

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SIAK TAHUN 2024

Oleh : Siti Fatimah

Pembimbing : Fadhiilatun Nisaa, M.I.P

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63277

ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 7 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, terdapat di kemukakan masalah dalam implementasinya masih terdapat berbagai permasalahan yang menghambat tercapainya pelayanan yang optimal. Permasalahan tersebut antara lain mencakup rendahnya tingkat koordinasi antar instansi yang bergabung di MPP, kurangnya konsistensi kehadiran petugas di loket-loket tertentu, serta belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat MPP. Tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui inovasi yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik dan Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak tahun 2024.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan analisis deskriptif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah hasil wawancara bersama informan, sedangkan data sekunder adalah data penunjang yang diperoleh dari dokumen terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan MPP memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara cepat, efisien, dan terpusat. Terdapat 25 instansi yang tergabung, menyediakan 176 jenis layanan perizinan dan non-perizinan. Inovasi ini terbukti memberikan keunggulan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan pengamatan hasil, serta telah melalui tahap uji coba sebelum diresmikan. Namun demikian, masih terdapat tantangan seperti koordinasi antarlembaga, kekosongan beberapa loket, serta kurangnya partisipasi masyarakat. Faktor pendukung utama mencakup kelengkapan sarana dan prasarana, lokasi strategis, serta dukungan pemerintah daerah.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Mal Pelayann Publik, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Based on Siak Regent Regulation Number 7 of 2024 concerning the Implementation of Public Service Malls, it was stated that in its implementation there are still various problems that hinder the achievement of optimal services. These problems include the low level of coordination between agencies that are members of the MPP, the lack of consistency in the presence of officers at certain counters, and the unequal understanding of the public regarding the functions and benefits of MPP. The purpose of

the study was to determine the innovations made by the government in improving the quality of public services at the Public Service Mall and the factors that influence public service innovation through the Siak Regency Public Service Mall in 2024.

This study was conducted using a qualitative approach and descriptive analysis. The types of data used are primary and secondary data. Primary data is the result of interviews with informants, while secondary data is supporting data obtained from related documents. Data collection techniques were carried out through interviews, documentation, and observation. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the existence of the MPP provides convenience for the public in accessing administrative services in a fast, efficient, and centralized manner. A total of 25 agencies are involved, offering 176 types of licensing and non-licensing services. This innovation has proven to offer relative advantages, alignment with community needs, observable outcomes, and has undergone trial phases before its official launch. However, challenges remain, such as inter-agency coordination, vacancies at some service counters, and limited public participation. The main supporting factors include the availability of facilities and infrastructure, a strategic location, and strong support from the local government.

Keywords: *Public Service Innovation, Public Service Mall, Service Quality*

LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik merupakan cara termudah bagi masyarakat untuk mengetahui kinerja pemerintah. Apabila pelayanan publik yang diberikan kurang baik, hal itu akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah yang diberikan selama ini. Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang ditandai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa tanggung jawab yang luas kepada lembaga-lembaga pemerintah di tingkat daerah. Artinya, untuk mencapai tujuan dalam otonomi daerah. Oleh karena itu, untuk mempercepat terwujudnya kemakmuran masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah dan lembaga negara tingkat daerah, maka lembaga negara ditingkat daerah harus bisa memberikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat.

Sedangkan Saat ini pelaksanaan pelayanan publik masih ditemukan banyak permasalahan seperti SOP yang tidak terlaksana, alur pelayanan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak

efektif dan efisien, petugas yang tidak ramah, serta penjelasan informasi yang kurang jelas. Selain itu faktor sarana dan prasarana yang disediakan juga belum maksimal, seperti ruangan khusus bagi masyarakat yang disabilitas, antrian bagi lansia, dan konektivitas jaringan saat pengurusan layanan yang dibutuhkan. Penyelenggaraan yang diberikan oleh pemerintah ini terkesan rumit, masyarakat harus mengurus layanan dari satu lokasi ke lokasi lainnya sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, selain itu persyaratan yang dibuat cukup sulit dan regulasi yang tidak fleksibel (Indah,2023).

Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Peraturan ini menjadi salah satu bentuk pembaharuan penyelenggaraan pemerintah daerah, khususnya peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu langkah yang dilakukan sebagai bentuk inovasi daerah yang berlandaskan pada peraturan ini yaitu terbentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pelayanan terpadu pada generasi ketiga. Berdirinya Mal

Pelayanan Publik tersebut merupakan salah satu cara pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Pada 23 Januari 2024, Bupati Siak telah menetapkan Peraturan Bupati Siak Nomor 7 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan Bupati Pasal 2 Peraturan Bupati ini bertujuan:

- a. Mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan,
- b. Meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha dan pada pasal 4 ayat 2 Penyelenggaraan MPP mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pada gerai pelayanan.

Kabupaten Siak melalui inovasinya dalam layanan publik meresmikan Mal Pelayanan Publik pada tanggal 4 Maret 2024. Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, menandakan komitmen pemerintah yang kuat dalam membangun daerah. Dengan mempelajari inovasi pemberi layanan di Mal Pelayanan Publik, nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Siak akhirnya mulai mengoperasikan Mal Pelayanan Publik (MPP) berada di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Tujuan dibangun

MPP ini, selain dapat mendorong iklim investasi juga memberikan kemudahan kepada masyarakat Kabupaten Siak dalam perizinan. Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak ini merupakan lanjutan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017. Dengan memadukan berbagai jenis pelayanan pada satu gedung yang sama peringkasan atau

penyederhanaan serta prosedur dan terciptanya integrasi dalam pelayanan publik yang efektif untuk masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan yang ada.

Gambar 1.1 Mal Pelayanan Publik



Sumber: <https://infopublik.id/>

Hadirnya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak memadukan 25 instansi pusat, daerah, BUMD, Perbankan dan swasta yang mengisi 31 loket di MPP dan melayani 112 jenis layanan yang disediakan. Melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Siak menunjukkan keseriusan pemerintah untuk mengatasi permasalahan pada sektor layanan publik dan memperbaiki pelayanan agar terlaksananya pelayanan prima bagi masyarakat.

Di antara berbagai instansi yang beroperasi di MPP Kabupaten Siak, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Dinas Kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. DPMPTSP menangani perizinan dan non-perizinan usaha serta pelayanan investasi, sementara Dinas Kesehatan berkaitan dengan layanan surat keterangan kesehatan, perizinan fasilitas kesehatan, dan layanan lain yang berkaitan dengan masyarakat umum.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah terus mendorong lahirnya berbagai inovasi, baik dari sisi sistem pelayanan maupun fasilitas pendukungnya. Salah satu bentuk konkret dari inovasi tersebut adalah hadirnya Mal Pelayanan Publik. Tidak hanya dari sisi prosedur, inovasi juga diwujudkan melalui pengadaan fasilitas fisik yang modern dan ramah pengguna. Pelayanan publik yang berkualitas sangat penting bagi pembangunan daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Inovasi dalam bentuk Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pemerintah. Beberapa studi menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik mampu mempercepat proses layanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Halim, 2020; Sari, 2022). Namun, penelitian yang ada masih terbatas dalam hal pengukuran dampak pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di tingkat kabupaten, terutama dalam konteks Kabupaten Siak. Banyak studi yang hanya menyoroti aspek administratif, tanpa mempertimbangkan pengalaman pengguna secara langsung. Kekurangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Siak dan bagaimana hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak serta membahas dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik dari perspektif pengguna, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

Peneliti tertarik terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak melalui inovasinya, apakah

penyelenggaraan inovasi Pelayanan Publik sudah berjalan dengan semestinya dan dapat memuaskan masyarakat, Peneliti ingin melihat proses penyelenggaraan inovasi Mal Pelayanan Publik dalam Pelayanan Publik. Mulai dari proses pemberian layanan, inovasi sarana dan prasarana, dan inovasi lain yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak

A. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak Tahun 2024?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak Tahun 2024?

B. TUJUAN PENELITIAN

Untuk Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Menjelaskan inovasi yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Siak Tahun 2024.
2. Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan

C. TINJAUAN TEORI

Inovasi Daerah

Inovasi merupakan pengenalan yang dilakukan secara sengaja dan diimplikasikan dalam peran organisasi ide, prosedur, dan produk baru guna adopsi baru yang dirancang agar memberikan manfaat yang signifikan bagi individu, kelompok, organisasi atau

masyarakat luas (Djamaluddin Ancok, 2012)

Karakteristik Inovasi Menurut Rogers dalam Nurdin (2019: 30- 33), inovasi memiliki atribut sebagai suatu karakteristik yang dimilikinya sebagai berikut:

a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Merupakan inovasi yang ada perlu mempunyai value yang lebih unggul dari inovasi yang telah ada sebelumnya dan memiliki kebaruan yang menjadi ciri khas sehingga ada perbedaan dengan konsep sebelumnya. Produk inovasinya dilakukan dengan membenahi atau merubah sistem lama dengan kombinasi sistem baru dan bisa diterapkan secara berkesinambungan agar instansi mampu bersaing dan memuaskan masyarakat.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi lama tetap menjadi bagian dalam transisi terhadap inovasi baru dan disesuaikan dengan kebutuhan inovasi terbaru. Hal ini dimaksudkan agar perubahan ke inovasi terbaru tidak terkesan rumit. Informasi terhadap perubahan atau inovasi yang dilakukan perlu memperhatikan alur pelayanan agar masyarakat memahami bentuk inovasi terbarunya dan produk inovasi juga harus disosialisasikan kepada masyarakat.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Suatu inovasi harus mampu menawarkan berbagai hal yang lebih maksimal dan baik dari bentuk sebelumnya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu, sumber daya manusia yang melaksanakannya dan anggaran yang digunakan untuk model inovasi terbaru dapat diefisiensikan kembali penggunaannya.

d. Kemungkinan Dilakukan Percobaan (*Triability*)

Inovasi yang ada perlu dilakukan uji publik untuk mengetahui peningkatan kualitas dari inovasi sebelumnya. Perlunya simulasi terhadap inovasi

terbaru dilakukan agar pemerintah dan masyarakat dapat berkesinambungan dalam berpartisipasi meningkatkan perbaikan untuk inovasi terbaru

e. Dapat Diamati (*Observability*)

Suatu inovasi perlu memperhatikan kemudahan untuk diamati, baik dari kinerja ataupun hasil inovasi yang lebih unggul. Inovasi bertujuan menggantikan cara lama atau menggabungkan cara lama dan baru melalui sistem pelayanan yang ada lebih modern, fleksibel dan memuaskan kebutuhan pengguna layanan.

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian yang menganalisis dan menghasilkan data yang berbentuk tulisan, ucapan serta tindakan dan perilaku orang-orang yang diamati. peneliti menetapkan penelitian ini dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak Tahun 2024

Pelayanan Mal Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh DPMPSTP mengalami perubahan. Perubahan tersebut menjadi suatu inovasi yang merupakan terobosan baru untuk menunjang pelayanan yang lebih efektif dan efisien terkait pengurusan perizinan maupun non- perizinan. Inovasi tersebut adalah pelayanan instansi yang dilakukan di satu gedung untuk pengurusan perizinan maupun non-perizinan.

Perubahan sistem pelaksanaan pelayanan instansi di Kabupaten Siak diubah menjadi pelayanan yang dilakukan di

satu Gedung menjadi inovasi pelayanan yang diselenggarakan semua instansi yang berada di MPP dan DPMPTSP Kabupaten Siak menjadi dinas yang bertanggung jawab untuk menyediakan sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan Mal pelayanan Publik. Kini, terdapat beberapa perubahan dalam sistem pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak dapat terlihat secara nyata melalui integrasi layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Dinas Kesehatan. Sebelum hadirnya MPP, masyarakat harus mendatangi kantor masing-masing instansi untuk menyelesaikan proses administrasi, seperti mengurus izin praktik tenaga kesehatan atau mendapatkan rekomendasi dari Dinas Kesehatan, yang kemudian dilanjutkan ke DPMPTSP untuk legalitas perizinan formal. Dengan hadirnya MPP, dua layanan ini kini dapat diakses secara langsung dan berurutan dalam satu lokasi.

Keunggulan tersebut tidak hanya terletak pada aspek fisik berupa penggabungan layanan dalam satu gedung, tetapi juga pada aspek prosedural, yakni melalui penyesuaian dan integrasi Standar Operasional Prosedur (SOP) antarinstansi. SOP yang sebelumnya bersifat sektoral kini diselaraskan agar alur pelayanan menjadi satu kesatuan yang efisien dan saling terhubung. Penyesuaian ini memungkinkan masyarakat untuk berpindah dari loket Dinas Kesehatan ke loket DPMPTSP tanpa harus mengulang proses atau membawa ulang dokumen, karena mekanisme internal antarinstansi sudah diatur secara sistematis dalam SOP baru yang mendukung pelayanan

terintegrasi. Hal ini memperlihatkan nilai tambah (*value*) dari inovasi MPP, karena sistem yang sebelumnya terpisah dan memerlukan waktu serta tenaga ekstra kini menjadi lebih ringkas, cepat, dan mudah melalui mekanisme satu pintu yang terstandarisasi.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian dalam inovasi Mal Pelayanan Publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Siak mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut sesuai atau relevan dengan konteks, kebutuhan, dan karakteristik masyarakat serta lingkungan Kabupaten Siak. Kesesuaian ini sangat penting karena dapat memengaruhi penerimaan, efektivitas, dan keberlanjutan dari inovasi MPP.

Layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Dinas Kesehatan termasuk dalam kategori layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan kedua instansi tersebut menangani jenis layanan yang sering diakses oleh masyarakat, seperti izin praktik tenaga medis, izin usaha, pengurusan surat rekomendasi kesehatan, serta perizinan sarana kesehatan. Kebutuhan akan layanan ini bersifat praktis dan administratif, sehingga kehadirannya secara terpusat di MPP menjawab langsung kebutuhan layanan yang bersifat mendesak dan berulang. Secara keseluruhan, layanan dari DPMPTSP dan Dinas Kesehatan di MPP Kabupaten Siak termasuk dalam kategori layanan yang sesuai, karena memiliki tingkat urgensi tinggi, intensitas penggunaan oleh masyarakat yang besar, serta sistem layanan yang telah berjalan cukup optimal. Sebaliknya, layanan yang hanya bersifat konsultatif, belum terdigitalisasi, atau belum bisa diselesaikan di tempat termasuk dalam kategori layanan yang belum sesuai, karena belum memenuhi

harapan masyarakat terhadap konsep pelayanan terintegrasi dan efisien.

Kesesuaian inovasi MPP harus terus ditingkatkan melalui evaluasi berkala, digitalisasi layanan secara menyeluruh, serta penyusunan strategi sosialisasi yang menasar langsung masyarakat di berbagai lapisan, agar MPP benar-benar menjadi pusat pelayanan publik yang efektif, inklusif, dan adaptif terhadap dinamika sosial Kabupaten Siak.

3. Kerumitan (Complexity)

Interpretasi merupakan aktivitas penjelasan substansi kebijakan dalam Bahasa yang lebih operasional dan mudah dipahami sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh para pelaku dan sasaran kebijakan. Pemahaman petugas Dinas Perhubungan mengenai kebijakan pengujian kendaraan bermotor yang gratis menunjukkan pemahaman yang baik. Setelah diterbitkannya surat edaran terkait tindak lanjut Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023, Dinas Perhubungan melaksanakan pertemuan atau rapat internal untuk menyampaikan terkait kebijakan baru agar dapat dilaksanakan dengan baik.

4. Kemungkinan Dilakukan Percobaan (Triability)

Inovasi yang ada perlu dilakukan uji publik untuk mengetahui peningkatan kualitas dari inovasi sebelumnya. Perlunya simulasi terhadap inovasi terbaru dilakukan agar pemerintah dan masyarakat dapat berkesinambungan dalam berpartisipasi meningkatkan perbaikan untuk inovasi terbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan lapangan, diketahui bahwa pelaksanaan inovasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak telah melalui tahap uji coba pada Januari 2024, sebelum diresmikan secara penuh pada bulan Maret 2024. Uji coba ini

dimaksudkan untuk mengamati kesiapan operasional sistem pelayanan secara umum, termasuk kesiapan gedung, alur integrasi antar instansi, serta kualitas pelayanan petugas di loket-loket.

Namun demikian, uji coba yang dilakukan bersifat menyeluruh dan tidak secara spesifik menguji satu atau beberapa jenis layanan atau instansi tertentu. Pendekatan yang dilakukan lebih menekankan pada evaluasi keseluruhan sistem kerja MPP sebagai konsep layanan terpadu, sehingga tidak ditemukan data atau dokumentasi yang menunjukkan adanya fokus uji coba terhadap layanan tertentu dari Dinas Kesehatan, DPMPTSP, maupun instansi lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah lebih menekankan pada uji fungsional kelembagaan dan koordinasi internal antar instansi, sebagai tahap awal integrasi layanan publik di satu gedung. Dengan kata lain, meskipun seluruh instansi terlibat dalam uji coba, evaluasi difokuskan pada kinerja sistem pelayanan secara kolektif, bukan pada efektivitas layanan dari masing-masing instansi secara terpisah.

5. Dapat Diamati (*Observability*)

Suatu inovasi perlu memperhatikan kemudahan untuk diamati, baik dari kinerja ataupun hasil inovasi yang lebih unggul. Inovasi bertujuan menggantikan cara lama atau menggabungkan cara lama dan baru melalui sistem pelayanan yang ada lebih modern, fleksibel dan memuaskan kebutuhan pengguna layanan. Dapat Diamati merujuk pada evaluasi efektivitas dan efisiensi dari inovasi MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan lebih lanjut.

Inovasi layanan publik yang ditawarkan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak dapat diamati secara nyata oleh masyarakat, khususnya pada

layanan, yang melibatkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Dinas Kesehatan. Kedua instansi ini menjadi representasi dari perubahan sistem pelayanan yang sebelumnya terpisah, kini terintegrasi dalam satu sistem layanan yang lebih ringkas, cepat, dan mudah dijangkau.

Secara organisasi, DPMPTSP juga menunjukkan perbaikan dalam pengelolaan layanan perizinan karena proses legalisasi dokumen dari Dinas Kesehatan langsung masuk ke dalam alur kerja mereka, tanpa menunggu pengiriman manual atau terpisah. Inovasi ini berdampak pada percepatan pelayanan perizinan.

Walau inovasi ini berhasil meningkatkan observabilitas hasil layanan, terdapat tantangan tersendiri. Koordinasi antar Dinas Kesehatan dan DPMPTSP masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal sinkronisasi sistem informasi dan kesiapan SDM di loket. Selain itu, masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui bahwa layanan dua instansi tersebut sudah terintegrasi di MPP juga menjadi catatan penting, yang menunjukkan perlunya sosialisasi lanjutan secara berkala.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak

1. Kurangnya Koordinasi antar Instansi-instansi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak

Koordinasi antar instansi-instansi yang ada menjadi salah faktor yang sulit dijalankan dalam proses penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Hal ini dikarenakan pihak penyelenggara Mal Pelayanan Publik tidak dapat mengontrol secara keseluruhan loket-loket pelayanan yang ada dan tidak dapat memaksakan

instansi yang ada untuk bergabung ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak.

Meskipun koordinasi formal telah dilakukan, implementasi inovasi pelayanan publik menjadi terhambat karena tidak adanya mekanisme koordinasi yang berkelanjutan dan responsif. Kurangnya forum komunikasi rutin, standar pelayanan bersama, dan sistem monitoring terpadu memperlambat upaya inovatif dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan terintegrasi di MPP Kabupaten Siak.

2. Kurangnya Sosialisasi Pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Siak

Salah satu hambatan utama dalam pemanfaatan Mal Pelayanan Publik secara optimal adalah minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan jenis layanan yang tersedia. Meskipun MPP dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan dalam satu lokasi terpadu, kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memahami cara memanfaatkan fasilitas tersebut secara efektif. Kurangnya informasi ini mengakibatkan rendahnya tingkat kunjungan maupun pemanfaatan layanan, terutama oleh masyarakat dari kelompok rentan seperti warga lanjut usia, masyarakat pedesaan, atau mereka yang memiliki keterbatasan akses terhadap informasi digital.

Berdasarkan informasi, dapat diidentifikasi bahwa salah satu faktor penghambat dalam optimalisasi pelayanan publik adalah kurangnya informasi yang disampaikan secara efektif kepada masyarakat. Keterbatasan informasi ini berdampak pada rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur, jenis layanan, serta manfaat yang tersedia di Mal Pelayanan Publik, yang pada akhirnya turut memengaruhi

partisipasi dan pemanfaatan layanan secara menyeluruh.

Kurangnya strategi komunikasi yang menyeluruh juga memperparah situasi ini. Dalam hal ini, belum ada pendekatan khusus seperti melalui penyuluhan langsung, pelibatan tokoh masyarakat, atau kegiatan berbasis komunitas. Padahal, pendekatan partisipatif dan berbasis kearifan lokal dapat meningkatkan pemahaman sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Selain itu, pemanfaatan media massa lokal, radio komunitas, serta kerja sama dengan sekolah atau organisasi sosial dapat menjadi alternatif efektif dalam memperluas jangkauan sosialisasi.

Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah maupun pengelola MPP untuk menyusun strategi komunikasi publik yang lebih terarah dan berkelanjutan. Sosialisasi tidak cukup dilakukan sekali pada saat peresmian, melainkan harus menjadi bagian dari sistem pelayanan yang rutin dan terintegrasi. Dengan memperbaiki sistem penyampaian informasi dan membangun pendekatan, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif dalam memanfaatkan layanan yang tersedia di mal pelayanan publik, sehingga tujuan utama dari keberadaan MPP sebagai pusat pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau dapat tercapai

Faktor Pendukung Inovasi yang Mempengaruhi Inovasi Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan inovasi mal pelayanan publik terdapat pula faktor pendukung dalam memberikan inovasi sebagai kekuatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Siak

1) Infrastruktur dan Teknologi

Informasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak.

Infrastruktur dan teknologi informasi yang memadai sangat menentukan kelancaran layanan di MPP. Fasilitas, loket yang terorganisir dengan baik, serta dukungan teknologi seperti sistem antrean digital dan penyatuan sistem data antarlembaga memungkinkan masyarakat menerima layanan secara cepat, tepat, dan transparan. Tanpa dukungan infrastruktur yang baik, inovasi cenderung terhambat oleh kendala teknis dan operasional.

Keberadaan infrastruktur dan teknologi informasi yang memadai menjadikan MPP Kabupaten Siak sebagai contoh nyata komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan transformasi digital, sejalan dengan arah pengembangan e-government dan konsep smart city. Dengan fondasi yang kuat di aspek fisik dan digital, MPP memiliki potensi besar untuk terus mengembangkan layanan yang terintegrasi, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain aspek fisik, dukungan teknologi informasi menjadi komponen penting yang tidak dapat diabaikan. Penggunaan sistem antrean digital, aplikasi informasi layanan memungkinkan proses pelayanan berlangsung secara cepat, tepat, dan transparan. Sistem ini juga membantu meminimalisasi kesalahan administratif serta mempercepat alur pelayanan, sehingga waktu tunggu masyarakat dapat ditekan seminimal mungkin.

2) Komitmen Pemerintah Daerah dan Instansi Kabupaten Siak (Pegawai Pengguna Layanan)

Komitmen dari pimpinan daerah dan instansi teknis merupakan fondasi utama dalam mendorong inovasi pelayanan publik melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Tanpa dukungan politik dan birokrasi yang kuat dari para pemangku kebijakan, berbagai inovasi pelayanan yang dirancang sering kali tidak mampu bertahan secara berkelanjutan. Komitmen ini tidak cukup hanya dalam bentuk pernyataan simbolis, melainkan harus diwujudkan secara konkret, antara lain melalui penyediaan anggaran yang memadai, regulasi yang mendukung sistem pelayanan terintegrasi, serta keberlanjutan dalam penguatan kapasitas sumber daya manusia.

Dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Siak, alokasi anggaran daerah mencakup berbagai kebutuhan strategis, antara lain:

1. Pembangunan fisik gedung MPP, termasuk renovasi dan penyediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, toilet, lift, dan akses difabel.
2. Pengadaan sarana dan prasarana teknologi informasi, seperti perangkat komputer, jaringan internet, sistem antrean elektronik, dan sistem presensi digital.
3. Operasional harian, termasuk biaya listrik, air, internet, kebersihan, keamanan, dan pemeliharaan fasilitas.
4. Peningkatan kapasitas SDM, yang diwujudkan melalui pelatihan pelayanan publik, bimbingan teknis lintas instansi, serta pelaksanaan evaluasi layanan dan survei kepuasan masyarakat.

Dukungan anggaran ini menjadi faktor pendorong penting dalam mendukung visi Pemerintah Kabupaten Siak untuk menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, dan terintegrasi dalam satu lokasi. Selain itu, keberadaan anggaran daerah menunjukkan bahwa pembentukan MPP bukan merupakan proyek jangka pendek atau simbolik, melainkan bagian dari kebijakan strategis jangka menengah dan panjang dalam reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini mencerminkan bahwa keberadaan

MPP bukan sekadar proyek formalitas administratif, melainkan bagian dari strategi pelayanan publik jangka panjang.

3) Sumber Daya Manusia (SDM) Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak

Sumber daya manusia yang kompeten dan adaptif juga menjadi kunci keberhasilan. Pegawai yang bekerja di MPP perlu dibekali dengan pelatihan layanan prima, penguasaan teknologi informasi, serta kemampuan komunikasi yang baik agar mampu memberikan layanan berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Keberhasilan Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kompetensi dan adaptabilitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat. Sebagai garda terdepan pelayanan publik, pegawai MPP dituntut untuk memiliki keterampilan dan sikap yang sesuai dengan tuntutan zaman.

Oleh karena itu, diperlukan pelatihan yang komprehensif mencakup layanan prima, penguasaan teknologi informasi, serta kemampuan komunikasi interpersonal. Keberhasilan MPP dalam memberikan layanan yang cepat, mudah, dan nyaman sangat bergantung pada kemampuan pegawainya dalam merespons kebutuhan masyarakat secara profesional dan empatik.

Dengan memperhatikan dan mengoptimalkan faktor-faktor pendukung tersebut, mal pelayanan publik berpotensi menjadi model pelayanan yang tidak hanya efisien dan terintegrasi, tetapi juga inovatif dan berkelanjutan dalam menjawab tuntutan pelayanan publik di era modern.

Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Siak menunjukkan potensi besar dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan terintegrasi. Namun,

keberhasilan implementasi tersebut sangat bergantung pada peningkatan koordinasi lintas instansi, penguatan strategi sosialisasi kepada masyarakat, serta pengembangan berkelanjutan terhadap SDM dan teknologi. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah, instansi pelaksana, dan masyarakat menjadi kunci utama untuk mewujudkan MPP yang benar-benar responsif, inklusif, dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

F. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik melalui mal pelayanan publik Kabupaten Siak tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa:

Sebagai inovasi pelayanan publik, MPP Kabupaten Siak menunjukkan efektivitas yang tinggi dalam meningkatkan efisiensi layanan, kemudahan akses, serta kenyamanan bagi masyarakat. Hal ini menjadikan MPP sebagai solusi inovatif terhadap sistem pelayanan lama yang bersifat tersebar, lambat, dan kurang terkoordinasi. Dalam konteks teori difusi inovasi, MPP memiliki keunggulan relatif, kompatibilitas dengan kebutuhan masyarakat, dan tingkat observabilitas hasil yang tinggi, seperti penyederhanaan alur layanan dan pemanfaatan teknologi digital.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa tantangan seperti minimnya koordinasi antar instansi, kurangnya sosialisasi, serta ketimpangan dalam ketersediaan SDM di beberapa loket. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi pelayanan publik melalui MPP telah berjalan, masih diperlukan penguatan dari sisi manajemen lintas instansi, peningkatan kompetensi pegawai, dan optimalisasi fungsi loket layanan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik melalui mal pelayanan publik Kabupaten Siak tahun 2024, terdapat beberapa saran, yaitu:

Pertama, Pemerintah Kabupaten Siak perlu memperkuat koordinasi antara instansi penyedia layanan (OPD, instansi vertikal, BUMN, BUMD, Swasta) dan DPMPTSP (sebagai pengelola teknis MPP) yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik. Hal ini penting untuk memastikan seluruh layanan berjalan secara terpadu dan tidak terpisah-pisah sehingga inovasi yang dihadirkan dapat memberikan manfaat yang optimal kepada masyarakat.

Kedua, kepada masyarakat Kabupaten Siak diharapkan dapat lebih aktif dalam memberikan masukan, kritik, dan saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik. Partisipasi ini sangat penting guna mendorong perbaikan dan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan publik.

Ketiga, kepada peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang inovasi pelayanan publik melalui mal pelayanan publik, disarankan menggunakan metode campuran mixed methode yang dapat mengkombinasikan wawancara kualitatif mendalam dengan survei kuantitatif berskala besar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahyar, Hardani et al. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu
- Ancok, Djamludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Yogyakarta: Erlangga
- Bungin, Burhan. 2015. Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi,

- kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak. (2024). Kabupaten Siak dalam angka 2024. BPS Kabupaten Siak.
- Hadi Prabowo, DR., MM., DR. H. Dadang Suwanda, S.E., M.M., M.AK., AK., CA. DKK (2022). — Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik”. Bandung: Rosda Karya
- Hardiyansyah (2018).—Kualitas Pelayanan Publikl (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. (2016). —Akuntansi Sektor Publik dan Pelayanan Publik’. Yogyakarta: Andi.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Leksana. (2015). “Manajemen Pelayanan Publik”. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). —Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook”, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Nartin, S E. 2024. —Metode Penelitian Kualitatif”. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Riris Katharina & Robert Na Endi Jaweng (2020). Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Sari, R. A. (2020). —Pelayanan Publik dan Partisipasi” Masyarakat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Jurnal :**
- Dwi Ptatiwi Putri & Raden Imam Al Hafis (2018). “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP)
- Eko Handrian & Siska Putriani (2021). —Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau”
- Fatwa Indah Rahayu, Muhammad Noor,& Muhammad Jamal Amini (2023). “Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda” Jurnal Ilmu Pemerintahan, 11(1)
- Febri Setiady. “ Inovasi Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura Sebagai Kecamatan Peringkat I di Provinsi Riau Tahun 2020.
- Marudut Sinaga (2021). “Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kecamatan Kandis Kabupaten Siak
- Nawawi, Hafiz Kemurataan. (2020). “Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”. Riau: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Kasim.
- Prabowo, D. (2021). Pengaruh Mal Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Penelitian Sosial, 9(2), 78-85.
- Rahmawati, R. (2022). Peran Pemerintah Daerah dalam Inovasi Pelayanan Publik. Jurnal Kebijakan Publik. 5(6)
- Rizki, N. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Ilmu Administrasi. 7 (2),364-376
- Sari, D. (2024). Inovasi Pelayanan Publik: Harapan dan Tantangan. Jurnal Administrasi Negara.
- Sari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Mal Pelayanan Publik. Jurnal Manajemen Publik, 5(3), 101-112.
- Sekar Harum Ning Utami. “Inovasi

Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Masa Covid- 19 di Kota Pekanbaru”

Sugiyanto. (2020). Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik. Jurnal Teknologi dan Masyarakat

Wahyuningsih, T. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Inovasi. Jurnal Kebijakan Publik, 10(4), 123-134.: Penyebab dan Akibat.

Peraturan dan Perundang-Undangan:
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017.

Peraturan Bupati Siak Nomor 7 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Keputusan Bupati Siak Nomor 672 / HK /KPTS / 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (2023). Laporan Tahunan Pelayanan Publik Kabupaten Siak

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). "Pedoman Pelayanan Publik."

Kementerian PANRB. (2021). Panduan Mal Pelayanan Publik.

Website

Doli Watari.2024. Berkunjung ke Mal Pelayanan Publik, Apa Saja yang Bisa Diurus.
https://siakkab.go.id/Berkunjung_ke_Mal_Pelayanan_Publik_Siak_Apa_Saja_yang_Bisa_Diurus
240306042106. Diakses Tanggal 14 Mei 2024

Info Publik.2023. Layani 176 Perizinan, MPP Kabupaten Siak Diresmikan.
https://www.siakkab.go.id/Layani_176_Perizinan_MPP_kabupaten_Siak_Diresmikan240307095841. Diakses Tanggal 14 Mei 2024

Info Publik.2024. Pemkab Siak akan Resmikan Mal Pelayanan Publik (MPP).
<https://infopublik.id/kategori/nusantara/820541/pemkab-siak- akan-resmikan- mal-pelayanan-publik-mpp>. Diakses Tanggal 14 Mei 2024 Kabupaten Siak

Riau Bernas.2021. Buka RPJMD, Ini Visi Misi Alfredri 2021- 2026.
<https://riaubernas.com/news/detail/>

9376/buka- rpjmd-ini-visi-misi-
alfedri-20212026. Diakses Tanggal
14 April 2025