

**INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KULON PROGO**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Ilmu
Pemerintahan Pada Program Magister Ilmu Pemerintahan

DI SUSUN OLEH :

Riski Puspita Lestari

NIM.20171040044

**PROGRAM STUDI MAGISTER
PASCASARJANA ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riski Puspita Lestari

NIM : 20171040044

Jenjang : Strata Dua (S2)

Judul : Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis ini adalah merupakan hasil karya ilmiah sendiri yang disusun oleh penulis dan bukan sama sekali dari hasil karya orang lain. Adapun karya atau pendapat orang lain yang sengaja di kutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa kesadaran dan tanggung jawab yang tinggi, dan apabila dikemudian hari diketahui dan terbukti di dalam penulisan Tesis ini mengandung "Plagiarisme" maka saya bersedia menerima segala bentuk konsekuensi yang berlaku.

Yogyakarta, 07 Februari 2020

Pembuat Pernyataan,



Riski Puspita Lestari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan teruntuk :

Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Agus Sudirman dan Ibunda Pitri yang senantiasanya memberikan dukungan dan nasihat dalam setiap perjalanan hidup anak – anaknya.

Adikku tersayang Muhammad Veri

Serta orang – orang yang senantiasanya mendo'akan dalam setiap langkah hidupku, tiada kata yang dapat penulis ucapkanselain kata “terimakasih “untuk semuanya.

MOTTO

Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).

(Q.S. Yusuf: 87)

Jika anda tidak membangun impian anda, maka orang lain akan mempekerjakan anda untuk membangun mimpi mereka

Tony Gaskins

Orang yang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan. Mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan dan bahkan air mata.

RiskiPuspita Lestari, 2020

KATA PENGANTAR

Assallamu'allaikum Warohmatullahi Wabarokatuh....

“Alhamdulillahilazi lahu ma fis samawati wama fil ardi, wa lahu hamdu fil akhirah, wa huwal hakimul khabir.” Segala puja dan puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang memiliki serta menguasai segala apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi dan segala apa yang ada di antara keduanya, dan segala puja dan puji di akhirat bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Dialah Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Rabb Yang Maha Bijaksana Maha Teliti”. Shalawat dan salam penghormatan senantiasa tercurah kepada kekasih Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, manusia yang terbaik yang pernah dilahirkan ke muka bumi, manusia Rahmatan Lil'alamin, yaitu Rasulullah Muhammad *Shallallahu`alaihi Wa Sallam*. Menjadi benar bagi kita sebagai seorang hamba dan umat yang beriman dalam memulai segala disiplin kehidupan kita, dimulai dengan memuji Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dan mencurahkan shalawat dan salam penuh penghormatan kepada Rasulullah Muhammad *Shallallahu`alaihi Wa Sallam*.

Tesis Ini Disusun Dengan Judul “Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo” disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akhir sebagai mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister.

Rasa terimakasih kami yang mendalam tak pernah lepas kami ucapkan atas segala bentuk doa, ilmu yang bermanfaat, bimbingan, arahan, dan segala bentuk dukungan serta motivasi yang diberikan, yang pada akhirnya penulisan Tesis ini dapat terselesaikan, yaitu kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P.Eng., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Prof. Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc, selaku PltKetua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Dyah Mutiarin, M.Siselaku Dosen Pembimbing, terimakasih banyak atas ilmu yang bermanfaat, segala bentuk dukungan dan bimbingannya kepada penulis sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Terimakasih untuk tim penguji Tesis atas kritik, saran, serta bimbingannya untuk perbaikan Tesis ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih yang mendalam kami ucapkan atas segala bentuk ilmu yang bermanfaat yang di berikan, dukungan, bantuan, serta kerjasamanya selama penulis menempuh studi di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Kedua orang tuaku, ayahanda Agus Sudirman dan ibunda Pitri yang selama ini berjuang keras tanpa mengenal lelah membesarkan dan mendidik penulis. Yang tiada henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta doa disetiap sujud mereka. Mungkin ucapan terimakasih ini tidak akan sebanding dengan apa yang telah mereka lakukan untuk penulis. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan meridhai setiap langkahnya.
8. Teruntukdik Muhammad Veri dan keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang untuk penulis.
9. Teruntuk sahabat – sahabatku: Ayun, Danang, Irhabkhaerunisa, Paramita Rahayu, BaiqLaras, Salma dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu – persatu.
10. Teman- teman seperjuanganku di MIP angkatan 15, 16 , 17 dan 18 yang sudah menemani penulis dalam suka dan duka saat dibangku perkuliahan.
11. Seluruh pihak yang mana penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, terimakasih yang mendalam penulis ucapkan atas segala bentuk doa dan dukungannya. Semoga Allah membalassegalakebaikan kalian. Amin

Besar harap penulis, dengan senantiasa mengharapkan ampunan dan ridho Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Tesis ini dapat memiliki nilai manfaat dan daya

guna untuk berbagai pihak yang memerlukan. *“Rabbanaa aatinaa fii alddunyaa hasanatanwafii al-aakhirati hasanatan waqinaa 'adzaaba almaari”*. *“Subhaana rabbika rabbi al'izzati 'ammaa yashifuuna, wasalaamun 'alaa almursaliina, waalhamdu lillaahi rabbi al'aalamiina”*. *Wassalamu'allaikum Warohmatullahi Wabarokatuh....*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESESAHAN PENGUJI	iv
PERSETUJUAN REVISI.....	v
PENGESAHAN PROGRAM STUDI.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR DIAGRAM.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.LatarBelakangMasalah.....	1
1.2.RumusanMasalah	10
1.3.TujuanPenelitian	10
1.4.ManfaatPenelitian	10
BAB II LITERATUR RIVIEW	11
2.1. InovasiPelayananPublik.....	20
2.2.KerangkaPikir	29
2.3.DefinisiKoseptual	29
2.4.DefinisiOperasioanal.....	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Lokasi Penelitian.....	31
3.3. Jenis Data	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data	32
3.5. Teknik Analisis Data	32
 BAB IV TEMUAN	 34
4.1. Pengantar.....	34
4.2. Temuan	35
4.2.1 <i>Relative Advantage</i>	38
4.2.2 <i>Compatibility</i>	42
4.2.3 <i>Complexity</i>	44
4.2.4 <i>Trialability</i>	46
4.2.5 <i>Observability</i>	53
 BAB V DISKUSI	 55
5.1. Pengantar.....	55
5.2. Inovasi Mal Pelayanan Publik Kulon Progo	57
5.2.1. <i>Relative Advantage</i>	57
5.2.2. <i>Compatibility</i>	61
5.2.3. <i>Complexity</i>	63
5.2.4. <i>Trialability</i>	65
5.2.5. <i>Observability</i>	68
 BAB VI PENUTUP	 71
6.1. Kesimpulan	71
6.2. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Daftar Mal Pelayanan Publik di Indonesia	8
Tabel 2.1 KajianPustakaInovasiPelayananPublik.....	18
Tabel2.2 KonsepOperasional	30
Tabel 5.1Daftar Instansi dan JenisPelayanan.....	49

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Dinamika Jumlah Laporan/Pengaduan 2011-2018.....	4
---	---

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 5.1 Relative advantage	39
Diagram 5.2 <i>Compatibility</i>	43
Diagram 5.3 <i>Complexity</i>	45
Diagram 5.4 <i>Trialability</i>	47
Diagram 5.5 <i>Observability</i>	53

DAFTAR FIGURE

Figure 4.1 Karakteristik inovasi mal pelayanan.....	35
---	----