

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik diketahui sebagai salah satu variable tolak ukur suatu daerah dalam melaksanakan konsep otonomi. Keberhasilan otonomi daerah juga dapat dipengaruhi oleh pelaksanaan pelayanan publik sehingga pemerintah memiliki kewajiban agar dapat memberikan kualitas terbaik dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan umum atau pelayanan publik diartikan berupa bentuk jasa pelayanan, yang bersifat jasa publik maupun barang publik. Dalam pelaksanaanya, penyelenggaraan pelayanan masyarakat dilaksanakan serta menjadi tanggung jawab dari pemerintah pusat dan daerah, BUMN atau BUMD yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun pelaksanaan aturan undang-undang (Ratminto dan Winarsih, 2007). Menurut Hardiyansyah (2018), ada tiga unsur utama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, yaitu : 1) Pemerintah/Pemerintah Daerah sebagai organisasi penyelenggara layanan; 2) Masyarakat atau organisasi yang berperan sebagai penerima layanan; 3) timbulnya kepuasan yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan terhadap organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan.

Kebijakan Penyelenggaraan daerah harus lebih mengedepankan paradigma *good governance* mengedepankan prosedur atau *rule government*. Artinya penyelenggaraan pemerintah daerah lebih mengutamakan aspek kebersamaan transparansi, akuntabilitas, kesetaraan, kepastian hukum, dan keadilan

(Hardiyansyah, 2018: 17). Maka dari itu, agar dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan pemahaman sikap dari penyelenggara pelayanan itu sendiri karena proses kehidupan dunia yang berubah begitu cepat juga memberikan pengaruh pada sikap masyarakat yang ikut berubah pula.

Dalam pemenuhan pelayanan publik diperlukan sebuah pembaruan yang berkala atau dapat dikatakan sebagai inovasi dalam sistem pelayanan publik. Artinya harus ada upaya pengembangan serta rekayasa dengan menerapkan kebaruan teknologi serta ilmu pengetahuan sehingga mampu mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang lebih praktis, efektif dan efisien yang akan mempermudah masyarakat. Publik yang berposisi sebagai objek dari perubahan tentunya lebih mengetahui apa dan bagaimana kebutuhannya dan kepentingannya sehingga peran pemerintah dalam perumusan kebijakan lebih kepada fasilitator dan regulator dari sebuah kebijakan tersebut.

Untuk mewujudkan kebijakan publik yang berdampak serta bermanfaat bagi masyarakat dibutuhkan sebuah inovasi yang dapat diwujudkan dengan modifikasi kebijakan yang baru dan memberikan manfaat apabila dilihat dari aspek formulasi kebijakan, proses kebijakan, dan evaluasi kebijakan karena inovasi merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan agar pemerintah mendapatkan kepercayaan dari rakyatnya. Maka dari itu aparatur pemerintah harus dapat bekerja dengan jeli dalam melihat peluang inovasi yang dapat dilakukan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Dalam hal ini peran pemerintah daerah sebagai inovator menjadi sangat diperlukan dalam penerapan inovasi karena dapat memberikan berbagai

kemudahan kepada masyarakat. Di sisi lain, diwujudkannya kualitas pelayanan terbaik dengan mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas, maka akan memberikan harapan bagi masyarakat karena mereka merasa puas dan diberikan keadilan oleh pemerintah.

Hal ini pun coba diwujudkan pemerintah dalam pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada setiap daerah di Indonesia. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki tujuan untuk mewujudkan proses perijinan atau non perijinan penanaman modal sehingga para pemohon dapat menerima fasilitas fiskal, informasi terkait investasi, serta kemudahan pelayanan dengan cepat, sederhana, serta tanpa dipungut biaya (Lusiana, 2012). Untuk meningkatkan kinerja dari DPMPTSP, pemerintah pusat melalui Kemenpan RB mengeluarkan Permenpan-RB Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik atau MPP diselenggarakan dengan tujuan untuk memperluas peran pelayanan terpadu yang didalamnya berupa penyelenggaraan aktivitas pelayanan publik baik berupa pelayanan barang, jasa serta layanan administrasi yang cukup mudah, terjangkau, cepat, aman serta nyaman. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa keberadaan MPP merupakan bentuk upaya pemerintah untuk menyelenggarakan reformasi birokrasi di Indonesia.

Penyelenggaraan MPP dilaksanakan melalui Instansi Pemerintah Daerah atau OPD terkait yang memiliki tupoksi dalam kegiatan pelayanan terpadu serta penanaman modal. Menurut pasal 2 Peraturan Menteri PANRB nomor 23 tahun 2017, MPP bertujuan agar dapat memberikan kemudahan, kecepatan,

keterjangkauan, keamanan serta kenyamanan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan. Selain itu, penyelenggaraan MPP juga bertujuan untuk meningkatkan daya saing global dalam rangka memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Dengan keberadaan MPP diharapkan dapat menyederhakan penyelenggaraan pelayanan untuk masyarakat sehingga dapat meningkatkan efektifitas serta efisiensi pelayanan. Menurut data dari Menpan-RB, telah terdapat 24 (dua puluh empat) MPP di berbagai daerah. Pertahunnya terdapat peningkatan pada jumlah kepala daerah yang berkomitmen untuk menyelenggarakan MPP. Pada tahun 2020, terdapat 46 kepala daerah yang sudah siap membangun MPP di daerahnya.

Penyelenggaraan MPP juga telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Batang. MPP telah diresmikan pada hari Kamis, 23 Januari 2020 yang dihadiri langsung Tjahjo Kumolo selaku Menpan-RB dan Ganjar Pranowo selaku Gubernur Jawa Tengah. MPP Batang menjadi MPP ketiga di Jawa Tengah, setelah pada bulan Januari 2019 diresmikan MPP di Kabupaten Banyumas dan MPP Kabupaten Kebumen pada bulan Juni ditahun yang sama. Penyelenggaraan MPP di Kabupaten Batang merupakan bentuk usaha dari pemerintah daerah sebagai pendorong dalam meningkatkan iklim invetasi di Kabupaten Batang. Adanya kemudahan dalam pengurusan perijinan, tentunya diharapkan akan dapat mengundang banyak investor yang datang, karena dimudahkan dengan proses perijinan yang efektif dan efisien.

Pelaksanaan pengembangan investasi atau penanaman modal sangat berhubungan dengan tercapainya pembangunan ekonomi daerah. Hal tersebut diungkapkan oleh Lincoln Arsyad (1999:22) bahwa Konsepsi pembangunan

ekonomi daerah memiliki tujuan untuk membuka lapangan pekerjaan, mewujudkan stabilitas perekonomian di daerah serta meningkatkan keberagaman berbagai basis ekonomi. Dengan melakukan penanaman modal jumlah produksi dapat ditingkatkan, yang berarti output yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan. Peningkatan yang terjadi pada output ini kemudian berdampak pula pada meningkatnya pendapatan di masyarakat secara umum. Dalam kurun waktu yang panjang, kegiatan penanaman modal dapat mendorong berbagai aktivitas ekonomi di suatu daerah sehingga hal tersebut akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi pada daerah itu. Dengan adanya peluang tersebut, menuntut pemerintah Kabupaten Batang melalui DPMPTSP-nya yang diwujudkan melalui penyelenggaraan MPP memiliki tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat ataupun investor. Pemerintah daerah harus mampu melihat peluang serta permasalahan yang ada saat ini, sehingga dapat lebih mudah menemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan melalui penyelenggaraan MPP.

Namun dalam penyelenggaraan MPP di Batang ini masih menjadi tantangan besar yang harus di jawab oleh pemerintah Kabupaten Batang, mengingat laju investasi di Kabupaten Batang yang cukup tinggi karena adanya master Plan Pemerintah Presiden Jokowi yang menginginkan Batang dan sekitarnya menjadi pusat kawasan industri di Jawa Tengah yang akan membuat banyak calon investor yang datang ke Batang dan berminat mengembangkan lini usahanya disana. Hal tersebut menjadi persoalan yang harus diatasi oleh pemerintah Kabupaten Batang, apakah mereka mampu menjalankan proses

pelayanan dengan kualitas terbaik khususnya dalam proses perijinan investasi yang dapat membuat para pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mengingat keberadaan MPP Batang yang tergolong masih baru didirikan apabila dibandingkan dengan MPP di daerah lain yang sudah terlebih dahulu menyelenggarakan MPP, seperti MPP di Kabupaten Banyumas dan Kebumen yang telah beroperasi sejak tahun 2019.

Terkait akan pentingnya pengelolaan dalam penyelenggaraan MPP terutama bagi peningkatan pelayanan publik serta investasi daerah khususnya di Kabupaten Batang, maka diperlukan suatu penelitian mengenai pengelolaan dalam penyelenggaraan MPP sebagai upaya pemerintah daerah dalam reformasi birokrasi serta peningkatan investasi. Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan dan menganalisis inovasi pemerintah daerah sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan iklim investasi lokal melalui pihak lembaga pemerintah daerah yang mempunyai keterkaitan dengan daerah tersebut.

Dari uraian diatas menjadi menarik untuk diteliti lebih dalam upaya yang telah dilakukan oleh DPMPTSP dalam penyelenggaraan MPP sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik terutama pada perijinan investasi di Kabupaten Batang. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul : “Analisis Inovasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dalam Perijinan Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk, manfaat serta efektivitas inovasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam perijinan investasi di DPMPTSP Kabupaten Batang?
2. Bagaimana faktor pendorong dan faktor penghambat mempengaruhi inovasi penyelenggaraan MPP dalam perijinan investasi di DPMPTSP Kabupaten Batang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis bentuk, manfaat serta efektivitas inovasi penyelenggaraan MPP dalam Perijinan Investasi di DPMPTSP Kabupaten Batang.
2. Untuk menganalisis faktor pendorong serta faktor penghambat inovasi penyelenggaraan MPP dalam perijinan investasi di DPMPTSP Kabupaten Batang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Melalui penulisan skripsi ini, peneliti berharap mampu berkontribusi terhadap pengembangan ilmu sosial khususnya dalam kajian ilmu pemerintahan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menghasilkan konsep berpikir yang akan dijadikan landasan untuk penelitian kedepannya di bidang inovasi kebijakan publik dan investasi terutama di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

a. Bagi Pemerintah

Melalui penulisan skripsi ini, peneliti berharap mampu menampilkan gambaran serta saran dalam pembuatan inovasi kebijakan bagi pemerintah khususnya khususnya dinas-dinas lain yang ada di pemerintah daerah baik di Kabupaten ataupun Provinsi.

b. Bagi Peneliti

Melalui penulisan skripsi ini, peneliti berharap penelitian ini mampu memberikan pengalaman, meningkatkan pengetahuan serta wawasan peneliti. Penelitian dengan terlibat secara langsung saat perolehan data memungkinkan dapat memberikan pengalaman bagi peneliti yang bisa diterapkan dalam pekerjaan, masyarakat dan kehidupan berbangsa serta bernegara.

c. Bagi Masyarakat

Melalui penulisan skripsi ini, peneliti berharap mampu memberikan manfaat untuk masyarakat dalam memperluas wawasan serta pengetahuan pada kajian ilmu pemerintahan khususnya mengenai Pelaksanaan MPP dalam perijinan investasi serta inovasi yang dihasilkan dalam memberikan

pelayanan publik yang dapat memperthankan iklim investasi di wilayah tersebut.

d. Bagi investor atau pengguna jasa

Melalui penulisan skripsi ini, penulis berharap mampu memberikan pandangan kepada investor atau pengguna jasa yang akan berinvestasi di Kabupaten Batang, sehingga dapat mengetahui tentang sistem perizinan dan peluang investasi yang ada di Kabupaten Batang.

## **1.5. Tinjauan Pustaka**

### **1.5.1. Penelitian Terdahulu**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis membandingkannya dengan skripsi yang sudah pernah ditulis oleh peneliti lain. Hal ini bertujuan untuk mendeskripsikan perbedaan dan persamaan skripsi ini dengan skripsi sebelumnya.

Adapun skripsi pertama yang dijadikan perbandingan sebagai penelitian terdahulu. Skripsi pertama ialah berjudul “Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Investasi di Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Hendi Nuryandi (Nuryandi, 2019). Pada penelitian ini dijelaskan strategi dalam meningkatkan daya tarik investor dalam negeri maupun luar negeri yang digunakan oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif serta dengan melakukan wawancara kepada informan yang berkompeten untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa Pemerintah Kabupaten Tulungagung menggunakan 3

strategi untuk menarik minat investor, yaitu menggunakan; inovasi pelayanan publik, penyusunan kajian peluang investasi, serta melakukan kegiatan promosi investasi.

Skripsi ini memiliki persamaan dengan skripsi yang akan ditulis, yaitu terletak di bagian kajian peningkatan investasi daerah. Penelitian skripsi ini juga menggunakan metode kualitatif dan pengumpulan datanya dengan melakukan wawancara terhadap narasumber (informan) yang berkompeten. Selain itu data juga diambil melalui laporan yang bersifat dokumenter serta melalui media massa

Adapun perbedaannya terdapat pada konsep yang diangkat. Skripsi tersebut dilihat dari sudut pandang strategi lembaga daerah secara ekonomi seperti promosi dan pengembangan potensi daerah. Sedangkan skripsi yang akan ditulis adalah melihat peran yang dilakukan oleh pemerintah daerah dari sudut pandang inovasi kebijakan berupa mal pelayanan publik yang dilakukan melalui lembaga terkait sebagai upaya untuk meningkatkan investasi di daerah.

Skripsi kedua adalah skripsi berjudul “Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Mal Pelayanan Publik Kota Batam” yang ditulis oleh Raja Dinda Nilamsuri (Nilamsuri, 2018). penelitian ini menganalisis terkait kemudahan proses penanaman modal melalui PTSP di MPP Kota Batam. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris serta penggunaan data skunder sebagai data pendukung. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa masih terdapat kendala dalam proses pelayanan investasi melalui OSS di MPP Kota Batam dan masih dalam tahap pengembangan menuju ke arah yang lebih baik.

Skripsi ini memiliki persamaan dengan skripsi yang akan ditulis, yaitu membahas berkaitan dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik dan hubungannya terhadap investasi. Selain itu dalam proses pengambilan data juga melalui wawancara dan observasi terhadap orang yang berkompeten.

Adapun perbedaannya yaitu terdapat pada pemilihan jenis penelitian, skripsi ini memilih jenis penelitian hukum empiris sehingga peneliti melihat objek yang diteliti dari sudut pandang hukum, sedangkan skripsi yang akan ditulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dan melihat dari sudut pandang inovasi kebijakan.

Penelitian ketiga berjudul “Laporan Analisis Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas” yang ditulis oleh Dias Farhana Sholihah dkk. (Sholihah dkk., 2019). Penelitian ini menganalisis pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas tahun 2019. Beberapa hal yang dianalisis dalam penelitian ini mencakup seluruh elemen penyusun yang terdapat pada pelayanan di MPP, baik dari segi fasilitas yang ada serta pelayanan secara umum. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif serta menggunakan metode wawancara, angket dan dokumentasi untuk memperoleh data. Hasil penelitian dalam skripsi ini menyimpulkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai MPP Kabupaten Banyumas, namun masih terdapat beberapa kekurangan sehingga perlu dilakukan tahap evaluasi lebih lanjut.

Persamaan dari penelitian ini adalah membahas tentang keberadaan Mal Pelayanan Publik dan berbagai jenis layanan yang dikandungnya. Namun terdapat

perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, pada penelitian ini melihat dari sudut pandang bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan MPP dan fasilitasnya, di sisi lain penelitian yang akan dilakukan melihat melalui sudut pandang pengaruh keberadaan MPP terhadap perizinan investasi. Selain itu, jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, sedangkan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian keempat berjudul “Inovasi Kebijakan Dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya *Good Public Policy Governance*” yang ditulis oleh Ahmad Sururi (Sururi, 2017). penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis terkait dengan pendekatan administrasi publik yang digunakan untuk menganalisis inovasi kebijakan untuk mewujudkan *good public policy governance*. Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian kualitatif. Pada penelitian ini penulis menelusuri berbagai literatur dan sumber yang berkaitan dengan kajian inovasi kebijakan serta administrasi publik untuk memperoleh data. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi kebijakan dapat diwujudkan melalui *New Public Service* (NSP).

Skripsi ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, keduanya melihat adanya konsep inovasi kebijakan sebagai upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, selain itu kedua penelitian juga menggunakan pendekatan kualitatif. Namun, keduanya juga memiliki perbedaan yaitu pada proses pengumpulan data, Penelitian ini lebih banyak memperoleh data dari tinjauan pustaka dan memuat berbagai konsep tentang inovasi kebijakan

publik tanpa dikaitkan dengan permasalahan di lapangan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan akan membahas lebih luas lagi tentang inovasi kebijakan publik yang juga dikaitkan dengan pengaruhnya terhadap praktik perijinan investasi yang dilakukan saat ini di lapangan.

Penelitian kelima berjudul “Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia” yang disusun oleh Lolita Deby Mahendra Putri dan Dyah Mutiarin (Putri dan Mutiarin, 2018). Penelitian ini bermaksud untuk memahami hubungan efektifitas inovasi pelayanan publik dengan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia belum cukup baik meskipun sudah ada upaya inovasi yang dilakukan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah keduanya melihat inovasi kebijakan publik sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik. Selain itu jenis penelitian yang digunakan juga menggunakan penelitian kualitatif. Namun, kedua penelitian juga memiliki Perbedaan yaitu penelitian ini hanya melihat pengaruh inovasi kebijakan terhadap pelayanan publik, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas lebih luas tentang inovasi kebijakan publik yang dikaitkan juga pengaruhnya terhadap investasi serta dihubungkan dengan praktek yang berjalan di lapangan.

### **1.5.2. Inovasi Kebijakan Publik**

Inovasi dapat berupa ide, metode serta objek yang dapat dilihat sebagai sesuatu yang baru. Inovasi bukan hanya berupa produk, namun inovasi dapat

diartikan untuk menunjukkan perubahan yang dianggap baru oleh masyarakat. (Suryani, 2008: 304). Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012: 132), inovasi merupakan wujud perubahan dari ilmu pengetahuan dalam bentuk yang baru, proses, layanan, serta upaya untuk menggunakan cara yang baru. Maka dari itu, inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat tidak harus memerlukan produk baru, namun bisa diwujudkan melalui pendekatan baru yang lebih terkonteks, dengan demikian bahwa inovasi dapat dihasilkan melalui perluasan atau perbaikan dari inovasi yang sudah ada.

Inovasi memiliki pengertian dan sudut pandang yang beragam. Menurut Albury (2003), Berdasarkan konsepnya, inovasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik dibagi menjadi a). Inovasi kebijakan yang terdapat arah dan inisiatif kebijakan baru; b). Adanya inovasi yang dapat berpengaruh pada saat proses pembuatan kebijakan; c). Kebijakan untuk menumbuhkan inovasi dan difusinya. (Handbook Inovasi Administrasi Negara, 2014: 18). Kebijakan publik dikatakan berkualitas apabila suatu proses sudah terintegrasi dan memiliki keterkaitan serta dilaksanakan pemerintah bersama pemangku kepentingan dalam mengatasi berbagai persoalan yang ada untuk kepentingan bersama. Inovasi kebijakan publik diartikan sebagai langkah dalam mengubah sudut pandang maupun permasalahan sehingga dapat melahirkan sebuah solusi. Ruang lingkup inovasi secara konsep dapat dilihat dengan adanya kemunculan cara pandang, ide, pemikiran serta terobosan baru yang sebelumnya belum ada (Direktori Tata Usaha Negara, 2014).

### **1.5.3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kegiatan membantu ssorang melalui cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan rasa puas dan keberhasilan (LAN, 2004). Pelayanan umum atau publik merupakan langkah terpenting yang dilakukan oleh pemerintah. Menurut Robert, pelayanan publik adalah berbagai upaya pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat/daerah serta BUMN/BUMD yang berupa barang atau jasa dalam pemenuhan kebutuhan warga negara serta dapat digunakan mewujudkan ketertiban. (Robert (1996) dalam Maryam, 2016).

Menurut Saefullah (2008), pemahaman sikap serta perubahan kepentingan publik dapat dilakukan untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. Pola hidup di dunia yang berubah cukup cepat juga berdampak pada cepatnya perubahan sikap serta perilaku masyarakat. Pemerintah pada dasarnya berperan sebagai pelayan masyarakat. Ia tidak diciptakan untuk melayani kepentingan pribadi atau kepentingan kelompoknya saja, tetapi untuk melayani masyarakat secara umum sehingga dapat tercipta kondisi masyarakat yang berkembang dan kreatif dalam mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik bisa dikatakan sebagai kegiatan memberikan pelayanan kebutuhan orang atau komunitas yang berkepentingan dalam sebuah lingkungan sesuai dengan aturan serta prosedur dasar yang ada. (Rasyid, 2000).

Menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2018) bahwa kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Tangible* (Terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness*, Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan

#### **1.5.4. Inovasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik**

Menurut LAN dalam Hardiyansyah (2018), One Stop Service atau pelayanan satu atap merupakan upaya dari pemerintah untuk mewujudkan pelayanan prima dengan mengintegrasikan beberapa pelayanan publik dari masing-masing instansi pemerintah pada suatu tempat. Artinya, dapat diketahui bahwa Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu wujud pelayanan satu atap dimana terdapat proses pelayanan publik yang terintegrasi dalam satu tempat.

Definisi Mal Pelayanan Publik (MPP) menurut Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 pasal 1 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta BUMN/BUMD dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Menurut Imanuddin (2018), pengintegrasian data serta sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di MPP yaitu : 1. Penyesuaian Prosedur

Operasi; 2. Penyesuaian Standar Layanan; 3. Penggunaan data tunggal; 4. Peningkatan pelayanan dengan basis teknologi dan informasi (e-service). MPP harus memenuhi indikator kemudahan berusaha atau *Ease of Doing Business* (EoDB), yaitu: 1) Memulai usaha; 2) Ijin pembangunan gedung; 3) Sambungan listrik; 4) Pendaftaran property; 5) Akses kredit; 6) Perlindungan investor minoritas; 7) Pembayaran pajak; 8) Perdagangan transnasional; 9) Penegakan kontrak; 10) Penyelesaian kasus kepailitan (Imanuddin, 2018).

Pelayanan publik yang berkualitas tentunya terkait dengan kegiatan penanaman modal terutama dalam perijinannya. Pemerintah yang berperan sebagai inovator telah menerapkan beberapa strategi dalam upaya peningkatan investasi daerah. Cara yang dilakukan salah satunya dengan penyelenggaraan MPP yang memfasilitasi berbagai pelayanan perijinan maupun non perijinan. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Diah Natalisa selaku Deputy Bidang Pelayanan Publik Kemenpan-RB, Ia menyatakan bahwa “Kebijakan penyelenggaraan MPP merupakan contoh kontribusi kebijakan Kementerian PANRB dalam mendukung iklim investasi melalui penciptaan pelayanan publik yang prima,” (MenpanRB, 2020). Selain itu, pendapat senada juga disampaikan oleh Tjahyo Kumolo selaku Menteri PANRB bahwa penghargaan serta evaluasi atas pelayanan publik dilakukan untuk percepatan dan peningkatan pelayanan di semua sektor serta upaya percepatan pemberian ijin investasi (Portalnews, 2020).

## **1.6. Operasionalisasi Konsep**

Konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) pada penelitian ini menunjuk bahwa MPP merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi. Aspek yang diteliti dalam inovasi penyelenggaraan MPP adalah:

1. Bentuk dan manfaat inovasi
2. Efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau investor, menggunakan pendekatan dari teori pelayanan public menurut Lovelock yaitu:
  - a. *Tangible* (Terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
  - b. *Realiable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
  - c. *Responsiveness*, Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
  - d. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
  - e. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan
3. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

## **1.7. Metode Penelitian**

### **1.7.1. Desain dan Tipe Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, Menurut Bodgan dan Taylor (Moleong, 2012) penelitian deskriptif

kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

### **1.7.2. Situs Penelitian**

Situs atau lokasi penelitian adalah daerah atau tempat dilakukannya penelitian. Berdasarkan judul penelitian yang diambil, obyek lokasi penelitian yang dipilih adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), karena merupakan instansi pemerintah yang menginisiasi inovasi kebijakan penyelenggaraan MPP di Kabupaten Batang. Penelitian ini dilakukan dalam situasi alamiah, dimana peneliti tidak akan memanipulasi setting penelitian.

### **1.7.3. Informan Penelitian**

Terdapat 7 Informan penelitian yang dipilih yang dimintai informasi yang dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu 3 informan dari pihak DPMPTSP Kabupaten Batang, yaitu (1) Margo Santosa, Kabid Perijinan, (2) Sri Cahyaningrum, Kabid Penanaman Modal, dan (3) Joko Pramono, Kasi Perencanaan, Pengembangan dan Promosi Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Batang. Sementara 4 informan lainnya adalah masyarakat atau pemohon yang telah mengajukan perijinan terkait dengan penanaman modal melalui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang, yang dipilih menggunakan teknik aksidental, yaitu memilih orang yang kebetulan ditemui sesuai dengan kebutuhan penelitian sebagai sumber data (Sugiyono, 2015). Mereka adalah:

- a. Oktavia dari PT. Abadi Jaya Indo Utama yang merupakan industri pengolahan kayu;

- b. Daryoso dari PT. Kirana Adhijayo Manggala yang merupakan pengembang perumahan;
- c. Wahyu Ardiyanto dari CV. Sembrani yang merupakan salah satu konsultan perijinan berbadan hukum di Kabupaten Batang;
- d. Husein Subandi dari PT. Mahameru Trans Adhiguna yang merupakan pemohon ijin pendirian toko modern.

#### **1.7.4. Jenis Data dan Sumber Data**

Penggunaan jenis data pada penelitian ini yaitu menggunakan data kualitatif data kualitatif yang telah diperoleh peneliti dari informasi pengumpulan data atau dokumen tertulis yang diperoleh di DPMPTSP Kabupaten Batang (Craswell, 2006). Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan sumber data berupa :

##### **1. Data Primer**

Pengumpulan data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara dengan cara melakukan wawancara dan observasi langsung di lapangan. Data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner lisan dengan menggunakan wawancara (Moleong, 2010). Pada penelitian yang dilakukan, telah ditetapkan informan sebagai narasumber yaitu Kepala Bidang Perijinan, Kepala Bidang Penanaman Modal, Kepala Seksi Perencanaan, Pengembangan dan Promosi Penanaman Modal di DPMPTSP Kabupaten Batang, serta masyarakat atau pemohon perijinan investasi melalui MPP Batang.

##### **2. Data Sekunder**

Pengumpulan data sekunder diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui penelusuran data monograf dan peta topografi serta beberapa data pelengkap seperti literatur, surat kabar, jurnal ilmiah, internet, tabel, atau bagan dan dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menyusun penelitian.

#### **1.7.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini berupa :

##### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana penulis mengajukan pertanyaan kepada informan terkait dengan masalah yang diteliti. Menurut Moleong (2005) wawancara dapat didefinisikan sebagai percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu antara pewawancara dengan narasumber untuk mendapatkan informasi tertentu. Metode yang digunakan dalam wawancara dengan cara menemui secara langsung informan dan mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian terkait implementasi inovasi pelayanan publik melalui implementasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Batang.

##### **2. Observasi**

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek (Sugiyono, 2015). Pada tahap pengumpulan data, observasi dapat dibagi menjadi observasi partisipan dan observasi non partisipan. Pada penelitian ini, penulis memilih observasi non partisipan untuk memperoleh data dengan cara turun ke lapangan secara langsung untuk mengamati perilaku dan aktivitas

individu di lokasi penelitian yaitu DPMPTSP Kabupaten Batang. Saat proses observasi, peneliti mencatat dengan baik secara terstruktur maupun semi terstruktur berdasarkan data di lapangan. Dalam proses ini, peneliti melakukan observasi selama 2 minggu yang objeknya adalah observasi Sumber Daya Manusia (ASN) DPMPTSP dalam memberikan pelayanan terkait proses perijinan melalui Mal Pelayanan Publik.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, angka dan gambar tertulis dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2015). Dokumentasi yang digunakan adalah data BPS Kabupaten Batang, laporan tahunan DPMPTSP, serta berbagai jurnal maupun literature yang terkait dengan penelitian.

#### **1.7.6. Analisis dan Interpretasi Data**

Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu data yang telah diperoleh, dikumpulkan, dikelompokkan atau diinterpretasikan berdasarkan sifat data dan kemudian diadakan interpretasi terhadap data yang didasarkan pada fakta serta didukung oleh teori yang digunakan.

Bogdan dan Biklen (Moleong, 2012) menjelaskan bahwa data tersebut perlu di pilah-pilah dan diolah, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan analisis data yang sebelumnya telah dikelompokkan dan di ambil secara garis besarnya, dan membuang data yang kurang penting, yang nantinya diharapkan dapat menjadi

data yang akurat untuk dapat dipublikasikan pada masyarakat umum. Tahapan yang dilakukan pada analisis data yaitu :

1. Reduksi data

Pada tahapan ini kumpulan data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, dikelompokkan terlebih dahulu, hal ini dimaksud untuk memudahkan peneliti untuk selanjutnya menyederhanakan data yang telah diperoleh, setelah data tersebut sudah dikelompokkan dan di sederhanakan, maka tahapan berikutnya adalah mencari kata inti atau “benang merah” dari data tersebut.

2. Kategorisasi dan Penjabaran data

Langkah selanjutnya yang dapat peneliti lakukan setelah reduksi data yaitu :

- a. Proses kategorisasi data, dalam proses kategorisasi data, data yang di peroleh dari berbagai sumber tersebut, dikelompokkan sesuai dengan variable masing-masing. (Moleong, 2012)
- b. Proses penjabaran data, pada proses ini peneliti melakukan perluasan pemahaman atas data yang telah dianalisis sebelumnya, hal tersebut dimaksudkan agar data yang dimiliki dapat dijabarkan secara lebih rinci (Hasan,2002).

3. Penyajian data

Pada tahap berikutnya adalah proses penyajian data. Dalam proses penyajian data, peneliti memperluas pemahaman dari berbagai sumber yang ada untuk di tarik kalimat inti atau benang merah. Narasi digunakan peneliti untuk menyajikan data menggunakan penjelasan yang lebih rinci terkait pendapat yang telah disampaikan oleh informan penelitian

4. Tahapan terakhir yang ditempuh peneliti dalam proses analisis dan interpretasi data adalah menarik simpulan. Kesimpulan yang diambil akan peneliti buat dengan simpulan yang bermakna lebih umum, namun tetap melakukan pembatasan pada ruang lingkup studi yang telah di tentukan agar tidak terlalu meluas.