) banyak inovasi yang diterapkannya dari arah inovasi canggihnya elektroknik atau media yang digunakan sekarang ini, dan juga adanya kebijakan baru bahwa akses di Mall Pelayanan Publik sudah masuk situs laman KEMENDAGRI (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia).

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara terhadap bidang keuangan di Mall Pelayanan Publik sebagai berikut :

Inovasi dalam Mall Pelayanan Publik selain adanya penggunaan situs laman terpusat dan juga verifikasi data lengkap, Di Mall Pelayanan Publik juga adanya sistem *online* dari dokumen kepindahan kependudukan yang semula berdatangan dari daerah asal ke kota yang hendak dituju sekarang bisa dilakukan secara *online* dengan media yang semakin canggih yaitu langsung melewati laman situs, kemudian dilakukan secara *online* tanpa harus datang secara langsung. Hal tersebut menjadi inovasi dari adanya layanan di Mall Pelayanan Publik ini dengan konsep cepat dan efisien. Dan juga gratis tidak dipungut biaya sehingga bisa dikatakan free biaya setiap pengajuan dokumen yang disetorkan di layanan Mall Pelayanan Publik (MPP).

3. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Mall Pelayanan Publik (MPP)

Menurut Teori Taufiq Rohman, kepuasan wawancara dengan responden didapatkan pula data tentang dampak kepuasan masyarakat terkait layanan yang dilakukan secara *online* di Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan resiko pandemi covid 19 terkait kinerja pengajuan dokumen yang dilakukan oleh masyarakat Magetan. Dari hasil wawancara dengan humas dinas kependudukan sebagai berikut :

Dengan adanya sistem *online* ini memang memudahkan masyarakat magetan, dikarenakan tidak harus bergerumbl dan mencegah resiko tertular covid 19 yang sudah difasilitasi kelengkapan yang sangat baik dan juga pengawasan di depan pintu yang sangat ketat, selain itu juga adanya gambaran prosedur agar masyarakat mampu mengetahui pengajuan yang akan di ajukan yang dikirim melalui pak TUWA dengan media aplikasi *Whatsapp*, kemudian tinggal menunggu proses pembuatan dokumen yang dikerjakan oleh sistem pusat Mall Pelayanan Publik (MPP). Walaupun kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak bisa menerapkannya dengan alasan tidak bisa dan juga kinerjanya sangat lamban.³²

Begitu juga dengan paparan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu rumah tangga :

Saya senang kalau sistemnya berubah menjadi *online*, akan tetapi dari adanya arahan tersebut semenjak adanya pandemi covid 19 yang dianjurkan menjadi *online* awal mulanya di layani secara cepat, mudah dan efisien. Kemudian lama kelamaan kinerjanya memang menjadi lamban terkadang tidak dilayani karena operator yang terbatas dan minat masyarakat yang mengajukan sangat banyak sehingga harus menunggu hari selanjutnya dan mengantri kembali. Hal itulah yang bisa menjadi permasalahan atas pengajuan dokumen kependudukan.

³² Amir Murtono, Observasi, 25 Januari 2022

Jadi, dapat dikatakan dari arahan pemerintah Magetan harus mengetahui kritikan dan saran dari masyarakat karena jika masih banyak masyarakat yang memperlumahkan pengajuan dokumen tersebut lama kelamaan akan mengajukan protes dan tindakan yang tidak baik sehingga perlu adanya evaluasi terhadap penyelesaian masalah tersebut. Berdasarkan teori yang ada dengan fakta bahwa dampak kepuasan masyarakat dapat diambil dari sisi positif dan sisi negatif yang dapat di paparkan dengan kaitan baik ataupun tidak baik. Dari situlah peneliti berwawancara dengan bidang kepala dinas kependudukan :

Ya..Memang benar terkait dampak kepuasan masyarakat masih banyak yang kontra terkait sistem kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP), sehingga dari pihak kependudukan memang akan ditegaskan terkait evaluasi dan gambaran yang dilakukan setiap orang melakukan pengajuan data dokumen kependudukan ini.

Begitu pula peneliti mengajukan pertanyaan kepada pihak kasi kependudukan :

Dengan adanya pernyataan kontra dari masyarakat dengan kritikan lamban kinerjanya, kemudian tidak segera dilayani kami dari pihak kasi mengalami keterbatasan pegawai yang semula setiap pengajuan dari 1 orang ada 1 dokumen, sekarang menjadi 3 dokumen sehingga bisa dikatakan kewalahan terkait pembuatan data-data tersebut.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa pengajuan yang bermula 1 orang mengajukan 1 dokumen, menjadi arahan 1 orang mengajukan 3 dokumen dengan kebijakan yang di tetapkan oleh Bupati, akan tetapi karyawan tersebut mengalami kewalahan dikarenakan minimnya proses pengajuan yang tiap hari masih adanya

yang antri pengambilan nomor sebelum hari ditetapkan pengajuannya, sehingga dari proses pengerjaan dokumen dari semula cepat menjadi sangat lamban.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat lain, terkait proses pembuatan dokumen E-KTP sebagai berikut:

Saya senang, terkait pembuatan dokumen E-KTP yang difasilitasi perlengkapannya yang sangat lengkap dan juga terkait cetakan pada blangko yang sangat bagus, dengan cara datang secara langsung kemudian di foto dan juga tanda tangan. Selain itu melakukan sidikan jari tangan dengan mengarahkan ujung jari-jari dan data pembuatan E-KTP tersebut sudah masuk dalam cetakan jakarta pusat dengan menunggu 2 sampai 3 hari sudah jadi.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat lain terkait pembuatan dokumen di Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai berikut :

Terkait pembuatan dokumen lainnya selain E-KTP adanya pengajuan dokumen akta kelahiran dan juga kartu keluarga, Hal tersebut pelayanannya bisa dikatakan sangat lengkap dengan cara penyoderan dokumen kepada pihak kasi. Akan tetapi dari proses awal dilakukan secara *offline* sekarang menjadi *online* banyak kami dari masyarakat masih bingung dan belum paham terkadang jika ada kesalahan dalam proses pengajuan hanya diberikan data kurang lengkap dan tidak dijelaskan bagian mana yang belum lengkap sehingga masyarakat lebih menyukai dari awal bertemu secara langsung dikarenakan jelas bagian bagian yang salah.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa pembuatan dokumen seperti Kartu keluarga, E-KTP dan juga terkait dokumen akta-akta dari hasil wawancara dengan masyarakat menjelaskan bahwa masih ada setengahnya masyarakat yang menyukai dan masih ada juga masyarakat yang kurang paham, yang lebih menyukai *offline*

daripada *online* dengan proses dampak kepuasan yang diambil dari paparan wawancara masyarakat terkait pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) magetan.



BAB IV

INOVASI LAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) MAGETAN

A. Layanan pada Mall Pelayanan Publik Magetan

Dalam suatu perusahaan pasti memiliki cara masing-masing untuk melayani suatu jenis dokumen kependudukan yang dimiliki perusahaan, salah satunya dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) ini. Mall Pelayanan Publik merupakan suatu tempat yang memberikan pelayanan untuk mengembangkan inovasi yang ada terhadap kenyamanan pelayanan masyarakat di Magetan.³³

Tempat pelayanan yang buka mulai pukul 08.00 pagi sampai 16.00 sore ini mempunyai banyak fasilitas-fasilitas yang dimiliki didalamnya, ada berbagai wahana anak-anak untuk ibu yang membawa anaknya untuk pengajuan dokumen bisa ditinggal di wahana tersebut dengan konsep agar tidak menangis, dan juga adanya tempat wahana baca buku yang nantinya tidak jenuh menunggu layanan dokumen yang sedang dikerjakan oleh pihak kependudukan. Tidak hanya wahana baca juga ada ruang laktanasi untuk kalangan ibu-ibu menyusui.

Dengan jam kerja dan fasilitas yang cukup baik tersebut, Pelayanan Publik di Magetan pasti mempunyai divisi yang sesuai penempatannya yaitu divisi keuangan, divisi administrasi dan juga divisi pihak kasi.

³³ Nusadaily, "Pelayanan Publik Magetan" dalam <https://pelayanan/publik/.com>, diakses pada tanggal 25 Maret 2022, jam 12.00 WIB.

Menurut Harbani Pasolong Mall Pelayanan Publik (MPP) juga mempunyai strategi perencanaan di setiap tahunnya untuk mencapai tujuannya yaitu dapat meningkatkan dampak kepuasan masyarakat yang mengajukan dokumen kependudukan. Oleh karena itu Mall Pelayanan Publik menggunakan strategi yang baik dan lengkap. Strategi yang dikatakan bisa baik dan lengkap yaitu fasilitas yang ada antara lain :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Kecocokan Pemakaian
- c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan
- e. Pemenuhan kebutuhan masyarakat setiap awal dan setiap saat
- f. Melakukan tugas semaksimal mungkin agar membahagiakan pelanggan.

Sehingga dapat dianalisis fasilitas di atas yang ada di Mall Pelayanan Publik (MPP) terkait kesesuaian dengan persyaratan yaitu adanya data yang diajukan sesuai dengan arahan. Selain itu, kecocokan pemakaian yaitu berdasarkan data dan prosedur yang ada menjadi gambaran yang cocok untuk membedakan data kependudukan, Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan yaitu proses dimana data yang diajukan adanya permasalahan bisa di tanggung jawabkan kepada layanan publik, bebas dari kerusakan yaitu gambaran umum terkait data yang diajukan diproses sebaik mungkin, pemenuhan kebutuhan masyarakat yaitu setiap adanya keluhan, kritikan

ataupun saran di Mall Pelayanan Publik tetap dilayani dengan ramah dan tamah tanpa adanya memilah ataupun memilih mana yang harus dilayani dan mana yang tidak sehingga lebih ke prinsip keadilan yang merata, melakukan tugas yang semaksimal mungkin yaitu suatu tugas yang dikerjakan dengan teliti dan juga dengan prinsip kehati-hatian agar tidak terjadi kesalahan dan masyarakat menjadi senang.

Dari strategi analisis bisa dikatakan dengan baik dibuktikan dengan harapan dan kenyataan yang ada, dengan konsep penunjang yang baik guna pelayanan yang dikembangkan dalam Mall Pelayanan Publik juga baik dan lengkap yang dikutip berdasarkan teori Harbani Pasolong, Selain itu dalam Mall Pelayanan Publik juga memberikan sifat pelayanan dengan ramah, responsif, proaktif, konfirmasi dan tindak lanjut. Sifat dan pelayanan tersebut dapat dibuktikan dengan adanya kebijakan yang benar benar dilakukan antara lain :

- a. Ramah (Komunikatif), yaitu suatu sikap yang diucapkan dari pihak layanan kepada masyarakat berupa sapa, senyum, dan santun dengan mengucap ucapan selamat pagi, selamat siang dan selamat sore atau bisa dikatakan konsep pelayanan yang mencakup 3S.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan berdasarkan data yang ada, penulis menyampaikan bahwa sikap yang ditujukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) bisa dikatakan ramah, dikarenakan pelayanan yang diawali dengan senyuman dan terkait pemberian informasi yang jelas sehingga masyarakat menjadi paham akan prosedur yang ada di pelayanan publik.

- b. Responsif, yaitu suatu sikap yang berarti cepat tanggap atau cepat merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan konsep layanan yang hendak diajukan.

Dari sikap diatas dapat disimpulkan bahwa sikap yang ada di Mall Pelayanan Publik (MPP) bisa dikatakan responsif dikarenakan setiap adanya pengajuan dokumen kependudukan segera diproses dan juga tidak membutuhkan waktu yang lama.

- c. Proaktif, yaitu suatu sikap inisiatif yang dapat memberikan layanan bagi masyarakat yang jauh langsung tinggal mengirimkan dalam bentuk foto lalu bisa dicetak dalam layanan tersebut.

Dari sikap tersebut berdasarkan data Mall Pelayanan Publik (MPP) hal yang diberikan terkait pelayanan yaitu adanya sikap yang tidak memberatkan masyarakat yang tinggal jauh bisa dikirimkan lewat email.

- d. Konfirmasi, yaitu suatu penjelasan yang sangat detail atas segala hasil proses yang telah diajukan masyarakat, dan juga verifikasi data yang segera dikonfirmasi apabila data sudah dicetak.

Dari sikap diatas dapat disimpulkan bahwa data yang diajukan apabila adanya kesalahan ataupun kurang lengkap langsung di konfirmasi oleh pihak Mall Pelayanan Publik (MPP).

e. Tindak Lanjut, yaitu menyediakan layanan lanjutan apabila adanya perbaikan atau perubahan tertentu.³⁴

Dari sikap diatas dapat disimpulkan bahwa tindak lanjut yang ada di Mall Pelayanan Publik (MPP) langsung ditindaklanjuti tanpa melihat situasi dan kondisi yang ada sehingga bisa dikatakan tidak lepas dari tanggung jawabnya.

Dengan sikap yang ada berdasarkan data tentang pelayanan yang dibuat. Maka dapat menaikkan dampak kepuasan di Magetan sehingga adanya tampilan yang berbeda setiap tahunnya atas kebijakan yang dibuat di Mall Pelayanan Publik, dengan konsep bentuk-bentuk layanan dengan gambaran edukasi yang di terapkan guna mempermudah dan memperlancar proses pengajuannya.

Bentuk- Bentuk Layanan atau dokumen yang dihasilkan atau yang diproses di Mall Pelayanan Publik (MPP) terdiri dari :

a. Kartu Keluarga (KK)

Dokumen yang disediakan dalam pembuatan kartu keluarga adalah dokumen pembaruan Kartu Keluarga, Dokumen Pembaruan ganti status.

b. Akta

Dokumen yang disediakan dalam pembuatan adalah dokumen akta kelahiran,akta kematian,akta nikah, dan akta cerai.

³⁴Rusli, Budiman, *Kebijakan Publik dalam membangun Pelayanan Publik yang Responsif*,(Bandung:Hakim Publisher,2013).

c. E-KTP (Kartu Tanda Penduduk)

Dokumen yang disediakan dalam pembuatan adalah dokumen pembaruan status nikah, pindah kependudukan, dan penggantian kartu identitas anak (KIA) ke kartu Tanda Penduduk (KTP) setelah umur 16 tahun keatas dengan konsep pencatatan data kependudukan agar tercantum di SIAK terpusat sehingga apabila ada NIK yang belum aktif ataupun adanya pencarian data yang hilang bisa langsung terverifikasi.

d. Surat Pindah

Dokumen yang diajukan terkait data kepindahan antar Kabupaten antar kecamatan dan antar desa maupun antar provinsi dengan konsep layanan *online*.³⁵

Mall Pelayanan publik juga merupakan sarana edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, menurut pemendagri 138 tahun 2017 yang berbunyi bukan sebagai layanan terpadu tetapi lebih kepada kebijakan yang dapat memberikan kepastian hukum, memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima. Konsep dalam Mall Pelayanan Publik juga termasuk dalam artian konsep kekinian yaitu adanya ruang duduk berderet di sepanjang gerai dan juga ada kesan modern terhadap wahana anak-anak sehingga dapat memberikan prioritas kenyamanan kepada masyarakat.

³⁵ Miranto, Wawancara, 20 Maret 2022.

Mall Pelayanan publik juga dikaitkan dalam kehidupan politik yang dapat mengimplementasikan kepercayaan masyarakat yang bisa memecahkan masalah dan kesenjangan antara layanan kinerja dengan memunculkan krisisya kepercayaan yang tumbuh dari masyarakat, dan juga dalam kajian pelayanan publik ini benar benar difokuskan kepada masyarakat yang mengajukan organisasi publik dalam kebijakan publik, sehingga dapat memunculkan perspektif baru antara pengarah dan pengayoman yang didasarkan terhadap integritas dan responsivitas.

Aspek-Aspek Pelayanan Publik juga bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut maka pelayanan publik dituntut sebagai berikut :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Prinsip ini juga bisa dikatakan dalam prinsip keterbukaan dalam pelayanan memberikan petunjuk untuk mengonfirmasikan secara terbuka dalam segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberi pelayanan kepada masyarakat (pemohon). Untuk hal itu dalam prinsip keterbukaan mencakup prosedur tata cara dan persyaratan untuk dapat dipasang agar dapat mudah di update oleh masyarakat, setiap satuan kerja baik loket atau layanan lainnya juga harus bertanggung jawab agar masyarakat mudah dan juga mengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelanggan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dalam tahapan ini juga mengarah terhadap sistem kondisional dengan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan berpegang terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas. Prinsip ini lebih menekankan pada kebijakan mengenai penyelenggaraan umum yang lebih memperhatikan agar tidak memberatkan masyarakat serta tidak memberi dampak pada pengeluaran masyarakat yang berlebihan. Hal tersebut dapat dilihat dalam kondisi tidak memberikan beban atas persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat yang dapat menyebabkan lamanya waktu dan bertambahnya biaya layanan. Pada prinsip ini juga bisa dikatakan dengan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu harus hati-hati dan juga konsisten terhadap jadwal dan pemberian pelayanan serta pelaksanaannya yang akurat dan tepat waktu.
3. Antisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Prinsip ini juga disebut dengan prinsip kesederhanaan yang mengandung arti prosedur, tata cara, atau tata layanan yang dilaksanakan secara mudah dengan konsep penyebaran prosedur yang dilakukan.

Prinsip kesederhanaan ini pada hakekatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja dengan tata cara urutan pelaksanaan yang sederhana dan mudah dipahami.³⁶

4. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi yang dapat dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Dan dalam aspek ini juga disebut dengan keadilan yang merata atau prinsip yang lebih menekankan dalam cakupan golongan masyarakat yang menerima layanan dan harus dipenuhi semua lapisan sosial masyarakat dan tidak membeda bedakan perlakuan dan memberikan pelayanan baik dalam konteks layanan, tindakan serta adanya waktu yang sama degan pemohon lainnya sehingga tidak dibeda-bedakan.
5. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima layanan publik.³⁷ Keseimbangan hak ini juga merupakan prinsip ekonomis yang mengandung arti bahwa pengenaan biaya penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat tidak dipungut biaya hanya saja pelayanan yang dilakukan bukan orang yang bersangkutan dikenakan biaya materai 10.000 saja sehingga bisa dikatakan sangat ekonomis dikarenakan adanya keseimbangan dan hak.

³⁶ Ibid,100.

³⁷ Ratminto, Winarsih,*Manajemen Pelayanan*(Jakarta:Pustaka Pelajar,2006).

Dalam kaitannya kualitas layanan publik, Soffian Effendi (1995) menyebutkan beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas Pelayanan Publik antara lain adanya konteks monopolistik dikarenakan tidak adanya dukungan dari non pemerintahan, tekanan dari lingkungan yaitu dimana faktor lingkungan yang mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksi antara lingkungan dan organisasi publik, budaya patrimonial yaitu dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak terikat oleh tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.³⁸ Sehingga dari paparan di atas memberikan arahan dan gambaran yang baik didalam pengajuan dokumen di Mall Pelayanan Publik.

B. Inovasi Layanan Di Mall Pelayanan Publik (MPP)

Berdasarkan teori Winarsih, dengan adanya pelayanan yang sudah ada dan tersusun oleh pihak administrasi dan juga pihak bidang keuangan di Mall Pelayanan Publik dari tahun ke tahun, Maka Mall Pelayanan Publik memerlukan sebuah informasi dan juga sebuah arahan dan gambaran kepada masyarakat umum yaitu dalam bentuk *face to face*. Oleh karena itu dalam teori dan arahan tersebut menjelaskan terkait inovasi yang ada di Mall Pelayanan Publik secara tatap muka dan komunikasi bermedia.³⁹

³⁸ Sulila, Ismet, *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah* (Sleman: Budi Utams, 2015)

³⁹ Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 35

1. Komunikasi tatap muka (*Face to face communication*)
 - a. Mall Pelayanan Publik secara langsung memaparkan arahnya kepada masyarakat setiap pengajuan dokumen dengan menjelaskan terkait inovasi yang ada dengan tambahan tanda tangan manual menjadi *barcode* dan juga terkait data yang langsung terverifikasi di pusat.⁴⁰
 - b. Adanya brosur serta poster yang menyatakan gambaran umum terkait inovasi yang ada di Mall Pelayanan Publik.
 - c. Kerjasama dengan perangkat desa setempat terkait data data kependudukan. Kerjasama ini diwujudkan atas kesepakatan bersama yang nantinya mampu dijelaskan kepada masyarakat yang belum paham terkait layanan pada Mall Pelayanan Publik di Magetan.
 - d. Mengundang para masyarakat desa - desa bahwa layanan bisa di ajukan di pelayanan kasi per kecamatan dan juga tidak dipungut biaya dengan konsep dapat menarik minat kepuasan masyarakat di Magetan.
2. Komunikasi Bermedia (*Mediated Communication*)

Tidak hanya mengandalkan komunikasi dan arahan tatap muka, di Mall Pelayanan Publik juga menggunakan komunikasi media yaitu melalui *whatsapp*, *instagram* dan juga pada laman akses *website* dengan gambaran terkait situs kependudukan, pengajuan dokumen kependudukan dan juga akses data data yang sudah terverifikasi agar masyarakat bisa menjangkau dengan mudah dan dapat digunakan untuk masyarakat luas, dengan fasilitas yang sudah memadai dan juga terkait pembuatan dokumen

⁴⁰Miranto, Wawancara, 20 Maret 2022

yang tidak dipungut biaya yang nantinya dapat memberikan pengarahan terhadap pelaksanaan pengajuan dokumen *online* maupun *offline* dengan acuan kepuasan masyarakat terkait layanan yang di buat pihak kasi Mall Pelayanan Publik Magetan.⁴¹

Selain paparan analisis diatas, dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) magetan juga menerapkan media lewat layanan selain fokus terhadap media yaitu yaitu terkait promosi layanan dengan menerapkan bauran pemasaran antara produk layanan yang dibuat, harga,tempat dan promosi itu sendiri.

a. *Product* (Produk)

Mall Pelayanan Publik (MPP), juga harus memperhatikan terkait fasilitas-fasilitas yang dimiliki terkait pelayanan yang akan di kerjakan, fasilitas yang hendak dipasarkan harus tampil dengan konsep yang baik terhadap kunjungan ataupun sosialisasi antara desa setempat. Selain itu fasilitas produk yang dimiliki Mall Pelayanan Publik ini mengarah terhadap pengajuan dokumen yang dikonsep agar memiliki nilai yang lebih terutama dengan proses pengerjaannya.

Sehingga dapat dianalisis berdasarkan teori ismail yang dikatakan dengan analisis diatas terkait produk yang ada di Mall Pelayanan Publik (MPP) yang dikatakan baik dalam fakta kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada.

⁴¹ Sudaryono, *Pengantar Bisnis Teori dan Contoh Khusus* (Yogyakarta:Andi Ofset,2015),190

b. *Price* (Harga)

Mall Pelayanan Publik (MPP) tidak memungut biaya dimana pengajuan yang diajukan sudah sesuai kriteria yang diharapkan dimana ada fasilitas yang ditawarkan dianggap *free* (Bebas Biaya)

c. *Place* (Tempat)

Mall Pelayanan Publik (MPP) juga harus memilih tempat-tempat yang strategis agar memiliki peluang yang bagus untuk pemasaran, promosi ataupun sosialisasi terkait pengajuan dokumen dan juga dilihat dari inovasi yang ada agar tempat di Mall Pelayanan Publik menjadi tempat nyaman bagi para masyarakat Magetan.

d. *Promotion* (Promosi)

Kegiatan promosi tidak bisa ditawar lagi, yang didalamnya terdapat sosialisasi terkait pelayanan secara rutin, terencana dan gencar dan berskala dalam daerah magetan maupun luar daerah. Kegiatan yang sudah di programkan jauh hari agar dapat tercapai sasaran atau agar bisa membidik masyarakat untuk mengajukan pelayanan dengan banyak. Bentuk promosi yang dilakukan Mall Pelayanan Publik juga sangat banyak, contoh dengan bermedia maupun tidak.

Dari semua penerapan promosi yang dibuat dalam Mall Pelayanan Publik mempunyai terobosan baru yaitu mengeluarkan jenis pelayanan yang baik dengan fasilitas pemberian nomor antrian yang sudah dibeda bedakan

sesuai dengan pengajuan dokumen dengan konsep perbedaan warna. Fasilitas yang lainnya mengarah terhadap wahana anak-anak, ruang baca agar masyarakat tidak mengalami kejenuhan setiap adanya pemanggilan nomor.

e. *Person* (Orang atau petugas pelaksana)

Kegiatan sosialisasi, promosi ataupun pemasaran yang diterapkan tidak akan mencapai sasarannya apabila tidak ditunjang petugas pelaksana yang berkualitas dan profesional. Seiring semakin ketatnya persaingan dipasaran, Maka Mall pelayanan Publik mampu menempatkan karyawan-karyawan pelaksana pembuatan dokumen yang betul-betul menguasai bidangnya. Termasuk memberi pengaruh terhadap pelaksana agar memasarkan apa yang dimiliki Mall Pelayanan Publik dengan baik dan tepat sasaran.⁴²

Kualitas Pada dasarnya yang dicantumkan dalam inovasi layanan publik kualitas ada yang dikatakan baik dan tidak baik. kualitas layanan bisa dikatakan baik bila persyaratan atau spesifikasi terpenuhi berarti kualitas terhadap sesuatu hal lengkap dan tidak ada kesalahan, dan apabila dikatakan tidak baik dikarenakan data dan juga persyaratan kurang lengkap dan masih adanya kesalahan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan dan dapat dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan itu sendiri merupakan ukuran yang

⁴² Amir Murtono, Wawancara, 22 Januari 2022

dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan, standar layanan kriterianya sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu suatu prosedur yang di berikan bagi pemberi layanan dan pengajuan layanan termasuk masalah pengaduan yang dianggap kurang sesuai.
- b. Waktu Penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan sejak adanya pengajuan diberikan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk proses pengaduan yang diajukan.
- c. Biaya Pelayanan, yaitu suatu biaya yang didalamnya ada bidang keuangan akan tetapi untuk pengajuan dokumen tidak dipungut biaya (Gratis) sehingga dapat membantu masyarakat yang membutuhkan dan juga mengajukan dokumen kependudukan.
- d. Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.⁴³

C. Dampak Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik

Dari teori Taufiq Rohman di atas tentang inovasi layanan dan juga terkait pelayanan dapat memberikan pengaruh positif untuk menambah daya kepuasan masyarakat terhadap pengajuan dokumen yang bermula *offline* menjadi *online*. Kesenjangan teori yang menyatakan kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan.

⁴³ Jones Charles, *Pengantar Kebijakan Publik* (PT Raja Grafindo:Persada,1996)

Kritik dan saran dari kepuasan masyarakat terkait layanan dari awal cepat menjadi lamban dari proses yang dianggap sensitif terhadap kebijakan yang ada, dengan bermunculan konsep menjadi beban tersendiri dengan acuan kebijakan yang dilakukan bupati untuk memudahkan masyarakat akan tetapi menjadi beban tersendiri dilihat dari data yang diajukan cetakannya menjadi warna putih sehingga banyak masyarakat yang mengeluh terkait perubahan warna yang hampir mirip fotocopyan. Analisis diatas juga dapat dipaparkan terkait fakta yang ada terhadap dampak yang diambil dari masyarakat yang sudah diterapkan dengan baik.

Dampak kepuasan yang diambil dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) yaitu adanya dampak positif dan dampak negatif, dampak kepuasan yang positif yaitu dampak kepuasan yang dianggap baik dan lengkap berdasarkan fakta dan data yang ada, sedangkan dampak negatif apabila pelayanan dikatakan tidak baik atau kurang baik.

Berikut dampak positif yang ada di Mall Pelayanan Publik (MPP)

- a. Kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan, di dalam mall pelayanan publik ini pengaksesannya dianggap mudah dikarenakan apabila adanya data kehilangan KTP (Kartu Tanda Penduduk) tidak mencari lagi yaitu data sudah masuk komputer sehingga dibuktikan kelengkapan data dan fasilitas yang ada berdasarkan dokumen yang diajukan sudah benar benar valid.

- b. Kecepatan yaitu didalam pengurusan dokumen kependudukan prosesnya menjadi cepat yang dibuktikan dengan munculnya kebijakan baru terkait tanda tangan manual yang sudah diganti dengan tanda tangan *barcode* sehingga sudah masuk kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (KEMENDAGRI).
- c. Komprehensif yaitu mudah di jangkau dengan keluasan wawasan dan mudah diterima masyarakat dengan proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yang semula hanya di buatkan KTP sekarang untuk data bayi baru lahir sudah dibuatkan kartu identitas anak sehingga masyarakat merasa aman dan tenang karena sudah dimasukkan data kependudukan terpusat.

Berikut dampak negatif yang ada di Mall Pelayanan Publik antara lain :

- a. Kurangnya persiapan terkait SDM (Sumber Daya Manusia) di Mall Pelayanan Publik dalam pelayanan, yang dibuktikan dengan keresahan masyarakat terhadap Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang belum diaktifkan sehingga sulit untuk cek validasi data.
- b. Banyaknya kebijakan yang dibuat dengan bukti pengajuan surat pindah yaitu dengan kebijakan yang harus menurut prosedur layanan yang ada, dikarenakan apabila pengajuan pindah RT ataupun sedesa harus mencari pengantar surat pindah. Padahal kebijakan dahulu untuk mencari pengantar surat pindah hanya beda provinsi, beda kabupaten dan beda kecamatan. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat menjadi terbebani dengan adanya aturan yang ada.

Dari gambaran diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur yang diterapkan berdasarkan data Mall Pelayanan Publik (MPP) dianjurkan seperti itu agar mempermudah untuk cek validasi data akan tetapi masih banyak masyarakat yang mengeluh terkait aturan yang terlalu ribet sehingga bisa menjadi evaluasi untuk Mall Pelayanan Publik agar setiap prosedur yang ada harus lebih dikaitkan dengan sosialisasi antar desa setempat.

Dari analisis dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa dampak kepuasan masyarakat dilihat atas layanan yang di gunakan di Mall Pelayanan Publik (MPP) dengan konsep kebijakan dari Bupati ingin memberikan dampak yang positif, inovatif dan baik terhadap masyarakat, akan tetapi kebijakan yang dibuat masih banyak yang mengeluh dan masih banyak yang kontra dengan layanan yang di lakukan oleh Mall Pelayanan Publik (MPP).⁴⁴

⁴⁴ Miranto, Wawancara, 25 Januari 2022

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian terkait analisis inovasi layanan pada mall pelayanan publik (MPP) terhadap dampak kepuasan masyarakat di Magetan, dapat diambil kesimpulan antara lain :

1. Layanan Pada Mall Pelayanan Publik Magetan yaitu dapat memberikan layanan yang baik dengan meningkatkan layanan dan fasilitas yang ada dengan menetakkan lokasi yang strategis di area Magetan untuk akses pemenuhan kebutuhan masyarakat setiap awal dan setiap saat yang sudah dibuktikan berdasarkan harapan dan kenyataan yang ada dengan konsep penunjang yang baik guna pelayanan yang dapat dikembangkan dalam Mall Pelayanan Publik dan juga bersifat dengan ramah, responsif, proaktif, konfirmasi dan tindak lanjut untuk mengimplementasikan kepercayaan masyarakat yang bisa memecahkan masalah dan kesenjangan yang ada.
2. Inovasi Layanan Di Mall Pelayanan Publik (MPP), yaitu dengan arahan dan gambaran dalam komunikasi langsung dan tidak langsung dan juga didukungnya canggihnya akan teknologi yang digunakan untuk akses kecepatan validasi data dengan bantuan peralihan tanda tangan manual menjadi tanda tangan *barcode* yang sudah masuk di SIAK terpusat dan didukung dengan bauran pemasaran yaitu *product, price, place, promotion, dan person*.

3. Dampak Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik yang digunakan yaitu terkait pengaruh positif untuk menambah daya kepuasan masyarakat dengan penyelenggaraan yang pengajuannya dipercepat dan juga dibedakan antara per nama dokumen yang hendak diajukan sehingga masyarakat menjadi paham dan mengerti yang nantinya diberikan konsep memudahkan masyarakat dan tidak dipungut biaya (Gratis).

B. Saran

1. Hasil analisis ini sebaiknya bisa dibuat rujukan ataupun referensi mahasiswa yang baik, dikarenakan sudah mencakup data yang relevan sesuai teori dan kenyataan yang ada dalam bidang layanan mall pelayanan publik.
2. Hasil analisis yang bisa digunakan data perusahaan dalam peningkatan evaluasi dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) Magetan.
3. Hasil analisis yang bisa digunakan untuk proses pencarian data, validasi data yang lengkap dikarenakan sudah masuk SIAK terpusat dan juga sudah masuk Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (KEMENDAGRI) sehingga sudah aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep , Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Alex Media, 2005.
- Budiman, Rusli. *Kebijakan Publik dalam membangun Pelayanan Publik yang responsif*. Bandung: Hakim Publisher, 2013.
- Charter, Citizen. *Inovasi Layanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka, 2001.
- Denhardt. *Teori dan perkembangan manajemen publik*. UMJ Press : 2018
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik*. UGM : press. 2010.
- Efendi, Sofyan. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. : 2010.
- Effendi, Onong uchjana. *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2006.
- Eriyanto. *Analisis Mall Pelayanan Publik*. Yogyakarta : LKIS, 2002.
- Hardiansyah, Andi. *Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Inovasi layanan*.
PT RAJAGRAFINDO : PERSADA, 2011.
- Iqbal, Mohammad. *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel RODA 4 dan RODA 2*. Gramedia : PT. Alex Media Komputindo, 2000.
- Ismet, Susila. *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. Sleman: Budi Utama, 2015.
- Lexy J, Moleon. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004.

Nusadaily, *Pelayanan Publik Magetan*. dalam <https://pelayanan.com/> (diakses pada tanggal 25 Februari 2022, jam 12.00).

Sudaryono. *Pengantar Bisnis Teori dan Contoh Khusus*. Yogyakarta : Andi Offset, 2015.

Sunardi, Nur. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.

Taufiqurokhman. *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. UMJ Press, 2018.


<http://www.pelayanan.publik.com>.




<http://id.m.konsep.pelayanan.publik.com>.



LAMPIRAN

1. Draft Wawancara pada bagian paparan Data

Rumusan Masalah	Teori	Data	Sumber Data	Dokumentasi
1. Bagaimana layanan di Mall Pelayanan Publik Magetan ?	Layanan Publik	Teknik ini juga digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala gejala alam yang dilakukan pada responden, dengan catatan dalam penelitian ini berproses terhadap pengamatan dan catatan secara sistematis terhadap unsur unsur yang tampak dilihat dengan dikaitkan situasi dan kondisi yang ada. Dengan cara wawancara	Bapak Suprawoto selaku Bupati Magetan.	

<p>2. Bagaimana Inovasi Layanan di Mall Pelayanan Publik Magetan ?</p>	<p>Inovasi</p>	<p>pengamatan pertanyaan yang diarahkan terhadap responden mengenai pihak pihak yang terlibat di Mall Pelayanan Publik.</p>	<p>Sumber lain dari buku dan jurnal, dan juga berdasarkan kajian berbagai pihak informan. Yang didapat dari data dokumen, data arsip data buku dan juga data jurnal sesuai data survey atau pengamatan.</p>	
<p>3. Bagaimana dampak layanan di Mall Pelayanan Publik Terhadap kepuasan masyarakat di Magetan ?</p>	<p>Minat Masyarakat atau kepuasan masyarakat</p>	<p></p>	<p>Data Responden dari berbagai pihak dan narasumber</p>	 

2. RIWAYAT HIDUP

RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Yayan Andriani
2. Tempat& Tanggal Lahir : Magetan, 30 September 1999
3. Alamat Rumah :Desa Geneng Pacalan, RT : 34, RW 03.Kecamatan Plaosan, Kabupaten Magetan.
4. HP :085732914558
5. E-mail :yayanandriani86@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal :
 - a. SDN (Sekolah Negeri Dasar) Pacalan 1
 - b. SMPN (Sekolah Menengah Pertama Negeri) 1 Plaosan
 - c. SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) Kawedanan
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. Taman Kanak-Kanak (TK) Kartika 1
 - b. TPA (Taman Pendidikan Al-Qur'an)
 - c. Pelatihan Basket

Ponorogo, 01 April 2022

Yayan Andriani

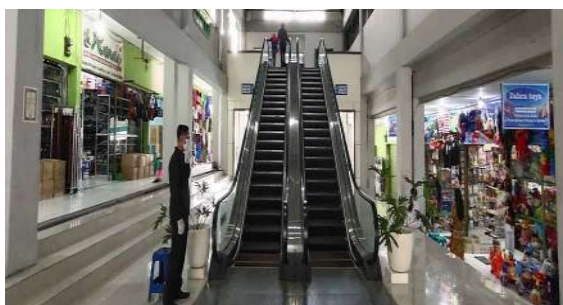
401180335

3. Foto Dokumentasi

Bersama Bapak Suprawoto selaku Bapak Bupati Magetan



Terkait Pelayanan



MOTTO MALL PELAYANAN PUBLIK



BAGIAN RESEPSIONIS



JAM PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MAGETAN

SENIN s.d KAMIS : 08.00 WIB s.d 15.00 WIB
JUM'AT : 08.00 WIB s.d 14.00 WIB

Gambaran ruangan dalam Mall Pelayanan Publik



Proses pencetakan dokumen E-KTP



Proses pengantrian nomor



Wahana baca buku

