

## Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah

Khasan Efendi<sup>1</sup>, Tumija<sup>2</sup>, Nur Handayani<sup>3</sup>, Mohammad Rifai<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri; khasanefendi@ipdn.ac.id<sup>1</sup>, tumija@ipdn.ac.id<sup>2</sup>,  
nurhandayani@ipdn.ac.id<sup>3</sup>, mohammadrifai@ipdn.ac.id<sup>4</sup>

\*Correspondence: tumija@ipdn.ac.id; Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Kode Pos 45363, Indonesia

Received: 27-02-2022; Accepted: 28-04-2022; Published: 29-04-2022

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini mengetahui jenis inovasi pelayanan publik melalui model inovasi pelayanan publik dalam bentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) dan peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi dengan jumlah informan enam orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis inovasi pelayanan publik melalui model inovasi pelayanan dalam bentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) yaitu Inovasi produk layanan, inovasi proses layanan, inovasi system layanan, inovasi kebijakan dan metode pelayanan yang diperoleh masyarakat dari pemerintah, BUMN, BUMD dan swasta dapat diperoleh dalam satu pintu untuk semua jenis pelayanan publik, baik melalui OSS (49 jenis pelayanan) maupun melalui Si Pioner (44 jenis pelayanan). Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk mewujudkan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen cukup baik. Namun masih terkendala pada kebijakan *refocusing* anggaran akibat wabah pandemi covid-19, sehingga harus *mereschedule* kembali pembangunannya dan menyesuaikan kemampuan keuangan daerah yang berakibat pada target waktu yang ditetapkan sebelumnya tidak tercapai.

**Kata Kunci:** model, inovasi, pelayanan publik

**Abstract:** The purpose of this study is to determine the types of public service innovations through the public service innovation model in the form of Public Service Malls (MPP) and the role of the Investment Office and One Stop Integrated Service of Sragen Regency. This study used a qualitative descriptive method, while the data collection techniques were carried out by means of observation (observation), interviews (interviews), and documentation with a total of six informants. The results showed that the types of public service innovations through service innovation models in the form of Public Service Malls (MPP), namely service product innovations, service process innovations, service system innovations, policy innovations and service methods obtained by the public from the government, BUMN, BUMD and the private sector can be obtained in one door for all types of public services, either through OSS (49 types of services) or through the Pioneer (44 types of services). The role of the One-Stop Integrated Service and Investment Service (DPMPTSP) in realizing the Public Service Mall in Sragen Regency is quite good. However, it is still constrained by the policy of refocusing the budget due to the COVID-19 pandemic, so it has to reschedule its development and adjust regional financial capabilities which results in the previously set target time being not achieved.

**Keywords:** model, innovation, public service

### 1. Pendahuluan

Inovasi pelayanan publik dapat menjadi semacam transformasi pelayanan publik untuk mendapatkan solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga lebih sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pedoman Kompetisi Inovasi Pelayanan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016, menunjukkan bahwa pemerintah ingin mendorong “*gerakan one agency one innovation*” yang masing-masing kementerian dan atau lembaga selain sebagai otoritas (pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota) harus membuat minimal 1 (satu) inovasi per tahun.

Kabupaten Sragen selama ini menjadi rujukan/pioner/pelopor dalam percepatan pelayanan dan sistem layanan online khususnya dalam pelayanan perizinan usaha bahkan menjadi inspirasi terciptanya pelayanan masyarakat karena adanya program layanan publik bernama SEMEDI (Sehari Mesti Jadi). Perbaikan layanan perizinan di PTSP telah berdampak nyata terhadap kenaikan investasi yang bisa direplikasi oleh daerah lain di Indonesia yaitu tahun 2013 dampak investasi sebesar 635 M, tahun 2014 1,5 T setara pada tahun 2015 sebesar 1,2 T (DPMPTSP, 2021).

Berdasarkan hasil survey dari tim yang dibentuk Bupati Sragen di tahun 2019 dari 1.250 responden yang diambil secara *random* per desa 5 orang menunjukkan 1) *Survey indeks* kepuasan publik terhadap kinerja ASN masih belum memuaskan; 2) Diperlukan peningkatan kapasitas terhadap SDM dalam pelayanan publik; 3) Masih adanya indikasi pungutan liar (pungli) dalam pelayanan publik dengan motif sekedar untuk uang transportasi; 4) Antrean di RSUD masih banyak terjadi; dan 5) Belum adanya sifat ramah petugas pelayanan di puskesmas terhadap masyarakat (Bupati, 2021). Hal lain dalam permasalahan yang dihadapi di MPP yaitu peralatan server yang digunakan dan minimnya fasilitas penggunaan publik (Ristiani, 2020).

Namun, permasalahan-permasalahan tersebut tidak menyurutkan pemerintah daerah Kabupaten Sragen dalam menciptakan inovasi dalam pelayanan. Bagi institusi atau lembaga publik di Indonesia sebenarnya dalam menciptakan inovasi tidaklah amat sulit, karena dari aspek pendukung/pendorong pada institusi pemerintah lebih besar dibandingkan aspek kendala atau penghambatnya. Aspek pendorong/pendukung tersebut diwakili oleh kekuatan (*strengthening*) dan juga peluang (*opportunity*) apabila dibandingkan aspek kendala atau penghambat yang diwakili oleh kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*) berkisar diantara 65% : 35%. Sumber daya manusia dan anggaran relatif lebih baik dan jaringan kerja yang sudah memadai merupakan kekuatan dan peluang (Imanudin, 2015).

Berdasarkan Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008, p. 44) menyatakan “Inovasi dapat dikatakan berhasil jika menghasilkan proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang lebih efisien dan efektivitas atau kualitas lebih baik.” Sementara itu, pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dalam bentuk barang, jasa, dan administrasi. Hal ini juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dokumen terlampir tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Menpan RB, 2014). Penetapan Mal Pelayanan Publik (MPP) berdasarkan prinsip keterpaduan, efisiensi, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan kenyamanan yang

dilaksanakan dalam lima tahap, yaitu koordinasi pelayanan, penyiapan sarana dan prasarana, penataan mekanisme kerja, dan SDM serta fasilitas (Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2017).

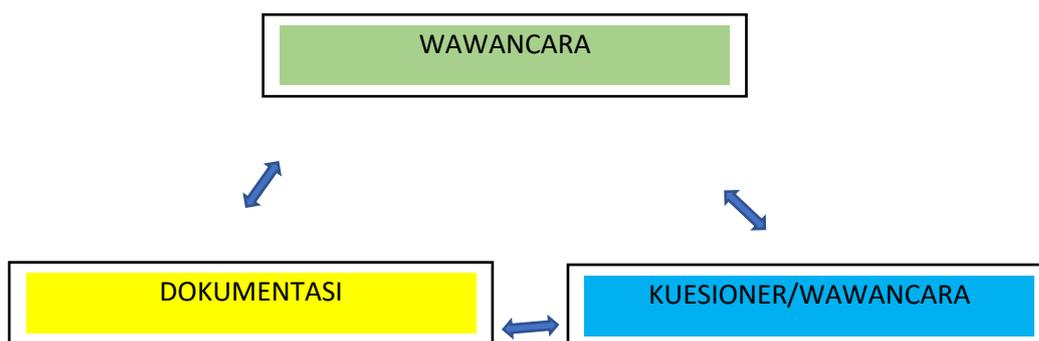
Selanjutnya, Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang untuk meningkatkan tata kelola dengan melibatkan birokrasi pemerintah, *private sector* (swasta), dan *civil society* (masyarakat). Hal ini akan dilakukan melalui nota kesepakatan antara ketiga entitas tersebut.

Jumlah inovasi program di Kabupaten Sragen sebanyak 20 dengan rincian 10 program yang terfokus pada program peningkatan kapasitas aparat pemerintah, pada upaya peningkatan kesejahteraan pegawai 3 program, dan 11 program fokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta fokus pada perbaikan proses pelayanan yang lebih baik ada 5 program. Namun, Kabupaten Sragen sempat mendapat “tamparan keras” dari pemerintah pusat karena Kabupaten Sragen dinilai lamban dalam menyediakan pusat pelayanan publik yang mudah dijangkau, mudah diakses dan satu atap .

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka tujuan pada riset ini adalah mengetahui jenis *service innovation* pelayanan publik melalui model inovasi pelayanan publik dalam bentuk Mal Pelayanan Publik dan peran DPMPTSP Kabupaten Sragen dalam mewujudkan Mal Pelayanan Publik.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Fenomena yang dikaji oleh penulis untuk menarik kesimpulan umum secara sistematis, faktual, akurat, dalam situasi kehidupan nyata atau kenyataan yang terjadi di suatu wilayah atau tempat penelitian. Data bersumber dari data primer sesuai hasil wawancara dan pengamatan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen. Sementara data sekunder diperoleh dari bermacam sumber, antara lain yaitu dari jurnal, *website*, buku, dan peraturan Pemerintah Kabupaten Sragen serta dokumen lainnya. Sedangkan teknik pengumpulan data pada artikel penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi data (Sugiyono, 2014).



Sumber: Sugiyono (2014)

**Gambar 1.** Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan Gambar 1., dalam pengumpulan data dengan wawancara kepada pejabat daerah Kabupaten Sragen, seperti Sekretraris Daerah Kabupaten Sragen, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Sekretaris DPMPTSP, Kepala Bappeda diwakili Kepala Bidang Sumber Daya Manusia, Kepala Dinas Perkim Kabupaten Sragen. Sementara dokumen diperoleh melalui berbagai sumber seperti SK Bupati No. 14 Tahun 2021 tentang Penanganan Pengaduan Perizinan, SK Bupati No. 15 tentang Pengawasan dan Perizinan, SK Bupati No. 50 Tahun 2021 tentang Tim Teknis pada DPMPTSP Kab. Sragen dan lain sebagainya yang terkait dengan pembentukan Mal Pelayanan Publik. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Sebagaimana telah ditetapkan pada pembatasan masalah bahwa penelitian ini hanya difokuskan pada model inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen. Adapun yang akan di jawab pada pembahasan ini adalah jenis inovasi pelayanan publik melalui model inovasi pelayanan publik dalam bentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) dan peran DPMPTSP dalam mewujudkan Mal Pelayanan Publik (MPP) guna mewujudkan komitmen Gubernur Jawa Tengah.

#### a. Jenis Inovasi Pelayanan Publik Melalui Model Inovasi Pelayanan Publik Dalam Bentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sragen

Mengacu pada pendapat Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008, p. 44) jenis inovasi meliputi inovasi produk layanan, inovasi proses layanan, inovasi metode layanan, inovasi kebijakan dan inovasi system menjadi dasar penulis untuk menganalisis model inovasi dalam bentuk MPP di Kabupaten Sragen yang menyatakan bahwa “Suatu inovasi bisa dikatakan

berhasil apabila inovasi tersebut adalah kreasi dan implementasi dari proses, produk, dan layanan serta metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan”.

### **1) Inovasi Produk Layanan**

Inovasi produk layanan dapat ditunjukkan dengan adanya perubahan bentuk, desain produk dan layanan. Dari segi produk dengan adanya Mal Pelayanan Publik masyarakat dapat memperoleh layanan dalam bentuk administrasi, barang dan jasa yang dihasilkan dari layanan yang disediakan baik dari BUMN, BUMD, pemerintah dan swasta dalam satu atap. Sebelum ada MPP untuk mendapatkan bentuk layanan baik barang, jasa maupun administrasi pelanggan harus melalui pintu yang berbeda karena disediakan di masing-masing unit kerja yang bersangkutan.

Dari segi metode terlihat menunjukkan adanya kemudahan yang didapatkan masyarakat jika ingin mendapatkan produk berupa barang, jasa dan administrasi tidak harus ke tempat dimana barang, jasa dan administrasi itu disediakan yang tempatnya berbeda-beda baik di dinas, kantor maupun instansi. Ketika MPP telah terbentuk produk layanan yang berupa jasa, administrasi dan barang disediakan di satu tempat dimana MPP publik itu berada sehingga masyarakat cukup datang ke satu tempat bisa mendapatkan berbagai layanan yang dibutuhkan.

Dari segi layanan akan mengintegrasikan semua layanan dalam satu atap sehingga masyarakat akan lebih efisien ditinjau dari segi waktu dan jangkauan layanan. Juga persyaratan yang diperlukan bisa diakses sebelum masyarakat datang ke lokasi layanan. Hal tersebut akan mempermudah pengguna layanan dan penyedia layanan. Ketika MPP belum terbentuk untuk mengetahui persyaratan layanan dan mendapatkan produk layanan, pelanggan harus mendatangi ke tempat layanan secara tatap muka dan dilaksanakan pada lokasi yang berbeda dimana barang, jasa dan administrasi tersebut bisa diperoleh.

Jadi dengan adanya inovasi, kemudahan dalam pelayanan yaitu nilai bertambah (*value added*) yang diperoleh pelaku UMKM dalam mengurus izin usaha, terdiri dari tiga hal, yaitu pertama) kemudahan informasi pelayanan dalam mengurus izin usaha; kedua) kemudahan akses pelayanan untuk mendapatkan pelayanan; ketiga) adalah kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan dalam mengurus pelayanan perizinan usaha (Pratama, 2013)

### **2) Inovasi Proses Layanan**

Inovasi proses layanan diharapkan ada peningkatan investasi-investasi dalam sektor industri sehingga akan menyerap tenaga kerja lokal yang ada di Kabupaten Sragen. Di sisi lain

adanya investasi yang akan masuk ke Kabupaten Sragen akan meningkatkan pendapatan daerah dan juga investasi yang dilakukan melalui program umum yang sifatnya pada pemberdayaan masyarakat dapat meningkatkan kesejahteraan kepada masyarakat setempat.

Perubahan layanan ini dapat dilakukan dengan inovasi cara layanan disampaikan. Badan tersebut, DPMPTSP, telah menerapkan teknik baru dalam layanan perizinan investasinya untuk memudahkan investor memahami dan menggunakannya. Kebutuhan masyarakat Kabupaten Sragen yang besar menuntut pelayanan prima dan kemampuan mengikuti perkembangan masyarakat yang selalu berubah, sehingga dibutuhkan suatu tempat yang nyaman, aman dan strategis yaitu MPP (Mal Pelayanan Publik). Dalam MPP (Mal Pelayanan Publik) ada banyak instansi yang bergabung dalam suatu tempat untuk meningkatkan pelayanan publik.

Muluk (2008, p. 48) menyatakan “ada dua kategori inovasi dilihat dari segi proses yaitu *Subtaining Innovation* (inovasi terusan) dan *Discontinues Innovation* (inovasi terputus).” Adapun tahapan dari Inovasi proses yaitu :

**a) Perubahan Model Dari Model Pelayanan Satu Atap Menjadi Model Pelayanan Satu Pintu**

Kabupaten Sragen dalam revolusi birokrasi khususnya dalam pelayanan sudah menerapkan pelayanan satu atap sejak tahun 2001, namun karena ada evolusi struktur organisasi yang sangat panjang dan pelayanan satu atap akhirnya bubar dan menjadi vakum. Pada tahun 2002 Kabupaten Sragen membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT). Pada saat itu terdapat dualisme dalam pelayanan yaitu pelayanan satu atap dan pelayanan satu pintu. Artinya kalau satu atap hanya kumpulan dari OPD dalam satu tempat, tetapi kalau satu pintu ada pendelegasian kewenangan dari bupati kepada Kepala DPMPTSP. Sehingga dengan adanya perubahan PTSA menjadi PTSP kepala dinas mempunyai kewenangan dalam tugas, hak, kewajiban dan pertanggungjawaban serta penandatanganan semua jenis pelayanan dan non pelayanan yang ada di Kabupaten Sragen (Bupati Sragen, 2017).

**b) Pembentukan Kepanitian/Tim Teknis sesuai dengan Kompetensinya**

Salah satu *leanding sektor* pada penanaman modal di Kabupaten Sragen, DPMPTSP perlu kiranya membentuk suatu tim teknis dalam hal pelayanan publik terutama bidang perizinan pada penanaman modal karena cukup penting. Di bawah ini daftar Inovasi Pelayanan dan Tim teknis dalam inovasi penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen (DPMPTSP, 2020).

a. Inovasi Si PIONER

Tim yang melaksanakan inovasi Si PIONER berjumlah 11 orang dengan diketuai oleh Kepala Dinas PMTPSP yakni Bapak Tugiyon, SH dan sekretaris dijabat oleh Ibu Suharti S.Kes, M.Kes selaku Sekdin DPMTSP Kabupaten Sragen serta anggota sebanyak 9 orang

b. Inovasi GO LICENCE

Tim Inovasi GO LICENCE terdiri dari 11 orang dan sebagai ketua Tim yaitu Kepala DPMTSP yakni Bapak Tugiyono, SH dan Ibu Suharti, S.Kes, M.Kes masih sebagai sekretaris. Sementara anggota berjumlah 9 orang. Hanya saja salah satu anggotanya diganti oleh sdr Yulianto Doni P, S.Kom pada tim PIONER diganti oleh Sugianto, SE pada tim GO LICENCE .

c. Inovasi OSS LOUNGE

Tim OSS LOUNGE sebagai Ketua tim masih dipegang oleh Kepala DPMTSP Bapak Tugiyono, SH dan Sekretaris diduduki oleh Ibu Suharti, S.Kes, M.Kes. Namun anggota tim hanya terdiri dari 6 anggota.

d. Inovasi Si-PELANGI

Tim Si PELANGI Ketua tim masih dipegang oleh Kepala DPMTSP Bapak Tugiyono, SH dan Sekretaris diduduki oleh Ibu Suharti, S.Kes, M.Kes. Namun anggota tim hanya terdiri dari 6 anggota.

### c) **Pembenahan Ruang Menjadi Lebih Transparan**

Rencana pembangunan MPP di Kabupaten Sragen dibuat lebih mudah untuk dipahami dan digunakan. Salah satu cara kami berupaya meningkatkan layanan adalah dengan membuatnya lebih transparan. Perbaikan ruangan di mana satu pegawai dapat mengawasi dan berkomunikasi secara efektif dengan pegawai lain tanpa kesulitan. Transparansi proses ini memungkinkan pegawai untuk memantau pekerjaan satu sama lain, memastikan bahwa setiap orang bekerja.

### 3) **Inovasi Kebijakan**

Ditinjau dari segi kebijakan keberadaan Mal Pelayanan Publik ditetapkan dengan Permenpan-RB Nomor 23 Tahun 2017 merupakan inovasi dari PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 tahun 2014.

Inovasi kebijakan tidak terlepas dari visi, misi, tujuan dan strategi Kabupaten Sragen 2021-2026. Visi Kabupaten Sragen adalah “Menuju Kabupaten Sragen Mandiri, Sejahtera dan

Berbudaya Berlandaskan Semangat Gotong Royong”. Visi tersebut kemudian dijabarkan menjadi misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.
2. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, inovatif, efektif, terpercaya dan bersinergi dengan pelayanan publik berbasis teknologi.
3. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi, investasi dan ketahanan pangan.
4. Menangani kemiskinan memperluas kesempatan kerja
5. Mewujudkan pembangunan yang merata dan berkeadilan serta berwawasan lingkungan dengan semangat gotong royong.

Untuk mengimplementasikan misi kedua Kabupaten Sragen Tahun 2021-2026 yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, inovatif, efektif terpercaya dan bersinergi dengan pelayanan publik berbasis teknologi DPMTSP Kabupaten Sragen terus melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Mengingat pelayanan bidang perizinan menjadi kebutuhan masyarakat yang mampu menggerakkan sektor perekonomian daerah menjadi lebih besar lagi, maka harus dilakukan oleh pemerintah khususnya dalam pemberian pelayanan perizinan menjadi prioritas bagi pemerintah. Hal itu merupakan perwujudan dari tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Analisis MPP telah mengarah pada pengembangan layanan yang unggul. Perubahan MPP di Indonesia umumnya ditandai dengan mulai berlakunya struktur dan prosedur birokrasi, serta peningkatan efisiensi administrasi. Selain itu, pembenahan administrasi pelayanan prima di daerah ini juga ditandai dengan berubahnya kecenderungan perilaku dan sikap birokrasi dari paradigma *New Public Service* (NPS) yang berorientasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Puryatama & Haryani, 2020).

#### **4) Inovasi pada Metode Pelayanan**

Inovasi metode pelayanan yang berkaitan dengan perubahan cara pelayanan, seperti pelayanan satu pintu dan satu atap, terletak pada ragam produk dan jasa yang ditawarkan. Layanan satu pintu dan satu pintu menawarkan kepada pelanggan hanya satu jenis produk layanan, tetapi dengan layanan satu atap dengan MPP, produk layanan yang tersedia untuk pelanggan tergantung pada instansi pemerintah mana yang mereka coba hubungi.

Metode pelayanan yang digunakan bukan lagi menggunakan cara-cara konvensional namun dengan MPP layanan yang diberikan sudah terintegrasi sehingga selain mempercepat proses layanan juga efisien dalam waktu yang dibutuhkan dikarenakan layanan dapat selesai

dalam satu hari dan cukup datang ke satu tempat tanpa harus berpindah ke tempat lain sehingga biaya yang harus dikeluarkan pengguna layanan lebih hemat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di MPP Kabupaten Sragen, kedepannya akan ada pembagian kerja antara *front office* dan *back office*. *Front office* bertanggung jawab untuk mendaftarkan dokumen dan menyerahkannya ke layanan publik, seperti pengurusan izin investasi dan pengajuan izin yang telah diterbitkan kepada pemohon. Sedangkan *back office* bertanggung jawab untuk memproses berkas-berkas yang diajukan oleh pemohon.

## 5) Inovasi Sistem

Inovasi tersebut difokuskan pada interaksi atau hubungan baru dengan pihak lain dalam rangka melakukan perubahan dalam organisasi. Perubahan organisasi dari PTSP menuju PTSA dalam bentuk MPP di Kabupaten Sragen akan merubah sistem interaksi dalam bidang pelayanan publik. Sistem interaksi dibangun secara terintegrasi. Model digitalisasi menjadi pilihan agar lebih adaptif dan transparan sehingga memudahkan interaksi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam bidang pelayanan publik. Melalui model MPP interaksi antara pemerintah dan masyarakat akan semakin dekat.

### b. Peran DPMPTSP Dalam Merespon Komitmen Gubernur Jawa Tengah Untuk Mewujudkan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen

Pembicaraan peran berkaitan dengan tanggung jawab dan fungsi yang dimiliki seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial (Suhardono, 1994, p. 3). Diperlukan komitmen Pemerintah Daerah Kabupaten Kota untuk mewujudkan Komitmen Gubernur. Sesuai dengan pendapat Mowday, et al dalam (Yusuf & Syarif, 2017:22) menyatakan “Komitmen organisasi menunjukkan keyakinan dan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran (goal) yang ingin dicapai oleh organisasi.”

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang meliputi koordinasi layanan, penyiapan sarana prasarana, pengaturan mekanisme kerja, dan SDM serta fasilitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Andrina, (2021). Dasar inilah yang digunakan untuk melihat peran DPMPTSP dalam mewujudkan penyelenggaraan MPP di Kabupaten Sragen antara lain dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut:

### **1) Koordinasi Layanan dalam Mewujudkan Penyelenggaraan MPP**

Koordinasi memegang peranan penting dalam mewujudkan penyelenggaraan MPP di Kabupaten Sragen. Guna mewujudkan MPP Kabupaten Sragen, DPMPTSP telah mengadakan koordinasi layanan dengan mengadakan kegiatan seperti 1) pertemuan resmi dengan unsur terkait seperti rapat koordinasi; 2) Kunjungan kerja DPMPTSP Sragen mengadakan kunjungan kerja ke MPP Kabupaten Badung Provinsi Bali pada tanggal 31 Januari 2020; 3) Diskusi dan Pertemuan dengan DPRD; 4) Mengangkat seseorang dalam tim atau jabatan yang bertugas mewujudkan MPP. Untuk mempermudah koordinasi dan agar dapat memberi kontribusi besar dalam mewujudkan MPP maka DPMPTSP ditunjuk sebagai koordinator dalam penyelenggaraan; dan 5) Membuat Pedoman, pedoman layanan disusun dalam bentuk sandar operasional prosedur (SOP). SOP disusun DPMPTSP dalam menyelenggarakan MPP mengacu pada regulasi yang berlaku.

### **2) Penyiapan Sarana dan Prasarana**

Penyelenggara MPP menjadi tugas DPMPTSP Kabupaten Sragen mulai dari menyediakan gedung, sarana prasarana dan fasilitas yang dibutuhkan. Namun demikian pelaksana pembangunan Gedung yang disiapkan untuk penyelenggaraan MPP diserahkan ke Dinas Perkim dan Cipta Karya yang saat ini masih dalam taraf pembangunan dengan target bulan November 2021 selesai tahap pertama.

### **3) Pengaturan Mekanisme Kerja**

Pengaturan mekanisme kerja sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan khususnya di lembaga/organisasi yang menerapkan pola pelayanan satu atap, dimana berbagai pelayanan dapat diberikan dalam satu tempat. Banyaknya jenis pelayanan yang diberikan di MPP akan memberikan kesulitan tersendiri dalam berkoordinasi terkait dengan berbagai jenis layanan yang mempunyai sifat dan karakteristik keahlian yang berbeda-beda. Demikian halnya mekanisme kerja yang akan diterapkan di MPP Kabupaten Sragen.

Hal yang perlu diatur dalam mekanisme kerja di MPP antara lain : sistem antrian, hirarkhi koordinasi, tugas dan tanggung jawab, SP, SOP dan lainnya, Jam kerja. Sistem antrian yang akan diberlakukan di MPP adalah secara terpusat dimana semua perizinan dipusatkan di MPP. Hirarkhi koordinasi akan dilaksanakan secara terintegrasi dimana setelah menginput administrasi secara umum begitu masuk teknis diberikan ke teknis dalam waktu 20 hari, begitu selama 20 hari tidak digarap otomatis itu jadi. Mengenai tugas dan tanggung jawab penyelenggaraan MPP adalah tanggung jawab kepala DPMPTSP. Sementara SP dan SOP mengikuti regulasi yang ditetapkan termasuk jam kerja.

#### 4) Sumber Daya Manusia Pelayanan

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam pelayanan. Selain berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan juga berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Sumber daya manusia yang akan memberikan pelayanan di MPP Kabupaten Sragen direncanakan berasal dari SDM yang ada di DPMPTSP. Sebagaimana dikemukakan Sekda Kabupaten Sragen Drs. Tatag Prabawanto, M.Si. “ SDM di DPMPTSP sudah professional dan tinggal angkat mereka ke sana, tinggal memindahkan ke sana (MPP) (2 September 2021). Dengan adanya Permen Nomor 25 tentang SOTK maka DPMPTSP saat ini sedang menggodok/menata regulasinya yang berkaitan dengan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja serta instrument yang dibutuhkan agar sesuai dengan perintah Menteri.

#### 5) Fasilitas

Sesuai dengan Permen-PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 fasilitas MPP minimal terdiri dari 1) tempat bermain anak; 2) counter pelayanan; 3) ruang laktasi; 4) fasilitas difabel; 5) ATM Center; 6) *meeting room*; 7) perpustakaan publik; 8) multifunction room; 9) Mushola; 10) Area parker. Menilik dari berbagai wawancara yang telah penulis lakukan dengan nara sumber bahwa fasilitas minimal yang akan disediakan di MPP Sragen menyesuaikan dengan regulasi yang ditetapkan sebagaimana tersebut di atas. Kehadiran MPP sejatinya tidak hanya semata-mata menyuguhkan konsep pelayanan yang cepat, nyaman dan aman tetapi juga harus mampu menyuguhkan pelaksanaan pelayanan yang professional dan akuntabel sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan adalah ujung tombak dalam pelayanan publik yang langsung berhubungan dengan masyarakat sehingga diharapkan mampu meningkatkan kemudahan melakukan bisnis (*ease of doing business*). Sebagai gambaran mengenai fasilitas MPP Kabupaten Sragen, fasilitas yang akan dilengkapi antara lain : 1) fasilitas lahan parker; 2) fasilitas taman; 3) fasilitas ruang tunggu; 4) fasilitas layanan lantai 2 dll.

Pelayanan publik di Kabupaten Sragen sudah banyak inovasi yang telah dilakukan, namun belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat ingin sebuah inovasi pelayanan yang mudah dijangkau, yang efektif dan efisien. Hal senada juga disampaikan oleh pemerintah daerah dalam hal ini Kepala DPMPTSP menyatakan bahwa pemerintah daerah merespon dengan baik untuk mewujudkan inovasi pelayanan publik yaitu Mal Pelayanan Publik. Untuk mendukung operasional pelayanan di MPP tersebut, dibutuhkan pegawai yang handal dan kompeten. Pegawai DPMPTSP juga menyambut baik adanya MPP sehingga bisa meningkatkan kualitas dan kompetensi yang dimilikinya.

#### 4. Kesimpulan

Mengacu Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008, p. 44) diketahui bahwa jenis inovasi pelayanan publik melalui model Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sragen telah mewujudkan inovasi daerah dengan berinovasi pada produk layanan, inovasi proses layanan, inovasi kebijakan layanan, inovasi metode layanan serta inovasi system layanan dengan model Mal Pelayanan Publik (MPP). Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam merespon komitmen Gubernur Jawa Tengah untuk mewujudkan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen cukup baik. Namun terkendala pada kebijakan *refocusing* anggaran akibat wabah pandemi Covid-19 sehingga harus *mereschedule* kembali pembangunannya dan menyesuaikan dengan kemampuan keuangan yang berakibat pada target waktu yang ditetapkan sebelumnya tidak tercapai.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih pihak-pihak yang membantu dalam penulisan jurnal ini, kepada yth :

1. Dr. Hadi Prabowo, MM selaku Rektor IPDN;
2. Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan
3. Kepala Lembaga Peneliiian dan Kajian IPDN
4. Bupati Sragen dan jajarannya.

#### 6. Daftar Pustaka

- Andrina, N. (2021). *Integrasi dan Kolaborasi Kunci Sukses Hadirkan MPP*.
- Bupati Sragen. (2017). *Peraturan Bupati Sragen Nolvlor 72 Tahun 2017* (p. 9).
- Bupati, W. (2021). *Pelayanan Publik Pemkab Sragen Dinilai Belum Memuaskan, Begini Komitmen Bupati Yuni*. Solopos.Com, Sragen. <https://www.solopos.com/pelayanan--956304>
- DPMPTSP, K. S. (2020). *Penetapan Inovasi Pelayanan Pada Dinas Penanaman Mol}Al Dan Pblayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen* (p. 5). Kabupaten Sragen.
- DPMPTSP, K. S. (2021). *Peluang Investasi*. <https://dpmpstsp.sragenkab.go.id/>
- Imanudin, M. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik*. Undip.
- Menpan RB. (2014). *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. In *Kemenpan RB* (Vol. 110, Issue 9, pp. 1689–1699). Kemenpan RB.

- Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. 2017, 53(9), 1689–1699.
- Muluk, K. (2008). *Knowledgemanagement: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah* (Pertama). Bayumedia Publlshing. [https://www.academia.edu/38603346/M\\_R\\_Khairul\\_Muluk\\_knowledge\\_Management\\_Kunci\\_Sukses\\_Inovasi\\_Pemerintahan\\_Daerah\\_Bayu\\_Media\\_and\\_FIA\\_UB\\_2008\\_pdf](https://www.academia.edu/38603346/M_R_Khairul_Muluk_knowledge_Management_Kunci_Sukses_Inovasi_Pemerintahan_Daerah_Bayu_Media_and_FIA_UB_2008_pdf)
- Pratama, M. R. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1(2), 218–225.*
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia.* Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan, 3(1), 40–54. <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433>
- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat.* Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn, 11(2), 165–178.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.
- Suhardono, E. (1994). *Teori peran : konsep, derivasi dan implikasinya.* Gramedia Pustaka Utama. <http://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20142662>
- Yusuf, R. M., & Syarif, D. (2017). *Komitmen Organisasi Definisi, Dipengaruhi & Mempengaruh.* In Makassar: Penerbit Nas Media Pustaka (Vol. 11, Issue 1).



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).