

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan era globalisasi, pemerintah selayaknya bersaing dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Berkembangnya stigma masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik mengharuskan pemerintah melakukan peningkatan kinerja dan kualitas pelayanannya, dengan begitu pelayanan publik yang diberikan dapat bergerak ke arah perbaikan. Berdasarkan dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dipahami bahwa pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan bagi semua warga negara dan penduduk terhadap jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan dari negara terhadap hak-hak dasar kepada masyarakat atau warga negara sesuai dengan kebutuhannya yang diatur oleh perundang-undangan. Nyatanya pelayanan publik dalam sisi penyelenggaraannya, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu dalam hal ketanggapan, penyampaian informasi, koordinasi, efisiensi dan kemauan mendengar suara masyarakat (Mahsyar, 2011).

Terpenuhinya pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dapat memperbaiki dan mengubah stigma masyarakat terhadap berbagai permasalahan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Stigma masyarakat yang berkembang saat ini terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, banyak ditemui terutama di berbagai laman sosial media yang mengeluhkan pelayanan publik yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi dan kepuasan pengguna layanan.

Namun, setiap ekspektasi dan ketidakpuasan dari masyarakat bukanlah sesuatu yang mutlak selalu benar. Ekspektasi dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan berangkat dari perspektif tersendiri yang sifatnya subjektif. Oleh karena itu, diperlukan suatu standar yang dapat dijadikan sebagai instrumen tolak ukur menilai baik atau buruknya suatu kualitas pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah melalui unit pelayanan yang tersebar di berbagai daerah. Adanya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 khususnya pada Pasal 21, dapat dijadikan sebagai pedoman penyelenggaraan dan instrumen untuk menilai mutu pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik sudah seyakinya untuk mematuhi pedoman tersebut sebagai usaha pemenuhan dari kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan terhadap warga negara dalam upaya mewujudkan pelayanan yang bermutu, cekatan, sederhana, *accessible*, dan terukur (Daton, 2020).

Gambar 1.1
Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik
(2018-2021)

Lembaga	Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen)								
	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)			Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)			Zona Merah (Kepatuhan Rendah)		
	2018	2019	2021	2018	2019	2021	2018	2019	2021
Kementerian	55,56	50,00	70,83	44,44	50,00	29,17	0,00	0,00	0,00
Lembaga	25,00	0,00	80,00	50,00	100,00	20,00	25,00	0,00	0,00
Pemerintah Provinsi	62,50	33,33	38,24	25,00	50,00	55,88	12,50	16,67	5,88
Pemerintah Kab/Kota	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pemerintah Kabupaten	31,66	33,02	24,76	44,22	40,47	54,33	24,12	26,51	20,91
Pemerintah Kota	36,73	33,03	34,69	44,90	47,22	62,24	18,37	19,44	3,06

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021

Berdasarkan data yang disajikan tersebut, terlihat bahwa tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di tingkat kementerian sebanyak 70,83% masuk ke dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Menunjukkan adanya kenaikan dari tahun 2019 sebesar 20,83%. Pada tingkat pemerintah provinsi terlihat bahwa tingkat kepatuhan terhadap standar

elayanan publik sebesar 38,24%, menunjukkan adanya kenaikan dari tahun 2019 sebesar 4,91%. Namun, terlihat *gap* atau perbedaan yang sangat jauh pada tingkat pemerintah provinsi hingga ke tingkat pemerintah kabupaten/kota.

Masing-masing mendapatkan tidak lebih dari 40%, untuk pemerintah provinsi sebesar 28,24%, pemerintah kabupaten sebesar 24,75%, pemerintah kota sebesar 34,69% yang masuk ke dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Survey yang dilakukan oleh Ombudsman RI menggunakan indikator yang diolah berdasarkan pada pasal 21 UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mengatakan bahwa pelayanan publik wajib untuk memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang ada di dalamnya, yaitu: 1) dasar hukum; 2) persyaratan; 3) sistem, mekanisme, dan prosedur; 4) jangka waktu penyelesaian; 5) biaya/tarif; 6) produk pelayanan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; 8) kompetensi pelaksana; 9) pengawasan internal; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; 11) jumlah pelaksana; 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanandilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; 14) evaluasi kinerja pelaksana.

Pada tingkat pemerintah kota, pelanggaran yang paling sering dilakukan adalah pelanggaran terhadap komponen standar pelayanan publik yang berkaitan dengan akses dan fasilitas yang layak dan ramah bagi penyandang disabilitas dan media penilaian bagi pengguna layanan terhadap penyelenggara layanan (Dewi, 2020). Sedikitnya persentase pemerintah kota yang masuk ke dalam predikat tinggi mengenai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, pemerintah kota seharusnya lebih memperhatikan aspek atau komponen standar yang menjadi kekurangan dalam pelayanan publik untuk kedepannya dapat menciptakan suatu sistem pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik yang baik menjadi isu kebijakan strategis terkini, berkaca kepada pelayanan publik yang memiliki pengaruh besar terhadap perbaikan *trust* masyarakat terhadap pemerintah (Puspitasari & Bendesa, 2016).

Untuk menciptakan suatu pelayanan publik yang patuh terhadap standar pelayanan sebagai bentuk perbaikan pelayanan publik, pemerintah sangat diperlukan untuk menciptakan berbagai inovasi untuk menjawab permasalahan dalam pelayanan publik. Menurut Utomo dalam (Adawiyah, 2018) mengatakan bahwa inovasi dilihat dari adanya perubahan dan kapasitasnya menyelesaikan permasalahan yang berkembang, bukan hanya dari kemanfaatan inisiasi yang dilakukan saja. Oleh karena itu inovasi yang diciptakan oleh pemerintah bukan hanya bertujuan untuk memberikan kebaruan dan manfaat dari perubahan yang diinisiasi, namun lebih jauh dari itu harus tepat sasaran memberikan solusi yang solutif bagi masyarakat terhadap permasalahan yang ada khususnya dalam memberikan inovasi di sektor publik. Inovasi pelayanan publik menjadi wujud reformasi dalam hal pelayanan publik yang dapat menjawab segala persoalan yang terjadi di masyarakat, dengan begitu kualitas pelayanan diharapkan semakin mendekati harapan masyarakat.

Bentuk inovasi di bidang pelayanan publik yang dihadirkan oleh pemerintah diantaranya adalah Mal Pelayanan Publik, yang menjadi inovasi dalam hal pelayanan terpadu dan telah diatur dalam Peraturan Presiden No. 89 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Melihat dari pelanggaran yang sering dilakukan oleh pemerintah kota terhadap standar pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik dapat menjadi suatu inovasi yang menjawab berbagai pelanggaran yang menjadi kelemahan pemerintah kota dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik adalah tempat terjadinya aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik baik berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan yang bersifat administratif dimana menjadi bentuk perluasan fungsi pelayanan terpadu tingkat pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah atau Swasta dalam tujuannya menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Generasi pertama dalam layanan terpadu adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (PTSP) sebagai generasi kedua, hingga menjadi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai generasi ketiga. Selain mengintegrasikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat, daerah dan swasta secara terpadu, urgensi dari Mal Pelayanan Publik adalah dapat terlaksananya percepatan pelayanan, akurasi pelayanan dan fleksibilitas kerja dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaannya (MENPANRB, 2022).

Mal Pelayanan Publik hingga saat ini sudah tersebar di berbagai kota dan kabupaten di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Mal Pelayanan Publik Kota Bandung. Mal Pelayanan Publik Kota Bandung baru saja diresmikan pada tanggal 23 Agustus 2022, oleh Diah Natalisa sebagai Deputi Bidang Pelayanan Publik Kemenpan-RB dengan Uu Ruzhanul Ulum sebagai Wakil Gubernur Jawa Barat dan Yana Mulyana sebagai Wali Kota Bandung. Dilansir dari halaman resmi PANRB, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menjadi MPP ke-64 yang ada di Indonesia dan yang ke-8 di Provinsi Jawa Barat (MENPANRB, 2022). Adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Bandung diharapkan dapat menjadi bukti komitmen pemerintah Kota Bandung dalam memberikan kemudahan pelayanan publik bagi masyarakat.

Berdasarkan Perwali Kota Bandung No. 32 Tahun 2021, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung yang penyelenggaraannya sudah ditetapkan dalam peraturan tersebut bertujuan untuk mengintegrasikan beragam bentuk layanan instansi dari tingkat pusat hingga daerah dalam satu gedung yang sama; memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan, keamanan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan; menghadirkan peningkatan kualitas pelayanan perizinan dalam aspek transparansi, kemudahan, dan kecepatan; meningkatkan kemampuan bersaing secara global dalam menyediakan kemudahan untuk berusaha di daerah Kota Bandung.

Wali Kota Bandung menyerahkan tanggung jawab penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Bandung kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung sebagai manajemen pengendali yang mengelola operasional Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

DPMPTSP Kota Bandung dalam melakukan pengendaliannya bertugas dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur, tata tertib, dan standar pelayanan yang berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku. Pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung merupakan bentuk kolaborasi yang diselenggarakan bersama meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah hingga swasta dan lembaga non-profit lainnya. Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kementrian/Lembaga/Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta berdasar pada kesepakatan yang tertera dalam Nota Kesepahaman.

Sesuai dengan Perwali Kota Bandung No. 32 Tahun 2021 menyatakan bahwa nota kesepahaman tersebut dilanjutkan dengan perjanjian kerjasama antara semua pihak yang terlibat dalam hal penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, yang di dalamnya termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/fasilitas. Dengan penggunaan dan pemanfaatan dari sumber daya termasuk fasilitas sarana prasarana secara bersama oleh semua instansi dan lembaga penyelenggara pelayanan publik yang ada dalam Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, semua masyarakat yang berbeda tujuan pelayanan dapat merasakan fasilitas sarana prasarana yang sama dalam satu tempat.

Namun walaupun Mal Pelayanan Publik Kota Bandung memiliki fasilitas sarana prasarana yang mumpuni dalam satu tempat bagi semua instansi yang terlibat, berdasarkan pengamatan peneliti pada observasi awal terhadap Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, masih belum memiliki media sosial yang secara khusus mengintegrasikan semua informasi dari berbagai instansi yang ada di dalamnya dalam satu akun media sosial yang sama. Akun media sosial tersebut dapat digunakan sebagai media penyebaran informasi terkait pelayanan apa saja yang disediakan dan media untuk berinteraksi kepada masyarakat secara efektif.

Gambar 1.2

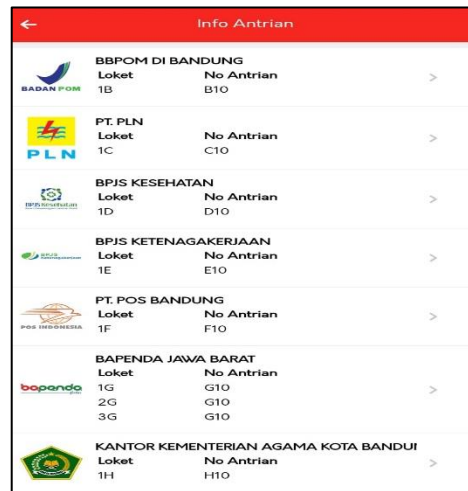
Keluhan Masyarakat Kota Bandung









Sumber: *Google Review Mal Pelayanan Publik Kota Bandung (2022)*

Berdasarkan gambar tersebut, dapat terlihat permasalahan terkait perilaku pegawai dan penyebaran informasi mengenai pelayanan apa saja yang dapat dilakukan oleh masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung. Penyelenggaraan pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Bandung memiliki SOP yang seharusnya dipatuhi oleh seluruh pegawai yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melihat Mal Pelayanan Publik sebagai inovasi pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang terintegrasi, baik dari instansi pusat, daerah hingga swasta dalam satu gedung yang sama agar dapat memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Semua itu tidak dapat tersampaikan secara maksimal kepada masyarakat kota Bandung, apabila Mal Pelayanan Publik Kota Bandung dalam penyampaian informasi masih menggunakan akun sosial media DPMPTSP Kota Bandung. Agar terwujudnya kemudahan penerimaan informasi bagi masyarakat, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung memiliki akun sosial media tersendiri. Sehingga penyampaian informasi mengenai pelaksanaan Mal Pelayanan Publik dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat.

Gambar 1.3
Informasi Antrian Aplikasi Gampil



Info Antrian		
 BBPOM DI BANDUNG	Loket 1B	No Antrian B10
 PT. PLN	Loket 1C	No Antrian C10
 BPJS KESEHATAN	Loket 1D	No Antrian D10
 BPJS KETENAGAKERJAAN	Loket 1E	No Antrian E10
 PT. POS BANDUNG	Loket 1F	No Antrian F10
 BAPENDA JAWA BARAT	Loket 1G, 2G, 3G	No Antrian G10, G10, G10
 KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDUNG	Loket 1H	No Antrian H10

Sumber: *Aplikasi Gampil, 2023*

Saat ini, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menggunakan aplikasi yaitu Gampil atau *Gadget Mobile Application for License* untuk pengambilan nomor antrian bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung. Namun masih ditemukan adanya kendala pada aplikasi tersebut, dimana informasi antrian yang ditampilkan tidak *update* secara *real-time* bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

Selain itu, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung hanya memiliki Website yang lebih difokuskan untuk pengambilan nomor antrian pelayanan. Walaupun di dalamnya terdapat mengenai instansi yang tersedia beserta jenis pelayanannya, masyarakat masih belum bisa mengaksesnya secara maksimal dikarenakan kurangnya pengembangan website. Dibutuhkan akun media sosial khusus untuk Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, seperti akun *instagram* resmi Mal Pelayanan Publik yang dapat digunakan sebagai media penyebaran informasi dan media untuk berinteraksi dengan masyarakat.

Akun sosial media seperti *instagram* dan *whatsapp* yang tertera di website resmi Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, masih menggunakan akun sosial media dari DPMPTSP Kota Bandung. Berdasarkan uraian di atas, maka

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Bandung”.

1.2. Identifikasi Masalah

1. *Gap* pada tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada tahun 2021 yang sangat jauh antara Kementrian dan Pemerintah Kota.
2. Kurang tersedianya media bagi pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan sebagai alat pengukuran kepuasan pelanggan.
3. Pemerintah Kota Bandung meluncurkan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk inovasi dalam perluasan fungsi pelayanan terpadu untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
4. Perilaku pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Bandung yang tidak sesuai dengan SOP dalam melayani masyarakat.
5. Aplikasi yang digunakan untuk mengambil nomor antrian tidak menampilkan informasi nomor antrian secara *real-time*.
6. Tidak tersedianya akun media sosial khusus Mal Pelayanan Publik untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi mengenai pelayanan apa saja yang disediakan.

1.3. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah yang telah dipaparkan, dapat diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana inovasi produk layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung?
2. Bagaimana inovasi proses pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung?
3. Bagaimana inovasi dalam metode pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung?
4. Bagaimana inovasi dalam strategi pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung?

5. Bagaimana inovasi dalam sistem pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui inovasi produk layanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui inovasi proses pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui inovasi dalam metode pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui inovasi dalam strategi pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui inovasi dalam sistem pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

1.5. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut.

1. Secara Teoritis

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan kajian yang lebih spesifik terhadap ilmu administrasi publik, dengan fokus pada Inovasi Pelayanan Publik khususnya dalam perspektif Tipologi Inovasi Sektor Publik.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai bentuk penerapan ilmu yang didapatkan selama menjalani perkuliahan oleh peneliti dan merupakan salah satu prasyarat untuk dapat melaksanakan sidang sarjana pada Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan data serta informasi yang berguna dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas bagi masyarakat melalui Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

c. Bagi Penulis Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti pada bidang yang sama.

1.6. Kerangka Berpikir

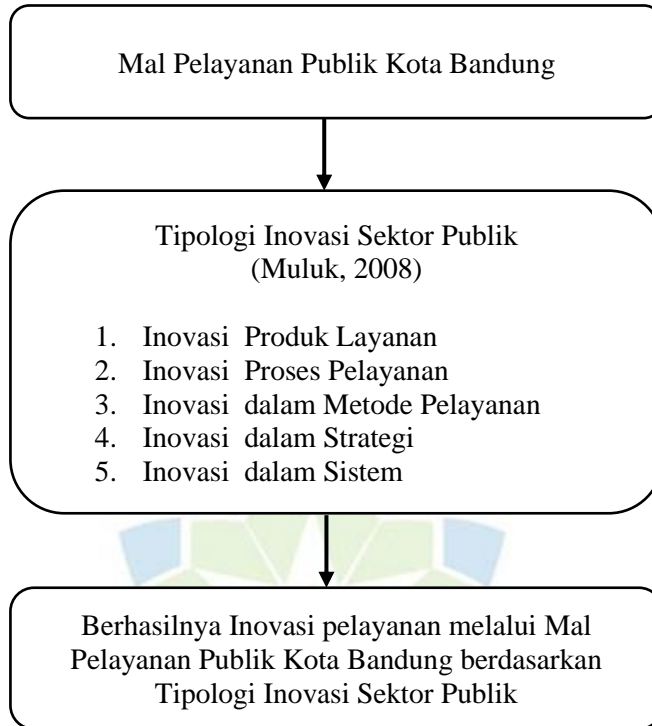
Pelayanan publik adalah suatu proses diberikannya layanan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik yang menyeluruh secara baik dan profesional, baik itu jasa, barang, ataupun layanan yang bersifat administratif (Hayat & Si, 2017). Adanya data yang menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi yang terlampau rendah terhadap standar pelayanan publik pada tingkat pemerintah kota, serta tuntutan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik untuk memperbaiki stigma masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah Kota Bandung berupaya untuk memberikan berbagai terobosan yang inovatif dalam hal pelayanan publik, dengan begitu akan mewujudkan kualitas pelayanan publik yang cepat, terjangkau, dan mudah bagi masyarakat.

Dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang cepat, terjangkau, dan mudah, Pemerintah Kota Bandung melalui DPMPTSP Kota Bandung sebagai pengendali manajemen yang berdasarkan kepada PERWALI No. 32 Tahun 2021 menciptakan Mal Pelayanan Publik Kota Bandung sebagai sebuah inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi pusat, daerah, hingga swasta dalam satu gedung yang sama.

Dalam penelitian ini keberhasilan inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Bandung ditentukan oleh beberapa faktor. Tipologi inovasi sektor publik yang dijadikan sebagai suatu tolak ukur keberhasilan dari sebuah inovasi yang diciptakan dan diterapkan (Basuki et al., 2018). Mulgan dan Albury mengatakan bahwa inovasi dapat dikatakan tercapai jika memiliki perpaduan antara inovasi dan kreasi pada produk, layanan, proses serta metode pelayanan baru yang menjadi hasil pengembangan secara nyata dari efisiensi, efektivitas atau kualitas (Muluk, 2008).

1. Inovasi produk layanan merupakan inovasi yang diciptakan dari perubahan bentuk dan desain dari sebuah produk atau layanan.
2. Inovasi proses pelayanan merupakan inovasi yang diciptakan dari terobosan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan berdasarkan kepada gabungan perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang diperlukan untuk melakukan inovasi.
3. Inovasi dalam metode pelayanan merupakan pembaruan cara dalam berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
4. Inovasi dalam strategi merupakan inovasi yang berdasar pada visi, misi, tujuan dan strategi baru disertai alasan yang berasal dari realita.
5. Inovasi dalam sistem merupakan inovasi yang mencakup pembaruan cara dalam melakukan interaksi dengan aktor-aktor lain atau dapat dikatakan adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Gambar 1.4
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber: *Diolah Peneliti, 2022*