

BAB II

LITERATUR RIVIEW

Perubahan merupakan hal yang pasti terjadi pada kehidupan manusia. Berorientasi kepada perubahan kondisi geografis, kebudayaan, materiil, komposisi penduduk, ideologi, maupun difusi dalam penemuan-penemuan hal baru (Indraddin dan Irwan, 2016). Dimana perubahan tersebut menuntut untuk adanya tindakan penyesuaian dalam menghadapinya. Jika penyesuaian tidak dilakukan, maka dapat berpengaruh pada kualitas keberlangsungan hidup sebuah masyarakat. Kondisi tersebut juga berlaku bagi organisasi yakni baik organisasi publik maupun organisasi swasta, karena pada hakikat sifat dinamis dalam menghadapi perubahan haruslah dimiliki oleh suatu organisasi (Deby et al., 2018). Konsep inovasi pelayanan publik pada dasarnya merupakan adopsi konsep sektor privat yang telah memiliki studi yang berhasil. Dimana pada awalnya konsep inovasi yang berkembang pada sektor privat berbeda ketika diterapkan pada sektor publik, kondisi tersebut terjadi dikarenakan pada sektor publik terbentur pada aturan dan regulasi yang ketat.

Menurut Marom (2015) dalam penelitiannya yang berjudul inovasi birokrasi pelayanan publik bidang sosial tenaga kerja dan transmigrasi di kabupaten Kudus. Adanya keluhan dari masyarakat terkait kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kemudian menjadi dasar dibuatnya sebuah inovasi birokrasi pelayanan publik bidang sosial tenaga kerja dan transmigrasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kudus sudah dilakukan dengan memberikan kesempatan pelayanan Kartu Kuning (Kartu Pencari Kerja) melalui online, dengan demikian mempermudah pemohon kartu pencari

kerja dalam proses pengurusannya. Sedangkan dalam hal bantuan sosial bedah rumah masih sering mengalami kendala karena belum lengkapnya persyaratan – persyaratan yang dibutuhkan untuk pengurusan bantuan tersebut. Untuk bantuan sosial santunan kematian masih terkendala waktu yang cukup lama untuk menurunkan bantuan tersebut karena prosedur waktu pencairannya yang cukup panjang.

Kemudian dalam Yamin, M et all (2018) menjelaskan bahwa, adanya kesadaran pemerintah Desa Melung akan prinsip-prinsip pemerintahan terbuka telah dimiliki oleh perangkat Desa dan berkomitmen memberikan pelayanan yang akuntabel, seperti kebijakan untuk mengubah administrasi berbasis kertas (paper-based) menjadi pemerintahan elektronik (E-Government). Upaya ini diambil untuk meningkatkan efisiensi layanan publik berdasarkan kualitas dan akuntabilitas yang kemudian mengarah pada partisipasi pemerintah yang lebih aktif dalam berbagi informasi dengan warganya. Namun demikian, upaya Pemerintah Desa Melung belum cukup baik karena masih bergantung pada bantuan pemerintah daerah dan perusahaan milik negara.

Adawiyah, P. R. (2018) dalam penelitiannya melalui Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi, bahwa Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah berupaya mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah segala layanan administratif secara lebih efektif dan efisien. Adapun proses pelaksanaan dan pembangunan Mall Pelayanan Publik mendapat dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak, baik dari SKPD- SKPD dan instansi-instansi penyedia layanan, maupun dukungan penuh dari masyarakat Banyuwangi.

Muhammadiyah, M. (2011) dalam penelitiannya hal yang menjadi penting dipahami, karena masih ada birokrat yang masih belum sungguh-sungguh mengutamakan

pelayanan publik tersebut dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi syarat seperti tangibility, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy. Jadi pelayanan publik yang dikehendaki dalam good governance adalah pelayanan publik yang memiliki standar tertentu, bukan pelayanan publik seperti masa lalu yakni pelayanan publik yang lamban, biaya tinggi, berbelit-belit, waktu yang lama serta ditandai dengan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Adapun menurut Enggarani, N. S. (2016) dalam penelitian ini dimaksudkan guna melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik dalam perizinan PTSP di Kantor BPMP2T Boyolali yang dapat diukur berdasarkan indikator: *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan untuk periode Januari s/d Juni 2014, dimana hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPMP2T Kabupaten Boyolali sebesar 81,49 (sangat baik). Dari segi pelayanan sendiri, dari hasil survey BPMP2T menduduki peringkat ke-4 se-Indonesia.

Menurut Kusuma, R. (2016) berdasarkan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yang ada di ULP, yaitu kompetensi, kredibilitas, keadilan, efisiensi, dan efektivitas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengadaan ULP masuk dalam kategori yang termasuk tinggi, baik dari perspektif pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Adapun Kualitas pelayanan publik tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: (1). motivasi kerja, (2). komunikasi, (3) kepemimpinan, dan (4) struktur organisasi.

Dalam penelitian Damampour (2009) menjelaskan bahwa karakteristik inovasi dan karakteristik manajer mempengaruhi adopsi inovasi. Peneliti menganut gagasan bahwa inovasi dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta meningkatkan kapasitas pemecahan masalah organisasi pemerintah dalam menangani

tantangan sosial masyarakat. Lee (2012) dalam penelitiannya menemukan dua hasil dalam implementasi inovasi terbuka di sektor publik. Pertama, negara – negara maju seperti Amerika Serikat, Australia dan Singapura mengembangkan kebijakan inovasi terbuka di tingkat nasional, memfasilitasi iklim inovasi yang positif. Banyak proyek terutama proyek yang disediakan di platform online, didirikan dibawah kebijakan ini, inovasi terbuka yang dilakukan oleh pemerintah Amerika Serikat ditandai perjanjian “Transparansi dan Keterbukaan Pemerintah”.

Anggraeny (2013) dalam penelitiannya inovasi pelayanan kesehatan di Kota Surabaya, inovasi yang dilakukan puskesmas Jagir dikelompokkan ke dalam jenis inovasi produk/jasa baru yang terdiri dari inovasi pada peralatan medis dan inovasi pelayanan jasa baru dan inovasi proses yang terdiri dari pelayanan pembayaran satu pintu, pelayanan pendaftaran pada kotak antrian tersendiri bagi kelompok rentan, helper dan hotline service. Dengan adanya pelayanan ini sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kurniawansyah, H. (2019) dalam penelitiannya Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Di Daerah 3 T (Studi Inovasi " Si Cantik" di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Terdapat 3 tahapan dalam proses Si Cantik yaitu proses inisiasi yang terletak pada modifikasi Si Cantik itu sendiri, sehingga melahirkan prinsip Laris 60 Menit untuk perizinan non verifikasi dan prinsip Akselerasi Perizinan untuk perizinan verifikasi. Tahap implementasi telah mencapai orientasi utama dari Si Cantik itu sendiri yaitu automasi proses, akselerasi proses perizinan, prosedur pelayanan yang baku, dan memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan izin. Tahap difusi belum terlaksana secara maksimal. Penelitian ini menunjukkan bahwa kegagalan difusi

tidak mempengaruhi implementasi inovasi dengan maksud bahwa seorang pimpinan harus memiliki alternatif lain untuk mencapai tujuan inovasi tersebut, yaitu merubah orientasi awal bagi publik yang bersifat directly menjadi indirectly. Beberapa masalah tersebut dipengaruhi oleh faktor Sumber Daya Anggaran, infrastruktur, dan budaya masyarakat.

Penelitian Eldo (2018) dengan judul “Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta” merupakan penelitian serupa yang menggunakan konsep best practice sebagai indikator penelitiannya. Namun terdapat perbedaan dengan penelitian tersebut, dimana penelitian tersebut berfokus pada analisis pelayanan kependudukan dengan jangkauan inovasi setingkat kecamatan. Sementara objek penelitian tentang Layad Rawat adalah Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kesehatan Kota Bandung. Perbedaannya adalah pada penelitian ini peneliti akan mencoba menggali lebih dalam konsep best practice dalam dimensi kemitraan, sedangkan pada penelitian sebelumnya pembahasan kemitraan pada inovasi Kumis Mbah Tejo, kecamatan Tegalrejo hanya berkolaborasi dengan kelurahan saja.

Tabel 2.1
Kajian Pustaka Inovasi Pelayanan Publik

Peneliti	Hasil
Marom (2015)	Inovasi ini berbentuk layanan pendaftaran online bagi para pencari kerja untuk mendapatkan pelayanan Kartu Kuning, sehingga mempermudah
Yamin, M et all (2018)	terlepas dari lokasinya yang berada di daerah pedesaan, adanya kesadaran pemerintah Desa Melung akan prinsip-prinsip pemerintahan terbuka telah dimiliki oleh perangkat Desa dan berkomitmen memberikan pelayanan yang akuntabel, seperti kebijakan untuk mengubah administrasi

	berbasis kertas (paper-based) menjadi pemerintahan elektronik (E-Government).
Adawiyah, P. R. (2018)	Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi, bahwa Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah berupaya mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah segala layanan administratif secara lebih efektif dan efisien. Adapun proses pelaksanaan dan pembangunan Mall Pelayanan Publik mendapat dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak, baik dari SKPD- SKPD dan instansi
Muhammadiyah, M. (2011)	Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi syarat seperti tangibility, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy. Jadi pelayanan publik yang dikehendaki dalam good governnce adalah pelayanan publik yang memiliki standar tertentu, bukan pelayanan publik seperti masa lalu yakni pelayanan publik yang lamban, biaya tinggi, berbelit-belit, waktu yang lama serta ditandai dengan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
Enggarani, N. S. (2016)	kualitas pelayanan publik dalam perizinan PTSP di Kantor BPMP2T Boyolali yang dapat diukur berdasarkan indikator: <i>tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphyaty</i> . Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan untuk periode Januari s/d Juni 2014, dimana hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPMP2T Kabupaten Boyolali sebesar 81,49 (sangat baik). Dari segi pelayanan sendiri, dari hasil survey BPMP2T menduduki peringkat ke-4 se-Indonesia.
Damampour (2009)	karakteristik inovasi dan karakteristik menajer mempengaruhi adopsi inovasi. Peneliti menganut gagasan bahwa inovasi dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta meningkatkan kapasitas pemecahan masalah organisasi pemerintah dalam menangani tantangan soasial

	masyarakat
Anggraeny (2013)	inovasi pelayanan gawat darurat <i>Call Centre SPGDT</i> yang memberikan tiga jenis pelayanan dalam sekali akses, yaitu: layanan informasi kesehatan, layanan dukungan ambulans, dan layanan rujukan rumah sakit. Inovasi pelayanan gawat darurat ini dapat diakses selama 24 jam setiap harinya dan bisa diakses kapanpun dimanapun hanya dengan menghubungi 119.
Kurniawansyah, H. (2019)	Inovasi ini merupakan inovasi berbasis online terkait pelayanan perizinan sebagai menjawab patologi klasik pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa yang mendapatkan penilaian zona merah terhadap kinerja instansinya tersebut.
Eldo (2018)	Kumis Mbah Tejo merupakan inovasi pelayanan dengan cara penambahan jam pelayanan setiap Kamis dan Jum'at di Kecamatan Tegalrejo. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat akan adanya inovasi ini kepuasan masyarakat terutama usia kerja yang tidak memiliki waktu banyak untuk mengurus data kependudukan.

Sumber : Diolah penulis , 2020

2.1 Inovasi Pelayanan Publik

(Osborne & Brown, 2012) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelayanan publik adalah masuknya element-element baru ke dalam pelayanan publik, seperti pengetahuan baru pada sebuah organisasi. Sebagaimana juga dijelaskan bahwa inovasi diartikan sebagai “*new ideas that work*” (Albury, 2017), yang mana lebih lanjut dijelaskan bahwa inovasi adalah ide – ide baru yang berhasil. Kemudian pada kenyataannya inovasi tidak hanya dimunculkan melalui proses kreativitas atau permunculan ide, tetapi juga dapat

dilakukan berdasarkan hasil adopsi, seperti yang dikatakan oleh (Rogers, 1995) bahwa *“An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption “* yang menjelaskan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan praktek atau objek/benda yang didasari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok, baik itu berupa hasil invensi maupun discoveri.

Menurut Brown dan Osborne dalam (De Vries et al., 2016) dalam penelitiannya menjelaskan seruan untuk inovasi di sektor publik dalam agenda publik dan politisi, swasta, organisasi masyarakat dan warga Negara, yang mana inovasi diperlukan untuk mengatasi tantangan besar yang dihadapi atau yang terjadi dimasyarakat, seperti mengubah sesuatu dan ketika memikirkan pertanyaan tentang bagaimana menghadapi peningkatan populasi yang semakin banyak atau ancaman yang terkait dengan pengenalan teknologi baru. Sehingga, inovasi sangat diperlukan oleh Pemerintah, karena pemerintah harus terus melakukan pembaharuan terutama dalam hal pelayanan kepada publik agar kekurangan yang telah diperoleh dapat ditingkatkan melalui inovasi suatu program.

Pendapat lebih kontekstual oleh Morris dan Kuratko dalam (Kim, 2010) *“ innovation in the public sector may range from the development of new services and programs to the improvement of managerial processes and instituional tasks through reconceptualizingexisting resources”* yang di artikan bahwa inovasi disektor publik membentang mulai dari pengembangan pelayanan dan program baru untuk meningkatkan proses manajerial dan tugas kelembagaan melalui rekonseptualisasi sumber daya yang sudah ada, dimana selain adanya penerapan ide baru dan terjadinya perubahan maka

rekonseptualisasi sumber daya yang sudah ada merupakan fitur utama inovasi sektor publik.

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Walker bahwa dalam kontes pelayanan publik dapat dipahami dual inovasi yaitu sebagai apa (barang apa yang diproduksi atau jasa apa yang diberikan) dan sebagai proses (bagaimana sebuah barang atau jasa diciptakan) (Boyne & Walker, 2010). Apa dan bagaimana proses tersebut menjadi variasi dalam inovasi pelayanan publik yaitu inovasi dalam produk, inovasi dalam proses penyampaiannya atau bagaimana cara menciptakan inovasi dalam produk atau penyambaian tersebut. Jika dikaitkan dengan pelayanan publik yang memiliki dasar berupa kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik (Masdar, Sjahrazad, 2009).

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan sebelumnya, inovasi pelayanan publik sendiri merupakan menciptakan sebuah perubahan atau menciptakan hal – hal baru untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut sebagaimana juga dijelaskan dalam penelitian (Hartley, 2008; Nurmandi, 2006) memaparkan bahwa inovasi kebijakan dilakukan dalam rangka efisiensi kinerja organisasi. Organisasi publik melakukan efisiensi untuk peningkatan nilai dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. pelayanan publik yang dikehendaki dalam *good governance* adalah pelayanan publik yang memiliki standar tertentu, bukan pelayanan publik seperti masa lalu yakni pelayanan publik yang lamban, biaya tinggi, berbelit-belit, waktu yang lama serta ditandai dengan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

(Carroll & Richardson, 2016) Memperkenalkan ilmu layanan publik Penelitian ini telah mengarah pada pengembangan teoritis ilmu layanan publik untuk menjelaskan sifat

sosio-dinamis dari jaringan layanan yang didukung IT di sektor publik. Tujuan dari teori ini adalah untuk membangun gagasan tentang birokrasi yang secara tradisional berfokus pada politik lingkungan kantor. Kontribusi teoretis ini memperluas gagasan ini untuk memasukkan politik kepentingan melayani melalui inovasi teknologi dalam jaringan layanan publik. Ini menyajikan pandangan baru tentang layanan yang dimungkinkan oleh TI dengan menggabungkan birokrasi dengan perkembangan teoritis jaringan layanan berdasarkan temuan dari studi kasus. Ini "menjelaskan" (Gregor, 2006) proses implementasi teknologi dalam jaringan layanan publik yang merupakan kontribusi signifikan bagi ilmu layanan. Pada dasarnya, teori ini menjelaskan bagaimana inovasi teknologi layanan publik mengendalikan kontrol atas perilaku sektor publik dan karenanya bertindak sebagai agen birokrasi yang mengubah dinamika relasional kekuasaan, risiko, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan sebelumnya, inovasi sendiri menciptakan sebuah perubahan atau menciptakan hal – hal baru. Hal baru yang diciptakan oleh inovasi ini dibagi ke dalam beberapa tipe. Menurut pendapat (Windrum, 2008) membagi menjadi 6 tipe, yaitu:

1) Inovasi pelayanan

Inovasi pelayanan merupakan inovasi yang berusaha menciptakan produk pelayanan yang baru atau berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

2) Inovasi pelayanan pengantaran

Inovasi ini berusaha menciptakan cara baru atau alternatif untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan klien guna menciptakan penyampaian pelayanan publik.

3) Inovasi administrasif dan organisasi

Inovasi ini berusaha untuk mengubah struktur organisasi dan tugas – tugasnya guna menghindari kejenuhan dan kekakuan. Seringkali dalam inovasi ini para staff akan bekerja secara lebih fleksibel, dimana antar divisi dapat bekerja dan bergerak bebas untuk saling membantu dan mengisi Konseptual.

4) Inovasi konseptual

Inovasi Konseptual berusaha untuk menciptakan konsep-konsep baru untuk menciptakan tatanan organisasi serta pelayanan yang lebih baik.

5) Inovasi kebijakan

Inovasi kebijakan merupakan inovasi yang dapat merubah pola pikir ataupun perilaku organisasi melalui sebuah kebijakan, yang mana menurut (Glasbergen,1994) hal ini dapat menimbulkan setidaknya 3 dampak positif. Pertama, melalui inovasi kebijakan ini dapatmeningkatkan kinerja organisasi untuk mencapai goal tertentu.Kedua, dapat meningkatkan pola pemahaman masalah yang lebih baik, dan yang ketiga dapat memperbaiki pola hubungan antar aktor dalam sebuah kebijakan.

6) Inovasi sistem

Inovasi sistem ini berusaha meningkatkan pola komunikasi antar individu dalam sebuah organisasi serta meningkatkan pengetahuan mereka.

Sehingga inovasi dapat memberikan beberapa manfaat yaitu sebagai berikut (Everett M. Rogers (2003):1). Peningkatan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia. 2). Memungkinkan suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan yang

dapat diperolehnya. 3). Adanya peningkatan dalam kemampuan mendistribusikan kreativitas kedalam wadah penciptaan sesuatu hal yang baru. 4) Adanya keanekaragaman produk dan jenisnya didalam pasar.

Untuk mengukur tersebut adapun dalam hal ini menurut Rogers (1995) mengemukakan ada lima karakteristik inovasi, yaitu :

- 1) *Relative advantage*, yaitu merupakan tingkat kelebihan dari suatu inovasi, Sebuah inovasi harus mempunyai kelebihan atau keunggulan yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.
- 2) *Compatibility*, yaitu tingkat kesesuaian inovasi dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru.
- 3) *Complexity*, yaitu tingkat kerumitan dari suatu inovasi. Dimana dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
- 4) *Triability*, yaitu merupakan tingkat kemampuan inovasi untuk dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah

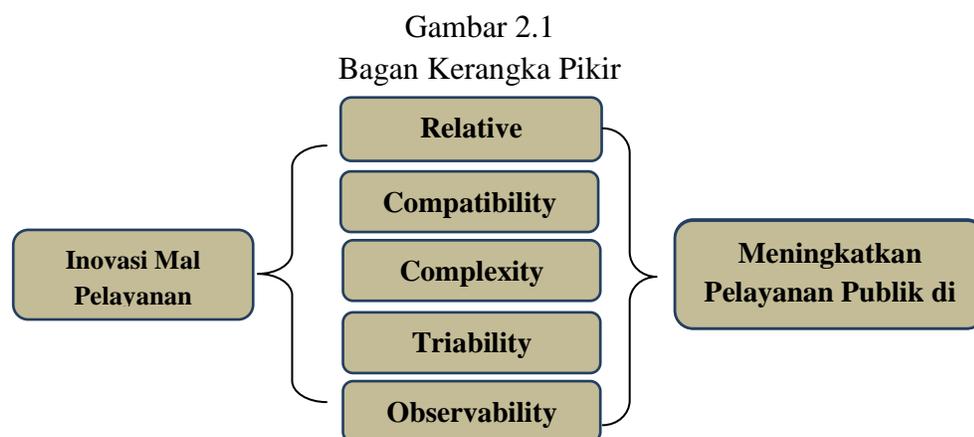
produk inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

- 5) *Observability*, yaitu sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dalam praktek inovasi, tentunya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi sebuah Inovasi, dimana (Robbins, S. P., & Coulter, 2010) membagi tiga aspek yang akan mendorong inovasi, yaitu: struktur, budaya dan sumberdaya manusia. Sementara Rahayu(2017) menyebutkan bahwa sebuah inovasi dalam organisasi tidak akan bisa ada jika oleh beberapa faktor berikut ini: (1). Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, (2). Tidak ada penghargaan atau insentif, budaya dan penataan organisasi, (3). Keenganan menutup program yang gagal, (5). Budaya *riski aversion*, (6). Tekanan dan hambatan administratif, dan (7). Anggaran dan perencanaan.

2.2 Kerangka Pikir Penelitian

Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian dan menjawab pertanyaan penelitian, maka penulis menyusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2019

2.3 Definisi Konseptual

Inovasi pelayanan publik yaitu ide, praktek atau objek yang baru bagi pemerintah yang menghasilkan perbaikan pelayanan publik dengan tujuan untuk lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah, serta terjangkau, untuk percepatan pembangunan, perbaikan perbaikan pelayanan serta peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang menyatakan seperangkat petunjuk atau operasi yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengamatinya. Adapun berdasarkan uraian diatas yang telah dijelaskan, terlebih dahulu akan dianalisis terkait dari karakteristik inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo. Setelah dianalisis maka akan dilihat bagaimana inovasi MPP tersebut mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo.

Tabel 2.2
Operasional Konsep

Variabel	Indikator	Parameter
Inovasi Pelayanan Publik	<i>Relative advantage</i>	Nilai Ekonomi dan Kepuasan dan Kenyamanan
	<i>Compatibility</i>	Kebutuhan dan Nilai
	<i>Complexity</i>	Kemampuan dan Pengetahuan
	<i>Triability</i>	Leadership dan Sumber Daya Manusia (SDM)
	<i>Observability</i>	Adaptasi dan Penilaian

Sumber : diolah penulis