

BAB V

DISKUSI

5.1 Pengantar

Pasca reformasi konsep desentralisasi mulai diterapkan, sehingga pemerintah daerah diberikan kesempatan untuk membuktikan kemampuannya dalam melaksanakan kewenangan yang menjadi hak daerah. Dimana pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada daerah untuk melakukan pemetaan dalam memberikan pelayanan publik dan dapat memangkas jalur birokrasi. Banyak perubahan yang telah dilakukan dalam sistem pemerintahan dan administrasi di negara Indonesia, dalam hal ini menjadikan pemerintah daerah (Enggarani, 2016) mempunyai otonom yang lebih luas untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Dimana, masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel, sehingga kondisi yang terjadi ini jelas tidak menguntungkan untuk masyarakat (Enggarani, 2016).

Reformasi pelayanan publik di Indonesia telah dilakukan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Diantaranya dengan integrasi pelayanan publik yang diwujudkan melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan publik yang menjadi perluasan fungsi pelayanan terpadu baik

pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN, BUMD dan swasta untuk mewujudkan pelayanan yang mudah dan cepat.

Penelitian mengenai inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo ini akan dijelaskan sesuai dengan definisi operasional yang telah dirumuskan sebelumnya dan hasil temuan. Berdasarkan konsep operasional sebelumnya poin pertama yang digunakan untuk melihat Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo adalah teori dari Rogers yaitu: *Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, Observability*.

5.2 Inovasi Mal Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo

5.2.1 *Relative Advantage*

Penerapan inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo mampu memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan. Karena, inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pada dasarnya haruslah mempunyai keuntungan, keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah ada sebelumnya untuk mendapatkan kepercayaan dan diterima oleh masyarakat. Adapun tingkat dari keuntungan inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dalam hal ini dinilai dari nilai ekonomi dan kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang ada di MPP. Sebagaimana juga dijelaskan oleh Hariani, (Hariani et al., 2019) dalam penelitiannya tingkat keuntungan atau nilai lebih suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonomi. Inovasi pelayanan publik harus

mampu memberikan keuntungan secara nilai ekonomi bagi pemerintah maupun masyarakat.

Berdasarkan tingkat nilai ekonomi MPP di Kabupaten Kulon Progo Masyarakat tidak perlu lagi ke berbagai lokasi kantor yang berbeda – beda, dimana masyarakat cukup dengan datang ke satu lokasi saja sudah 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.

Hal tersebut tentu memberikan keuntungan dari tingkat nilai ekonomi bagi masyarakat, karena masyarakat tidak perlu lagi harus ke berbagai lokasi untuk mengakses pelayanan yang diperlukan dalam waktu yang bersamaan. Dalam penelitian (Deby & Mutiarin, D, 2018) juga dijelaskan inovasi pelayanan publik harus memiliki keuntungan relatif. Hal ini menandakan bahwa sebuah inovasi memberikan keuntungan lebih dibandingkan dengan kondisi sebelumnya. Misalnya, jenis inovasi “Keluar Bersama” sebuah model pelayanan terpadu dokumen anak di kota Yogyakarta tahun 2017. Yang merupakan inovasi yang memberikan kemanfaatan lebih bagi keluarga yang sedang menanti kelahiran putra/putrinya. Dengan hanya sekali mendaftar, keluarga tersebut mendapatkan lima (5) dokumen sekaligus yaitu : Buku Kesehatan Ibu dan Anak, Nomor Induk Kependudukan, Kartu Identitas Anak,

Akte Kelahiran, dan Kartu Keluarga baru. Inovasi tersebut tentu mempermudah pelayanan dokumen kependudukan bagi masyarakat karena tidak memerlukan waktu dan biaya lebih untuk mengurus kelima dokumen sekaligus.

Hal yang sama dengan adanya inovasi yang terintegrasi suatu pelayanan yakni MPP di Kabupaten Kulon Progo tentunya sangat memberikan keuntungan bagi masyarakat. Mengingat bahwa beberapa hal seperti jarak kecamatan yang ada di Kulon Progo menuju berbagai macam OPD yang ada. Salah satu contoh yakni kecamatan samigaluh yang mana untuk menuju ke MPP saja memerlukan waktu kurang lebih satu jam. Sehingga itu sangat membantu masyarakat, terutama masyarakat yang ingin mengakses pelayanan sekaligus. Sebelum adanya MPP, masyarakat biasanya jika ingin mengurus pasport harus ke kantor imigrasi Bantul atau ke Sleman, namun setelah adanya MPP di Kabupaten Kulon Progo masyarakat sudah bisa mengurusnya di MPP saja.

Tidak hanya mampu memberikan keuntungan dari tingkat nilai ekonomi namun sebuah inovasi harus mampu memberikan kenyamanan agar penerima inovasi dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan inovasi dan menerima inovasi tersebut. Dalam penelitian (Hariani et al., 2019) juga dijelaskan bahwa dalam berinovasi hendaknya memberikan kenyamanan yang lebih baik dari sarana sebelumnya. Dimana inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo memberikan kenyamanan kepada masyarakat sebagai penerima dari inovasi ini dengan melalui kondisi pelayanan yang rapi, bersih dan teratur serta keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan masyarakat penerima MPP dapat dirasakan oleh DPMPT sebagai pengelola dari MPP di Kabupaten Kulon Progo, dimana sejak di launchingnya MPP pada tanggal 28 Desember 2018 sudah banyak dan semakin banyak pelayanan yang telah selesai ditindaklanjuti oleh MPP. Kepuasan masyarakat juga dirasakan oleh masyarakat itu sendiri selaku pengguna MPP, dimana permintaan pelayanan nya seperti dalam mengurus perizinan ditanggapi dengan baik dan diselesaikan masalahnya secara cepat. Hal itu terbukti dimana semenjak di launching pengunjung MPP mencapai 500 orang perharinya. sebuah inovasi telah memberikan kepuasan kepada penerimanya atau belum, yang kemudian informasi tersebut digunakan untuk referensi langkah perubahan yang lebih baik ke depannya. Sasaran dari adanya inovasi MPP ini pun ialah bertujuan untuk masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan yang ada di Kabupaten Kulon Progo.

5.2.2 *Compatibility*

Dalam penelitian ini faktor *Compatibility* dilihat dari sebuah inovasi dapat kompatibel ataupun tidak kompatibel (1) dengan nilai dan kepercayaan sosiokultural, (2) dengan nilai yang telah diperkenalkan sebelumnya, (3) dengan kebutuhan penerima terhadap inovasi (Rogers, 1983). Berdasarkan definisi menurut Rogers tersebut dapat disimpulkan bahwa kompatibilitas inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo memiliki indikator sesuai dengan nilai yang berlaku dalam sistem sosial, sesuai dengan peraturan yang sudah ada dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat setempat.

Banyak ilustrasi yang menunjukkan bahwa inovasi yang tidak kompatibel dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat akan sangat sulit untuk diterima (Hanafi et al., 1987). Terbukti bahwa inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo ini secara gamblang telah sesuai dengan nilai dan kebutuhan yang ada di masyarakat. Dimana inovasi ini sesuai dengan nilai – nilai yang tertuang di dalam beberapa aturan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab IV yang terdiri dari aturan dari pemerintah pusat maupun dengan aturan daerah yang ada di Kabupaten Kulon Progo. Yang tak kalah penting dimana inovasi MPP di kabupaten kulon progo sangat selaras dengan nilai dari visi dan misi dari Bupati Kabupaten Kulon Progo yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kemudian inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo pada penerapannya sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat, mengingat bahwa selama ini masyarakat dalam mengakses pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan berbelit – belitnya prosedur dalam pelayanan. Namun setelah dengan adanya MPP masyarakat mampu mengakses pelayanan dengan waktu yang singkat dan dengan prosedurnya yang jelas. Sebagaimana juga dijelaskan oleh (Octavianti et al., 1983) dalam penelitiannya kompatibilitas suatu inovasi tidak hanya dengan nilai-nilai kultural yang telah tertanam kokoh di masyarakat, tetapi juga dengan ide-ide yang telah diterima sebelumnya, dimana seseorang tidak dapat mengaitkan inovasi dengan situasi dirinya kecuali berdasar sesuatu yang telah mereka kenal dan telah lama diketahui. Dengan adanya reformasi birokrasi pemerintah berinovasi melalui MPP dalam memenuhi segala kebutuhan, terutama dalam kebutuhan masyarakat mengakses pelayanan publik.

5.2.3 *Complexity*

Aspek *complexity* yang diukur dalam penelitian ini yaitu kemudahan memahami dari inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo, yang mana dalam hal ini yaitu kemudahan dalam mengakses pelayanannya. Menurut penelitian Kamila, D. A. (2017) Pada dasarnya *complexity* merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Semakin kompleks hasil inovasi, maka semakin kecil inovasi itu akan diadopsi. Sebaliknya makin mudah dan simpel hasil inovasi, maka makin mudah pula diterima oleh konsumen. Mengingat bahwa pada umumnya masyarakat tidak atau kurang berminat pada hal-hal yang rumit, sebab selain sukar untuk dipahami, juga cenderung dirasakan merupakan tambahan beban yang baru (Zulkarimen Nasution, 2012)

Beberapa aspek *complexity* yang diukur dalam penelitian ini adalah kemudahan dalam mengakses pelayanannya, dimana hal ini merupakan suatu indikator dalam pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Apabila proses pelayanan mudah untuk diakses maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian dari (Rahman et al., 2016) suatu inovasi tersebut belum sukses karena beberapa kondisi, misalnya petani masih berfikir secara konservatif, belum bisa menerima kompleksitas program sehingga berdampak pada hilangnya manfaat dari Rasda. Namun, dari inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo terlihat jelas pada penyelenggarannya mudah untuk dipahami. Dimana masyarakat akan disuguhkan beberapa stand-stand yang terdiri dari berbagai jenis pelayanan yang akan mengurus perizinan, perpanjangan ataupun yang lainnya sesuai dengan kebutuhan pengguna para layanan mal pelayanan publik, terdapat alur dan informasi

pelayanan yang jelas serta petugas-petugas yang akan membantu jika ada yang diperlukan.

Sehingga hal tersebut tidak menyulitkan masyarakat dalam mengakses pelayanan, adapun terkait dari pengetahuan dari pihak DPMPT sebagai penyelenggara juga tidak mengalami hambatan dalam penyelenggaraannya. Mengingat bahwa inovasi MPP memiliki prosedur yang jelas, karena dalam mengadopsi inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo dengan tujuan pemerintah mampu menyediakan kemudahan dalam proses pelayanan.

Namun hanya saja pada inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo akan jauh lebih efektif lagi jika penyelenggaraan MPP dapat diakses melalui online seperti melalui web khusus MPP yang bisa memenuhi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Memang, hingga saat ini bisa diakses secara online namun hanya saja melalui web dari DPMPT saja.

5.2.4 *Trialability*

Suatu inovasi dapat dijalankan dan diterima dengan baik oleh masyarakat jika inovasi tersebut telah melewati fase uji coba inovasi tersebut. Fase uji coba menjadi penting untuk dilakukan karena setelah uji adanya uji coba, inovasi tersebut akan terbukti dan teruji mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Inovasi tentu harus mengalami masa uji coba untuk dapat membuktikan bagaimana sebuah inovasi dapat berhasil atau tidak. Trialability merupakan derajat sebuah inovasi dapat dieksperimentasikan atau diuji coba pada lingkup terbatas (Rogers, 1983). Secara teori, menurut Rogers dan Shoemaker (1971), inovasi yang

dapat dicoba akan diadopsi dan diimplementasikan lebih sering dan lebih cepat daripada inovasi yang kurang bisa diimplementasikan.

Sebagaimana di dalam penelitian (Sholahuddin, S., Setyawan, A. A., & Trisnawati, 2017) *trialability* diukur dari beberapa indikator, antara lain dimana inovasi tersebut pernah dilakukan uji coba sebelumnya. Hal yang sama juga dengan penelitian (Pratama et al., n.d.) yang menjelaskan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba apakah sasaran inovasi ini telah merasakan keunggulan dari hadirnya inovasi tersebut dan berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Sebagaimana yang telah disampaikan pada temuan penelitian, adapun dari aspek *trialability* dipengaruhi oleh aspek *leadership* dan SDM. Mengingat bahwa Kepala Daerah/*leadership* dalam mengelola pemerintahan dan birokrasi juga sangat penting, cara berperilaku dan komunikasi yang baik maka akan menghasilkan terobosan-terobosan dalam membangun daerahnya melalui inovasi-inovasi daerah.

Dalam inovasi MPP di Kulon Progo itu sendiri untuk uji coba dilakukan ketika dilaunchingnya MPP. Mengingat juga bahwa MPP ini pada dasarnya adalah inovasi pemerintah pusat yang berkiblat pada negara azerbaijan dan georgia. Sehingga pada tahun 2017 pemerintah Indonesia menerapkan pertama kali nya di Surabaya, keberhasilan penerapan MPP di Surabaya tersebut membuat pemerintah pusat untuk mulai mensosialisasikan kepada seluruh daerah di Indonesia dan menjadikan MPP di Surabaya sebagai percontohan dalam pengembangan MPP di Indonesia. Kemudian kepala daerah di masing – masing daerah mengambil langkah untuk mengadopsi yang diawali dengan koordinasi pelayanan baik dari pusat hingga daerah.

Dengan semakin banyaknya Kabupaten/Kota yang berhasil dalam penerapan MPP, membuat pemerintah Kulon Progo ikut andil dalam penerapan inovasi MPP tersebut guna untuk mereformasi birokrasi yang ada. Maka dalam penerapan MPP di Indonesia Kabupaten Kulon Progo merupakan urutan ke 11 dalam penerapannya. Sehingga inovasi MPP ini sudah cukup matang untuk di terapkan di Kulon Progo.

Adapun MPP di Kulon Progo menjadi MPP pertama di provinsi DIY, yang kemudian mampu menjadi contoh bagi kabupaten yang lainnya di DIY. Hal ini terbukti setelah diterapkannya MPP di Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul juga ikut serta dalam penerapan MPP. Hal ini juga menandakan bahwa kepala daerah/ Bupati di Kabupaten Kulon Progo mampu memberikan pengaruh dalam perbaikan tata kelola pemerintahan.

5.2.5 *Observability*

Observability adalah tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi inovasi itu (Rogers, 1995). Dalam penelitian ini observability dilihat sejauh mana inovasi mampu dilihat langsung oleh masyarakat sebagai penerima dari inovasi MPP ini. Sehingga ketika ada kekurangan dengan inovasi ini masyarakat bisa memberikan langsung masukan atau saran untuk perbaikan kedepannya. Dalam inovasi MPP Kulon Progo juga dilakukannya observasi berdasarkan kepada rate penilaian analys google MPP yaitu mendapatkan rate 4.7 dari 5 poin, yang terdiri dari 39 riviewer yang dilakukan oleh masyarakat pengguna MPP. Dalam observasi itu rata – rata mengungkapkan tingkat kepuasannya.

Sebagaimana dalam penelitian (Sholahuddin, S., Setyawan, A. A., & Trisnawati, 2017) menjelaskan bahwa observability diukur dari beberapa indikator, antara lain kemudahan untuk melihat cara penggunaan Solopos epaper, petunjuk penggunaan Solopos epaper mudah dikomunikasikan kepada orang lain, serta contoh produk Solopos epaper mudah dilihat. senada juga dengan penelitian) (Dini Putri Haryanto, 2007.)Inovasi website dan hasilnya di SMPN 252 Jakarta ini tergolong mudah diamati, karena para siswa dengan mudah dapat melihat dan mengakses isi website ini. Kemudahan ini tidak hanya didapatkan oleh siswa saja, tetapi juga oleh guru maupun orang luar yang ingin mengetahui segala hal yang ada di SMPN 252 Jakarta.

(Hisbani et al., 2015)Program e-KTP ini dengan mudah dapat diamati implementasinya dengan adanya sistem sosialisasi yang dijalankan oleh pemerintah. Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja. Dalam pelaksanaannya inovasi e-KTP dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, lembaga-lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi organisasi yang aktif. Pelaksanaan inovasi e-KTP bukan hanya dipantau ataupun diamati, namun pihak-pihak tersebut juga dapat memberi masukan, kritikan, bahkan kontribusi yang membangun dan mensukseskan program e-KTP. Berdasarkan pengamatan beberapa pihak, ditemukan fungsi dari card reader pada e-KTP yang mempunyai banyak fungsi, salah satunya adalah mampu mendeteksi keaslian e-KTP dengan memastikan NIK dan identitas yang tercetak pada e-KTP adalah sesuai dengan pemilik resmi e-KTP tersebut. Dengan demikian hal ini dapat mencegah terjadinya pemalsuan e-KTP.

Begitupun yang terjadi dengan inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo, dengan bisanya diamati, dinilai dan dikritik oleh masyarakat. Dalam penerapannya hingga saat ini terus dilakukannya perbaikan dalam pelaksanaannya. Seperti adanya penambahan stan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu PD BPR, adanya perbaikan lahan parkir dan adanya pembuatan ruang khusus sebagai tempat promosi UMKM dan *investment centre*.