

## **BAB IV**

### **TEMUAN**

#### 4.1 Pengantar

Penerapan inovasi mal pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang saat ini sedang diadungkan oleh pemerintah yaitu melalui KemenPANRB. Hal ini diperlukan untuk mempercepat pencapaian tujuan reformasi birokrasi, yakni perbaikan kualitas pelayanan publik. Pembentukan MPP ditujukan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

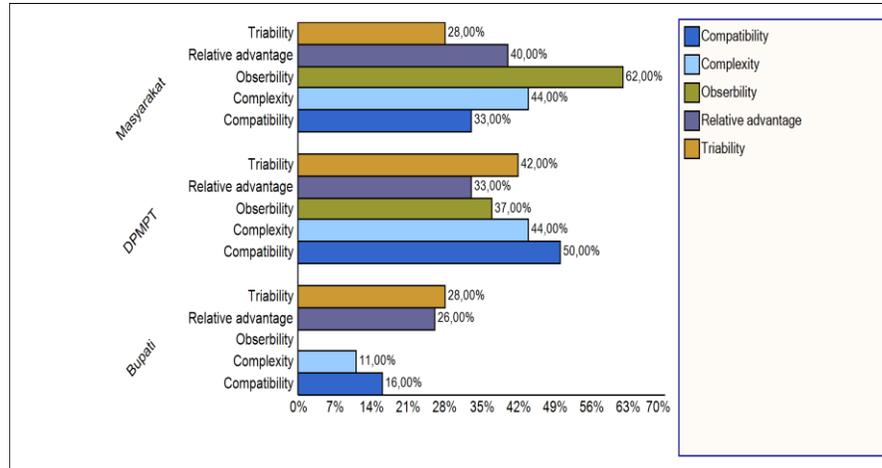
Penerapan mal pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo tidak terlepas dari sinergi yang dibangun antara Pemerintah, Dinas Penanaman Modal dan Penanaman Modal Terpadu (DPMPT) serta peran masyarakat. Pemerintah dalam hal ini sebagai yang menginisiasi dari inovasi MPP. DPMPTSP adalah pengendali manajemen yang mengelola operasional Mal Pelayanan Publik dan masyarakat adalah sebagai penerima dari inovasi mal pelayanan publik

MPP berperan bagi kepentingan orang banyak dalam rangka memenuhi konsep *new public manajemen* (manajemen publik baru) dan *new public service* (pelayanan publik baru). MPP akan membuat pelaksanaan kedua hal tersebut menjadi lebih efisien dan berjalan baik. Keduanya harus berjalan beriringan dalam upaya pemenuhan kewajiban dan hak masyarakat atas pelayanan. Sehingga semua sektor pelayanan berjalan lebih efisien di MPP ini sekaligus sebagai upaya dalam mendukung terciptanya zona integritas yang bebas korupsi.

## 4.2 Temuan

Dalam melakukan analisis penelitian ini ada lima indikator untuk melihat karakteristik dari penerapan sebuah inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo menurut (Rogers, 1995):

**Figure 4.1 Karakteristik inovasi mal pelayanan publik**



Berdasarkan figure diatas, menggambarkan karakteristik inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo dari masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) dan bupati. berdasarkan lima indikator dari karakteristik inovasi, digambarkan sebagai berikut:

*Relative advantage*, berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa *relative advantage* memiliki tingkat yang paling tinggi pada masyarakat yakni sebesar 40,00 %, kemudian, 33,00% pada DPMPT dan 26,00% keuntungan yang didapatkan dari Bupati. Dimana *relative advantage* atau keuntungan relatif ini merupakan keuntungan yang diberikan dengan adanya inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo. Masyarakat disini paling dominan dalam mendapatkan keuntungannya, adapun hal ini dikarenakan berdasarkan pada tujuan dari inovasi MPP yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Karakteristik inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dari *Compatibility* atau kesesuaian menunjukkan 50,00% dari DPMPT, 33% masyarakat, 16% Bupati. Dalam hal ini DPMPT berperan dominan dibandingkan dengan yang lainnya. Hal ini menggambarkan bahwa kesesuaian inovasi MPP di Kulon Progo ini lebih sesuai dengan kebutuhan dan yang telah direncanakan oleh DPMPT. Sebagaimana dalam inovasi MPP ini DPMPT adalah sebagai yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dari MPP, sehingga bertanggungjawab atas keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat.

Karakteristik inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dari *complexity* menunjukkan hasil yang sama pada masyarakat dan DPMPT yaitu sebesar 44,00%, kemudian 11% pada Bupati. Dimana hal ini menggambarkan bahwa *complexity* atau kompleksitas pada inovasi MPP di Kulon Progo dapat dengan mudah untuk dipahami. DPMPT yang mana sebagai yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan dari MPP di Kulon Progo, kemudian kompleksitas pada masyarakat yakni masyarakat sebagai penerima dari inovasi ini. Serta, kompleksitas pada bupati yakni yang memiliki peran terpenting di Kabupaten Kulon Progo yaitu bertanggungjawab dan mengontrol atas penerapan inovasi MPP.

Karakteristik inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dari *triability* menunjukkan hasil 42,00% dari DPMPT, 28% dari masyarakat, 28% dari Bupati. Hal tersebut menggambarkan bahwa DPMPT sebagai yang bertanggungjawab dalam penerapan MPP di Kulon Progo DPMPT memiliki persentase yang lebih dominan dibandingkan dengan yang lainnya dikarenakan DPMPT sudah melakukan percobaan yaitu dengan studi banding terhadap Kabupaten/Kota yang sudah menerapkan terlebih

dahulu inovasi MPP ini. Mengingat juga bahwa MPP ini merupakan inovasi dari pemerintah pusat yang dikelola oleh KemenpanRB. Sehingga inovasi MPP benar – benar sudah di ujicobakan, kemudian masing-masing daerah mengadopsi inovasi ini, dalam penelitian ini masyarakat juga melakukan ujicoba yaitu dengan mengakses pelayanan yang ada di MPP kemudian jika dalam akses pelayanan tersebut ada yang tidak sesuai masyarakat bisa memberikan saran. MPP di Kulon Progo di ujicoba oleh masyarakat pada tanggal 28 Desember 2018 saat bersamaan dengan lounchingnya MPP.

Karakteristik inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dari observability menunjukkan bahwa 62,00% di masyarakat, 33% di DPMPT, 0% dari Bupati. Dalam penelitian ini observability adalah tingkat dimana inovasi MPP ini dapat di lihat oleh penerima dari inovasi ini dalam hal ini yakni masyarakat, sehingga hal ini juga lah yang menjadi faktor masyarakat yang paling dominan dibandingkan dengan yang lainnya.

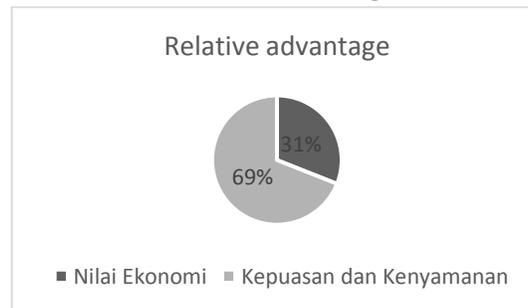
#### 4.2.1 *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Begitu juga dengan inovasi yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo yang mana berhasil menerapkan mal pelayanan publik yang pertama kali nya di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah yang di luncurkan pada tanggal 28 Desember 2018. Berdasarkan pengukuran dapat diketahui bagaimana inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo memiliki keuntungan ataupun nilai lebih dari inovasi atau pelayanan sebelumnya.

Penyelenggaraan MPP di Kabupaten Kulon Progo merupakan perluasan fungsi dari pelayanan terpadu dengan ruang lingkup seluruh pelayanan perizinan dan

nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta. Bila dibandingkan dengan yang sebelumnya dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) hanya terbatas, yang mana pada kewenangan yang dimiliki hanya oleh Pemerintah saja tanpa melibatkan BUMN/BUMD dan Swasta di dalam satu gedung.

Diagram 5.1  
Relative advantage



Sumber: diolah penulis

Diagram 5.1 menunjukkan bahwa dari segi keuntungan relatif (*relative advantage*) inovasi mal pelayanan publik di kulon progo mampu memberikan tingkat keuntungan relatif yang terdiri dari: *pertama*, 31% dari nilai ekonomi dalam hal ini keuntungan nilai ekonomi dengan adanya MPP di Kabupaten Kulon Progo bukan berarti keuntungan nilai ekonomi yang di dapatkan secara material namun lebih kepada bagaimana mal pelayanan publik di kulon progo bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanannya. Adanya Inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo tersebut mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat, yang mana masyarakat bisa mengakses berbagai macam produk layanan yang disediakan oleh beberapa instansi hanya di dalam satu tempat atau satu gedung.

Masyarakat tidak perlu ke berbagai lokasi kantor yang berbeda, cukup dengan datang ke satu lokasi saja masyarakat bisa mendapatkan atau mengakses beberapa

pelayanan sekaligus. Mengingat bahwa selama ini sebelum adanya MPP, pelayanan terpadu satu atap (PTSP) hanya menyediakan satu macam produk layanan atau beberapa jenis dalam satu instansi saja, adapun dengan adanya lokasi yang berada di satu gedung maka waktu yang diperlukan oleh masyarakat juga lebih efisien. Dalam inovasi MPP ini untuk data utamanya tersimpan dalam bank data sehingga tidak perlu untuk entri ulang data lagi, hanya menambah data pendukung lainnya saja jika ingin melakukan permohonan layanan lainnya. Dimana hal tersebut dinilai memberikan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.s

*Kedua*, 69% dari nilai keuntungan kepuasan dan kenyamanan. Dalam hal ini terkait dari kepuasan pelayanan dan kenyamanan dengan fasilitas yang disediakan di MPP Kulon Progo. Adapun kepuasan pelayanan yaitu kepuasan yang didapatkan oleh masyarakat dari tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana di MPP Kabupaten Kulon Progo petugas yang memberikan pelayanan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayaninya dan petugas MPP juga mengedepankan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Kenyamanan pelayanan, yaitu terciptanya kondisi pelayanan yang rapi, bersih dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Berbagai inovasi serta fasilitas pelayanan terus dikembangkan di MPP Kabupaten Kulon Progo untuk memenuhi kenyamanan yang didapatkan oleh masyarakat. Untuk menunjang dari kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan, MPP Kabupaten Kulon Progo memberikan beberapa fasilitas seperti: area bermain bagi anak-anak (*playground*), *babycare* dan ruang laktasi yang merupakan layanan dasar. Namun, yang tak kalah

penting juga di fasilitasi layanan khusus untuk pengunjung difabel, yaitu aksesibilitas jalur .

#### 4.2.2 *Compatibility* atau Kesesuaian

*Compatibility* atau kesesuaian merupakan inovasi tersebut dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dan kebutuhan yang diinginkan oleh penerima (Rogers, 1995). Hal tersebut dimaksudkan agar dalam penerapan inovasi yang baru tetap mempertahankan nilai yang ada dan inovasi yang lama pun tidak serta merta dibuang begitu saja, namun inovasi lama dijadikan sebagai bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian inovasi dari MPP di Kabupaten Kulon Progo memiliki 50% dari kesesuaian kebutuhan. Hal tersebut menggambarkan bahwa responden memiliki tanggapan, pandangan, dan penilaian yang baik terhadap inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo yang mana dalam hal ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Kebutuhan akan terintegrasinya layanan publik dan penggunaan teknologi pada penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pendorong dapat dilakukannya inovasi tersebut.

Diagram 5.2  
*Compatibility* atau Kesesuaian



Sumber: diolah penulis

Kemudian sebanyak 50% dari aspek kesesuaian dengan nilai. Untuk kesesuaian nilai yaitu inovasi MPP harus sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku atau yang telah

ditetapkan oleh Pemerintah, dalam hal ini ada beberapa peraturan yang menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan MPP di Kulon Progo. Yaitu : 1). Permenpan RB nomor 23 tahun 2017. 2). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 3). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2007 Tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal. 4). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal. 5). Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal. 6). Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal. 7). Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik. 8). Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu. merupakan 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 pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. MPP dilaksanakan dengan prinsip: a. keterpaduan b. berdaya guna c. koordinasi d. Akuntabilitas e. Aksesibilitas f. kenyamanan.

#### 4.2.3 *Complexity* atau Kompleksitas

Kompleksitas adalah tingkatan dimana sebuah inovasi yang diterima sulit untuk dimengerti dan digunakan (Rogers, 1995). Pada umumnya masyarakat tidak atau kurang

berminat pada hal-hal yang rumit, sebab selain sulit untuk dipahami, juga cenderung dirasakan menjadi tambahan beban yang baru (Zulkarimen Nasution, 2012). Sehingga faktor kompleksitas juga dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah inovasi. Kompleksitas pada inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo adalah tingkat relatif kesulitan inovasi MPP untuk dilakukan atau diterapkan, sehingga masyarakat dapat menerima atau dengan mudah mengakses nya.

Diagram 5.3  
*Complexity* atau Kompleksitas



Sumber: diolah penulis

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa: *pertama*, 78% kemampuan dalam hal ini adalah dimana peyelenggaraan MPP Kulon Progo mampu memberikan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlaksanakan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Informasi pelayanan, yaitu tersedianya informasi pelayanan berupa papan informasi dan prasarana lain yang menunjang, agar penerima pelayanan lebih mengerti dan memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan yang akan ditempuh untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kemampuan dari inovasi MPP di Kulon Progo

mampu menyajikan alur atau prosedurnya pelayanannya mudah untuk dimengerti oleh masyarakat, sehingga tidak ada kerumitan sama sekali dalam penerapannya.

*Kedua*, 22 % dari tingkat pengetahuan yakni sejauh mana tingkat pengetahuan masyarakat sebagai penerima dari inovasi MPP. Dalam hal ini masyarakat di Kabupaten Kulon Progo sudah mampu menyesuaikan dan menerima dari adanya pembaharuan dari sistem pelayanan yang ada di Kulon Progo. Sehingga masyarakat dalam mengakses pelayanan tidak mengalami kebingungan.

#### 4.2.4 *Trialability* atau triabilitas

Triabilitas merupakan tingkat di mana suatu inovasi dapat dicoba dengan skala kecil (Rogers, 1983). Inovasi tentu harus mengalami masa uji coba untuk dapat membuktikan bagaimana sebuah inovasi dapat berhasil atau tidak. Mengingat bahwa pada dasarnya inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo ini merupakan inovasi yang di inisiasi oleh Pemerintah pusat yakni melalui KEMENPANRB, yang mana untuk tingkat uji coba dari inovasi MPP itu sendiri sudah dilakukan dengan diterapkannya MPP di beberapa Kota/ Kabupaten yang ada di Indonesia, yakni yang pertama kalinya di Kota Surabaya. Sehingga dengan telah di uji coba oleh sebelumnya menjadikan DPMPT Kulon Progo untuk menerapkannya inovasi ini pertama kali di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Jawa Tengah. Adapun dalam penerapan inovasi MPP di Kulon Progo dilakukan uji coba pada saat bersamaan dengan launchingnya inovasi tersebut pada tanggal 28 Desember 2018. Dalam hal uji coba dari MPP di Kulon Progo ini ada faktor leadership dan Sumber Daya Aparatur (SDA) dalam organisasi yang berpengaruh penting pada hal ini. Factor leadership atau pemimpin memiliki andil yang sangat besar dalam keberhasilan pengembangan inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo.

Diagram 5.4  
*Trialability* atau triabilitas



Sumber: diolah penulis

Dari data yang dipaparkan diatas menjelaskan bahwa dalam uji coba inovasi MPP di Kulon Progo tingkat uji coba leadership sebesar 12%. Yang mana dalam hal ini dilihat dari prespektif leadership nya dalam meningkatkan atau mengembangkan inovasi MPP setelah diterapkannya. Antusiasnya masyarakat Kulon Progo dalam menggunakan MPP, Komisi I DPRD Kulonprogo mengusulkan melalui (DPMPT) mengalihfungsikan Gedung Olahraga (GOR) Wates sebagai ruang tambahan untuk mengakomodasi sejumlah sarana dan prasarana serta fasilitas yang belum tersedia di MPP. Mengingat bahwa hal ini sesuai dengan tujuan dari DPMTP Kulon Progo yakni ingin menciptakan kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, yang mana masyarakat setelah mengurus perizinan di MPP bisa ke ruang khusus itu. Adapun ruang khusus tersebut menyediakan beragam macam produk lokal yang dihasilkan oleh masyarakat Kulon Progo itu sendiri seperti batik, tas, sepatu, produk olahan makanan, coklat kopi, gula semut dan lainnya. Hal ini juga selain untuk menambah kepuasan masyarakat juga sebagai upaya pemerintah daerah Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan ekonomi masyarakat setempat dan pusat promosi UMKM dan *investment centre*.

Selain itu 88% dari tingkat uji coba sumber daya aparatur (SDA) yang mana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, MPP Kulon Progo menyediakan 20 stan yang melayani 330 jenis perizinan yang terdiri atas instansi dan OPD sebagai bentuk dalam memenuhi SDA. Adapun hal tersebut diuraikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 5.1**  
**Daftar Instansi dan Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kulon Progo**

No.	Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kulon Progo
1.	<p>BPJS Ketenagakerjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Informasi BPJS Naker</li> <li>• Pendaftaran Kepesertaan BPJS Naker bagi Pelaku Usaha/Badan Usaha/Pemberi Kerja</li> <li>• Pencetakan Kartu Peserta dan Sertifikat Kepesertaan</li> <li>• Informasi Saldo Jaminan Hari Tua (JHT) danm Jaminan Pensiun (JP)</li> </ul>
2.	<p>BPJS Kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Peserta Baru : Peserta Bukan Penerima Upah dan Pekerja Penerima Upah</li> <li>• Informasi : Pelayanan Kesehatan, Pindah Alamat Faskes, Mobile JKN-KIS</li> <li>• Informasi lainnya seputar JKN KIS</li> </ul>
3.	<p>Perizinan DIY</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Ekeltronik atau Online Single Submission (OSS) yang meliputi Layanan Mandiri, LayananBerbantuan dan Layanan Prioritas</li> <li>• Pelayanan Perizinan Non OSS yang meliputi kewenangan Propinsi yang meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sektor ESDM : Pertambangan Air dan Tanah</li> <li>b) SektoR Sosial</li> <li>c) Sektor Pekerjaan UmuM</li> <li>d) Sektor Perhubungan</li> </ul> </li> </ul>
4.	<p>Bank BPD DIY</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembukaan Rekening</li> <li>• Pembayaran Modul Penerimaan Negara (MPN)</li> <li>• Kiriman Uang (RTGS, SKNBI, BPD NET ONLINE, Western Union)</li> <li>• Pembayaran Tagihan</li> </ul>
5.	<p>Kantor Pertanahan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi Pelayanan Bidang Pertanahan</li> <li>• Zona Nilai Tanah (ZNT)</li> </ul>

6.	<p>KPP Pratama Wates</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan NPWP OP (Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi)</li> <li>• Konsultasi Perpajakan</li> <li>• ID-Billing Pembayaran Pajak Secara Mandiri</li> </ul>
7.	<p>Kantor Imigrasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Konsultasi dan Informasi Keimigrasian</li> <li>• Pelayanan Penerbitan Paspor</li> </ul>
8.	<p>PD. BPR Bank Pasar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabungan</li> <li>• Deposito</li> <li>• Kredit</li> </ul>
9.	<p>Polres Kulon Progo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Penerbitan SKCK</li> <li>• Pelayanan Perpanjangan SIM</li> <li>• Surat Keterangan Kehilangan</li> </ul>
10.	<p>Dinas Perpustakaan dan Kearsipan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pojok Baca &amp; Pendaftaran ANggota Perpustakaan</li> <li>• Pelayanan SIKS (Sistem Informasi Kearsipan Statis &amp; Arsip Tekstual)</li> </ul>
11.	<p>Dinas Pertanahan dan Tata Ruang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Informasi Tata Ruang</li> <li>• Permohonan Advice Planning</li> </ul>
12.	Kejaksanaan Negeri Kab. Kulon Progo
13.	<p>Taspen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan Kecelakaan Kerja</li> <li>• Tabungan Hari Tua</li> <li>• Program Pensiun</li> <li>• Jaminan Kematian</li> </ul>
14.	<p>Dinas PMPT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS) yang meliputi Layanan Mandiri, Layanan Berbantuan dan Layanan Prioritas.</li> <li>• Pelayanan Perizinan Non OSS yang meliputi : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Izin Reklame</li> <li>2) Izin Penelitian</li> <li>3) Izin Praktek Perawat</li> <li>4) Izin Praktek Bidan</li> <li>5) Izin Optik</li> <li>6) Izin Praktek Fisiotherapis</li> <li>7) Izin Operasional Laboratorium</li> <li>8) Izin Unit Tranfusi Darah</li> <li>9) Izin Operasional Puskesmas</li> <li>10) Izin Pemberantasan Hama (Pest Control)</li> </ol> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>11) Izin Praktek Dokter Hewan</li> <li>12) Izin Tenaga Kesehatan Hewan Bukan Dokter Hewan Sebagai Paramedik Veteriner</li> <li>13) Izin Tenaga Kesehatan Warga Negara Asing</li> <li>14) Izin Pelayanan Jasa Medik Veteriner</li> <li>15) IMB</li> </ul>
15.	<p>Dinas Lingkungan Hidup</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bidang Lingkungan Hidup : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Izin Lingkungan</li> <li>2) Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan/SPPL)</li> </ul> </li> <li>• Izin Operasional : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pembuangan Air Limbah</li> <li>2) TPS Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun</li> </ul> </li> </ul>
16.	<p>Dinas Sosial PPPA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendasi Jaminan Kesehatan Sosial (JAMKESOS) DIY dan Pencetakan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dari BAPELJAMKESOSDIY</li> <li>• Rekomendasi Jaminan Kesehatan Bayi Lahir dari Ibu Pemegang Kartu Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan IUR (JKN PBI) APBN</li> </ul>
17	<p>Dinas Nakertrans</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK/1)</li> <li>• Informasi Lowongan Kerja</li> </ul>
18.	<p>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perekam e-KTP</li> <li>• Legalisasi Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ul>
19.	<p>PDAM Tirta Binangun</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembayaran Rekening Air</li> <li>• Pendaftaran Sambungan Rumah</li> <li>• Pengaduan Pelanggan</li> </ul>
20.	<p>Samsat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perpanjangan/Pengesahan Ulang STNK satu tahunan</li> </ul>

Sumber: diolah penulis dari website [dpmpt.kulonprogokab.go.id](http://dpmpt.kulonprogokab.go.id)

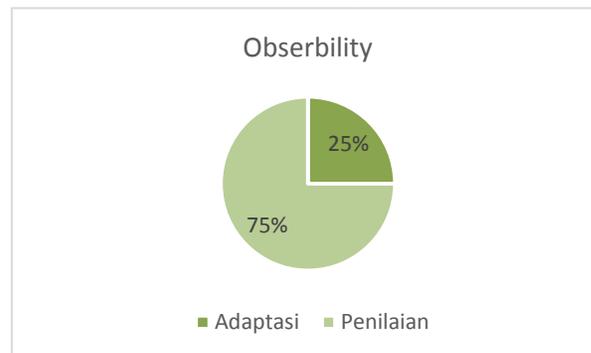
Dari tabel diatas menggambarkan bahwa dalam penerapan inovasi MPP di Kabuapten Kulon Progo ada 20 yang terdiri dari instansi vertikal dan play OPD otonom.

Namun, setelah berjalan selama satu tahun dalam penerapan MPP Kulon Progo. Pada tanggal 27 Desember 2019 pemerintah melaunching pembukaan stan baru di MPP Kulon Progo, yaitu PD BPR Bank Pasar Kulonprogo dan PT Taspen. Dengan tujuan adanya stan Bank Pasar di MPP ini untuk mempermudah masyarakat mengakses perbankan, sekaligus menambah jumlah kantor kas yang tersebar di kecamatan. Sedangkan dengan adanya keberadaan stan dari Taspen di MPP memudahkan layanan bagi para pensiunan.

#### 4.2.5 *Observability* atau Observabilitas

Observabilitas (*observability*) adalah tingkat dimana hasil-hasil suatu inovasi yang telah diterapkan dapat dilihat oleh orang lain. Hasil inovasi-inovasi tertentu mudah dilihat dan dikomunikasikan kepada orang lain, sedangkan beberapa lainnya tidak (Rogers, 1995). Observabilitas inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo merupakan tingkat inovasi yang dapat dilihat oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui media. Berdasarkan aspek kemudahan diamati sudah dapat diterima dengan baik, dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan inovasi ini sebagai pilihannya.

Diagram 5.5  
*Observability* atau Observabilitas



Sumber: diolah penulis

Dari data yang didapatkan menunjukkan bahwa penilaian memiliki nilai yang dominan yaitu sebesar 75% dibandingkan dengan adaptasi yang sebesar 25%. Hal tersebut menggambarkan bahwa dalam penerapan MPP di Kabupaten Kulon Progo lebih mudah untuk di nilai oleh masyarakat, dimana di MPP Kulon Progo terdapatnya penyediaan layar informasi, digital library, hingga pengembangan layanan di stand-stand instansi. Selain itu pengembangan layanan seperti penyediaan layar informasi yang diletakkan di atas pintu masuk sebagai media imbauan maupun informasi dari berbagai instansi yang terintegrasi di MPP.

Aspek kesesuaian penting dalam inovasi pelayanan publik. Inovasi yang sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengadopsi inovasi akan dapat dijalankan di instansi tersebut. 75 % dari tingkat penilaian, yang mana dalam ini untuk inovasi MPP di Kulon Progo mendapatkan beberapa penilaian. Salah satu tantangan penyelenggaraan MPP ada komitmen untuk memberikan layanan secara maksimal. Adapun penilaian ini menjadi acuan MPP dalam melakukan perbaikan kedepannya jika terdapat ketidaksesuaian yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pengguna dari MPP.