

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi kini memasuki tahap baru yang disebut sebagai Revolusi Industri 4.0. Perubahan mendasar yang terjadi akibat Revolusi Industri 4.0 telah mengubah pola pikir, gaya hidup, serta interaksi manusia satu sama lain secara signifikan. Era ini akan mengganggu sejumlah kegiatan manusia di berbagai sektor, tidak hanya terbatas pada ranah teknologi. Tapi menjangkau aspek-aspek lain seperti ekonomi, sosial, politik, dan bahkan tata kelola administrasi publik di Indonesia.

Pada saat ini, administrasi publik di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dan perubahan yang signifikan dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan publik kepada masyarakat. Reformasi birokrasi terus dilakukan untuk mengurangi birokrasi yang berbelit, meningkatkan akuntabilitas, serta mempercepat pengambilan keputusan. Penerapan teknologi informasi juga menjadi fokus utama, dengan penerapan e-government untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Menurut Setijaningrum (2009) pelayanan adalah kumpulan kegiatan sehingga dapat dianggap sebagai sebuah proses yang berjalan secara konsisten serta terus-menerus, melibatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat. Melaksanakan tugas pelayanan publik ialah sebuah tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Peran pemerintah ialah melindungi rakyat serta memenuhi segala kebutuhannya demi terciptanya kesejahteraan sosial, sehingga pemerintah tidak boleh mengabaikan hak rakyat untuk mendapatkan pelayanan yang sebesar-besarnya. Penyimpangan atau penolakan dari pedoman pemberian layanan pemerintah adalah bertentangan dengan UUD 1945.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini mencakup maksud, tujuan, asas, dan ruang lingkup pelayanan publik.

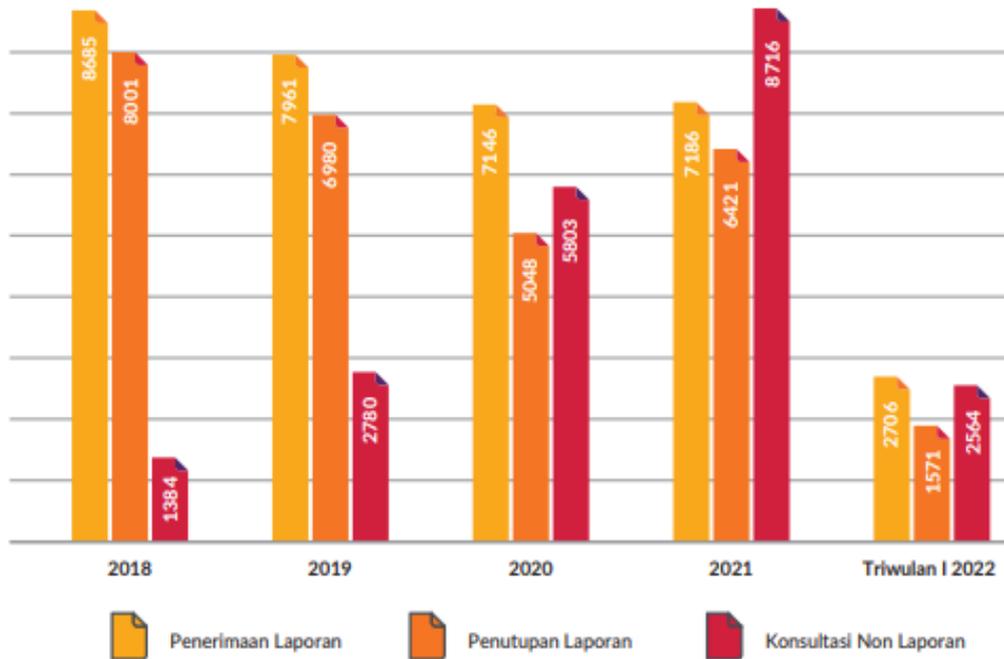
Tujuan undang-undang ini adalah untuk menjamin kejelasan aturan dalam interaksi antara penyelenggara layanan publik dengan masyarakat, dengan tujuan menciptakan sistem penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas, sesuai dengan prinsip-prinsip umum pengelolaan yang efektif dan transparan dalam pemerintahan. Jika diperhatikan masalah penyelenggaraan layanan publik di Indonesia, fokus utama saat ini ialah meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Albrecht dan Zemke (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor-faktor, termasuk strategi, sistem pelayanan, pelanggan dan tenaga kerja pemberi pelayan manusia. Dari segi implementasinya, pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan beberapa kelemahan, seperti kurang tanggap, minim informasi, sulit dijangkau, kurang terkoordinasi, berbirokrasi, kurang memperhatikan keluhan saran dan aspirasi masyarakat. Dari sudut pandang sumber daya manusia kekurangan utama terkait dengan tingkat profesionalisme, kompetensi, kepekaan, dan moralitas. Pegawai umumnya masih menerapkan pola kerja yang dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yang ditandai oleh struktur hierarkis, pendekatan legalistik formal, dan sistem yang tertutup.

Mohammad (2003) menekankan bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada faktor-faktor seperti tata kelola penyelenggaraan, kelembagaan yang mengelolanya dan dukungan sumber daya manusia. Kekurangan dalam implementasi layanan publik juga tampak pada sisi kelembagaan, terutama dalam desain organisasi yang kurang disesuaikan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Desain ini memiliki struktur hierarki yang menghambat efisiensi layanan (birokrasi) dan kurang mengalami koordinasi yang memadai

Ombudsman RI bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan di sektor penerimaan dan konsultasi permasalahan layanan publik. Fungsi ini mencakup verifikasi laporan, pengembangan layanan, dan perluasan jaringan. Pengaduan masyarakat tidak hanya berperan sebagai penyambung hubungan antara masyarakat dan Ombudsman RI, tetapi juga sebagai garda terdepan dalam memastikan kualitas pelayanan publik dan penanganan permasalahan yang efektif.

**Gambar 1.1 Laporan/pengaduaan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik
2018-2022**



Sumber: Ombudsman RI 2022

Berdasarkan gambar 1.1 menyatakan dalam rentang tahun 2018 hingga triwulan I 2022 terdapat perkembangan yang signifikan dalam penerimaan laporan, penutupan laporan, dan konsultasi non laporan terkait dengan pelayanan publik. Pada tahun 2018 jumlah penerimaan laporan mencapai 8685, dengan 8001 laporan ditutup dan sejumlah konsultasi non laporan. Tren ini berlanjut pada tahun 2019 dengan 7961 laporan diterima, 6980 laporan ditutup, dan 2780 konsultasi non laporan. Pada tahun 2020 masyarakat memberikan 7146 laporan terkait pelayanan publik, dengan 5048 laporan ditutup dan 5803 konsultasi non laporan. Tahun 2021 mencatat 7186 laporan penerimaan, 6421 laporan penutupan, dan 8716 konsultasi laporan. Sementara pada triwulan I 2022, jumlah laporan penerimaan mencapai 2706, dengan 1571 laporan ditutup, dan 2564 konsultasi non laporan. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan intensitas interaksi masyarakat dengan sistem pelayanan publik, yang dapat menjadi landasan untuk perbaikan dan peningkatan efisiensi dalam layanan yang disediakan.

Menurut Adawiyah (2018) bahwa inovasi dapat dikenali dari kemampuannya membawa menyelesaikan masalah dan perubahan. Pemerintah harus berlomba-lomba memberikan pelayanan publik dengan kualitas terbaik dan menyesuaikannya dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam perkembangan masa globalisasi. Memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dapat membantu mengurangi stigma yang terkait dengan sejumlah permasalahan terkait penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. Stigma yang saat ini diproyeksikan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik sering kali terlihat khususnya di media sosial, di mana masyarakat mengeluh bahwa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan kepuasan mereka.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah merupakan ketentuan pemerintah dalam mewujudkan percepatan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah seharusnya mengimplementasikan beberapa inovasi untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan publik sebelum dapat meningkatkan kualitasnya melalui pembentukan layanan publik sesuai standar pelayanan. Oleh karena itu, inovasi yang dihasilkan pemerintah tidak hanya harus unik dan bermanfaat bagi perubahan yang dilakukan. Namun juga harus fokus pada penyelesaian permasalahan kemasyarakatan yang sudah ada, khususnya terkait inovasi di sektor publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 30/2014 inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pelayanan publik berupa gagasan atau ide kreatif orisinal maupun adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat dalam hal pelayanan. Inovasi pelayanan publik merupakan hasil dari reformasi di sektor pelayanan publik yang mampu mengatasi berbagai tantangan dalam masyarakat. Dengan demikian, diharapkan bahwa kualitas pelayanan akan semakin mendekati ekspektasi masyarakat.

Salah satu contoh nyata dari upaya inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah kehadiran Mal Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017

tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik mewakili perubahan signifikan dalam pendekatan pelayanan publik. Konsep ini bertujuan untuk menyediakan pelayanan terpadu kepada warga negara dengan memudahkan akses ke berbagai layanan yang diselenggarakan oleh berbagai instansi pemerintah dalam satu lokasi yang nyaman.

Mal Pelayanan Publik hingga saat ini sudah tersebar di berbagai kota dan kabupaten di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. Isu strategis pelayanan publik dan reformasi birokrasi mengemukakan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sumedang 2014-2018 dan memperoleh perhatian serius dalam RPJMD Kabupaten Sumedang 2018-2023. Hal tersebut mengacu visi Bupati-Wakil Bupati 2018-2023 yaitu “Terwujudnya masyarakat Kabupaten Sumedang yang sejahtera, agamis, maju, profesional, dan kreatif pada tahun 2023”. Visi tersebut ditopang oleh lima misi, salah satunya adalah “Menata birokrasi pemerintah dan bertanggungjawab dalam pelayanan masyarakat”. Misi diuraikan kedalam tujuan meliputi: 1) terwujudnya birokrasi yang bersih dan bebas dari KKN, dan 2) terwujudnya pelayanan publik berkualitas terhadap masyarakat. Meningkatnya profesionalitas ASN dan tersedianya sistem pelayanan terpadu yang didukung oleh IT ditetapkan sebagai sasaran.

Komitmen Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tercermin melalui tindakan resmi, yaitu penandatanganan Komitmen Pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada 27 Maret 2019. Keputusan Menteri PANRB Nomor 31 Tahun 2019 kemudian menetapkan Kabupaten Sumedang sebagai lokasi penyelenggaraan MPP. Sebelum berdirinya MPP, masyarakat lebih akrab dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mal Pelayanan Publik dianggap sebagai Langkah untuk meningkatkan kualitas dari dua jenis layanan terpadu tersebut.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang diresmikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Syafruddin pada pertengahan September 2019. Menyusul MPP Bogor, MPP Sumedang

merupakan program kedua di Provinsi Jawa Barat. Menteri ini meyakini bahwa hadirnya MPP akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, dengan harapan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan publik. Pada saat tersebut, Menteri Syafruddin menganjurkan Kabupaten Sumedang agar giat melakukan inovasi dengan tujuan meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.

Sebagai tahap awal inovasi, DPMPTSP Kabupaten Sumedang telah menerapkan sistem elektronik SI ICE MANDIRI mulai 2 Januari 2018 sebagai inovasi pelayanan publik. Mengingat struktur sistem pemerintahan yang dijalankan oleh DPMPTSP telah berubah akibat adanya sistem elektronik SI ICE MANDIRI dan OSS. SI ICE MANDIRI merupakan inisiatif inovatif yang bertujuan untuk mentransformasikan pelayanan perizinan publik di Kabupaten Sumedang melalui implementasi digital atau online. Tujuan dari pendekatan transformasi layanan digital ini adalah untuk berupaya menawarkan layanan yang selaras dengan tujuan dan preferensi masyarakat. SI ICE MANDIRI dirancang untuk menangani perizinan non perizinan di lingkungan Kabupaten Sumedang yang terintegrasi OSS maupun yang tidak terintegrasi OSS.

Inovasi pelayanan "SI ICE MANDIRI" di Mal Pelayanan Publik Sumedang merupakan sebuah tonggak penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan standar mutu dan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. Keberadaan program ini menjadi sebuah bukti konkret dari komitmen pemerintah dalam mendekatkan diri dengan rakyat dan memberikan pelayanan yang jauh lebih baik. Meskipun Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang telah menghadirkan fasilitas perizinan online melalui website SI ICE MANDIRI, pengamatan awal dari peneliti menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait beberapa masalah yang muncul dalam penggunaan website tersebut. Meski sudah memiliki langkah positif dengan menyediakan platform online, upaya lebih lanjut perlu dilakukan untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal dan meminimalkan hambatan teknis yang mungkin muncul.

**Gambar 1.2 Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap SI ICE MANDIRI
(2021)**

No	Bulan	Sarana Pengaduan			Jumlah Pengaduan
		Helpdesk	Surat	Langsung	
1.	Januari	8	-	-	31
2.	Februari	10	-	-	
3.	Maret	11	-	2	
Jumlah Triwulan I		29	-	2	
4.	April	8	-	-	17
5.	Mei	3	-	-	
6.	Juni	6	-	-	
Jumlah Triwulan II		17	-	-	
7.	Juli	12	-	-	38
8.	Agustus	14	1	-	
9.	September	11	-	-	
Jumlah Triwulan III		37	-	-	
10.	Oktober	6	-	-	19
11.	November	5	-	-	
12.	Desember	8	-	-	
Jumlah Triwulan IV		19	-	-	
Jumlah Keseluruhannya		102	1	2	105

Sumber: Laporan Pengaduan Triwulan 2021

Berdasarkan gambar 1.2 menyatakan bahwa pada triwulan I tahun 2021, tercatat sebanyak 29 pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui helpdesk, sementara itu, ada 2 pengaduan yang disampaikan langsung. Pada triwulan II, jumlah pengaduan pada helpdesk mencapai 17. Pada triwulan III, terjadi peningkatan jumlah pengaduan dengan 37 melalui helpdesk dan 1 melalui surat. Sedangkan pada triwulan IV, terdapat 19 pengaduan melalui helpdesk.

Secara keseluruhan, selama tahun 2021, masyarakat telah menyampaikan 105 pengaduan. Dari sekian banyak pengaduan tersebut, salah satu yang menonjol adalah:

**Gambar 1.3 Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap SI ICE MANDIRI
(2021)**

No	No Ticket	Tanggal Pengaduan	Tanggal Respon	Kategori	Pemohon	Telpon	Alamat	Subjek	Permasalahan
41	3435	28/06/2021 16:59	29/06/2021 10:01	Pengaduan	YANTI ROSDIANA DAMAYANTI	0 0	Dusun Seupang	Tidak bisa upload dokumen	Tidak bisa upload dokumen
42	3434	27/06/2021 18:43	28/06/2021 09:18	Pengaduan	TETY NOVIANTY S.Kep.M.Kes	081213667282	DUSUN CILULUK 002/012	Tidak bisa upload dokumen	Tidak bisa upload dokumen
43	3422	17/06/2021 16:32	18/06/2021 08:42	Pengaduan	AYAT SUPRIATNA	+6281322718274	Dusun Ciakar,	Pajak kendaraan Z 3893 AA	Maaf pa kendaraan tersebut saya ga merasa memiliki kendaraan tersebut dengan no pol Z 3893 AA, dan mohon bisa minta lebih detail jenis kendaraannya apa roda 2 atau roda 4 ya dan dimana saya bisa mengecek kendaraan tersebut terimakasih
44	3420	17/06/2021 11:08:22	18/06/2021 08:22	Pengaduan	Aris Suhardiman	085220247902	Dusun Kojengkang Rt 03 Rw 10 Desa Licin Kec Cimalaka Kab Sumedang	Mendambakan berkas-berkas pengajuan yang kurang	Saya sudah upload file untuk berkas-berkas kekurangan yang diminta. Mohon dikoreksi Kembali. Terimakasih atas pengertian dan kerjasamanya
45	3416	07/06/2021 16:00	08/06/2021 08:55	Pengaduan	Hari Wibowo	081294080298	PERUMAHAN ISTANA BUNGA RANCAMAYA GOLF ESTATE JALAN PALEM BLOK IB N O 121	Cara cetak SK	Bagaimana cara cetak SK nya?
46	3413	02/06/2021 12:44	02/06/2021 14:15	Pengaduan	FEBRIYANI GALAN PRABASWARA	081320403922	Candi Asri	Tidak bisa upload berkas	Punten bapak/ibu kalua tidak bisa upload berkas di akun ini bagaimana prosesnya? Sudah berganti ganti unit tetap sama saja tidak pernah bisa apabila menggunakan id saya

47	3442	01/07/20 21 11:48	04/07/20 21 13:43	Pengad uan	JUJUN NUGRAH A	081322 597776	DUSUN CIBOLANG RT 002 RW 005 DESA KEBONKEIAP A KEC.CISARU A KAB.SUMEDA NG	Konfirmasi Rekomenda si dari DPMD Kab. Sumedang	Ass. Mohon info dan konfirmasi kaitan dengan rekomendasi yang dikeluarkan olrh DPMD Kab.Sumedang apakah sudah ada kejelasan proses saran teknis rekomendasi yang dimaksud seperti apa? Mohon proses dan tinjau secepatnya. Htrnuhun
----	------	-------------------------	-------------------------	---------------	----------------------	------------------	--	--	---

Sumber: Laporan Pengaduan Triwulan 2021

Berdasarkan gambar 1.3 dapat terlihat permasalahan terkait pengaduan pelayanan Masyarakat pada SI ICE MANDIRI yang masih memiliki beberapa kendala. Beberapa di antaranya adalah: (1). Tidak bisa mengunggah dokumen: Terdapat kesulitan bagi pengguna dalam mengunggah dokumen yang dibutuhkan dalam proses pengaduan. Hal ini menyebabkan proses perizinan menjadi lambat dan tidak efisien. (2). Kurangnya pemahaman tentang alur penggunaan SI ICE Mandiri: Sebagian masyarakat masih belum memahami dengan baik cara menggunakan SI ICE Mandiri. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan dalam proses pengaduan dan memperlambat penyelesaian permasalahan.

Menurut Cook, Matthews dan Irwin, (2009) terdapat lima indikator keberhasilan Inovasi yaitu 1) Kepemimpinan: pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab dalam keberhasilan inovasi tersebut, 2) Manajemen/ Organisasi: memaknai sebuah organisasi, pengaturan visi, misi, strategi dan nilai-nilai organisasi dalam keberhasilan inovasi tersebut, 3) Manajemen Resiko: fitur mendasar dari proses inovasi, 4) Kemampuan Sumber Daya Manusia: yang berkualitas dan kompeten di bidang, 5) Teknologi: memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Dari pemaparan diatas dapat diartikan bahwa masih ada beberapa kendala dalam perizinan online yang belum efektif dan masih banyak masyarakat yang belum paham alur perizinan online melalui website SI ICE MANDIRI. Hal

tersebut tidak sesuai dengan salah satu indikator yaitu teknologi yang belum tercapai.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti merasa tertarik untuk menginvestigasi secara lebih mendalam tentang Inovasi Pelayanan Publik. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang”

1.2 Identifikasi Masalah

1. *Gap* pada tingkat pengaduan pelayanan publik pada tahun 2021 yang sangat tinggi dari tahun-tahun sebelumnya.
2. Terdapat laporan pengaduan Masyarakat sebanyak 105 pada 2021.
3. Adanya pengaduan Masyarakat terhadap website SI ICE MANDIRI karena masih banyak kendala salah satunya tidak bisa mengupload dokumen.
4. Masih banyak Masyarakat belum mengetahui tata cara melakukan pengajuan izin online pada website SI ICE MANDIRI.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana kepemimpinan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana manajemen/organisasi dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana Manajemen resiko pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang?
4. Bagaimana sumber daya manusia dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang?
5. Bagaimana teknologi yang digunakan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kepemimpinan layanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.
2. Untuk menganalisis manajemen/organisasi dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.
3. Untuk menganalisis manajemen resiko pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.
4. Untuk menganalisis sumber daya manusia pelayanan dalam publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.
5. Untuk menganalisis teknologi yang digunakan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.

1.4 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 sangat mengantisipasi bahwa hasil penelitian ini akan menghasilkan kontribusi yang signifikan dalam memperdalam pemahaman tentang ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks Inovasi Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan implementasi dari pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi di perguruan tinggi oleh peneliti. Hal ini juga merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mengikuti ujian sarjana di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

b. Bagi Instansi

Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat menyediakan informasi dan data yang berharga, menjadi pertimbangan serta masukan berharga bagi Dinas

Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang. Informasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui Mal Pelayanan Publik Kota Sumedang, sehingga memberikan layanan yang lebih baik dan berkualitas.

c. Bagi Penulis Selanjutnya

Temuan dari penelitian ini diharapkan akan menjadi landasan yang berharga serta sumber inspirasi bagi para peneliti berikutnya yang tertarik untuk menyelami ranah pengetahuan yang serupa. Harapannya, hasil temuan ini dapat menjadi pedoman yang kokoh dan berguna dalam melanjutkan eksplorasi ilmiah di bidang yang sama, memberikan pijakan yang kuat bagi pengembangan pengetahuan dan pemahaman lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi kontribusi yang berarti pada tingkat pengetahuan saat ini, tetapi juga membuka jalan untuk pemahaman mendalam yang dapat merangsang penelitian lanjutan dan terobosan di masa depan.

1.5 Kerangka Pemikiran Penelitian

Pasolong, (2014) menyatakan bahwa administrasi publik ialah sebuah bentuk pemenuhan tugas pemerintah eksekutif dan legislative, dengan memanfaatkan berbagai proses dan teori manajemen dalam upaya pelaksanaan rangkaian fungsi pelayanan dan pengaturan kepada publik. Administrasi publik merupakan semua upaya penyelenggaraan pemerintah melibatkan berbagai kegiatan manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan) terhadap berbagai aspek, termasuk infrastruktur, dengan menggunakan mekanisme kerja dan mendukung sumber daya manusia. (Ibrahim,2007).

Menurut Anggara (2012) pelayanan publik merupakan bentuk penyelenggara tugas pemerintah yang secara langsung memenuhi kepentingan, serta kebutuhan publik ataupun masyarakat. Adapun melayani kebutuhan masyarakat umum atau mereka yang berkepentingan dengan suatu organisasi dengan memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman serta peraturan yang telah ditetapkan dikenal dengan istilah pelayanan publik. (Mindarti, 1945).

Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008) ialah sebuah produk yang senantiasa diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai komponen yang penting dalam layanan kepada pengguna serta masyarakat secara umum. Pelayanan publik memiliki prinsip yaitu pemberian pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebutlah dapat berkualitas seiring dengan berjalannya waktu. Menurut (Suwanda et al., 2021)

Menurut Albury (2003) secara rinci menjelaskan inovasi sebagai *ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi merupakan berhubungan dengan ide-ide yang baru harus memiliki nilai bermanfaatnya. Pada intinya inovasi dilakukan dengan landasan pada dua hal yaitu untuk meningkatkan kapasitas terhadap kebutuhan dan harapan Masyarakat. Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah pembaharuan dibidangng pelayanan publik, melalui dari menciptakan gagasan kreatif ataupun mengadaptasikan gagasan sebelumnya yang bertujuan untuk meciptakan sebuah kebijakan bagi publik. Inovasi pelayanan publik merujuk pada kegiatan kreatif, pembaruan, atau penciptaan baru yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Setijaningrum, 2009)

Sangkala (2013) menjelaskan bahwa penciptaan standar operasional baru dan rancangan kebijakan oleh lembaga-lembaga yang berkonsentrasi pada isu-isu kebijakan publik merupakan definisi lain dari inovasi di sektor manajemen publik. Di bidang administrasi publik, inovasi dicirikan oleh kemandirian, daya cipta, dan solusi berbeda terhadap isu-isu baru. panjang. Sebuah inovasi mungkin merupakan solusi terbuka yang dapat diubah oleh orang-orang yang menggunakannya, bukan solusi yang sempurna atau pasti. (Sirait, 2011)

Untuk mengevaluasi sejauh mana inovasi dalam layanan publik yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang, penelitian ini memanfaatkan kerangka teori 5 (lima) faktor keberhasilan inovasi yang dikemukakan oleh Cook, Matthews, dan Irwin (2009), yaitu:

1. *Leadership* (Kepemimpinan)

Dalam pandangan Cook, Matthew, dan Irwin, pemimpin memiliki tanggung jawab yang signifikan sebagai penggerak utama dalam sebuah organisasi.

2. *Management/ Organizations* (Manajemen/ Organisasi)

Menurut Cook, Matthew, dan Irwin, dalam konteks ini, mereka berpendapat bahwa sebuah organisasi perlu memahami pentingnya mengatur visi, misi, strategi, dan nilai-nilai organisasi sebagai elemen yang krusial dalam membentuk identitas dan budaya organisasi.

3. *Risk Management* (Manajemen Resiko)

Dalam konteks ini, Cook, Matthew & Irwin memperluas pemahaman tentang manajemen risiko sebagai elemen kunci yang menjadi pondasi utama dalam setiap tahap proses inovasi.

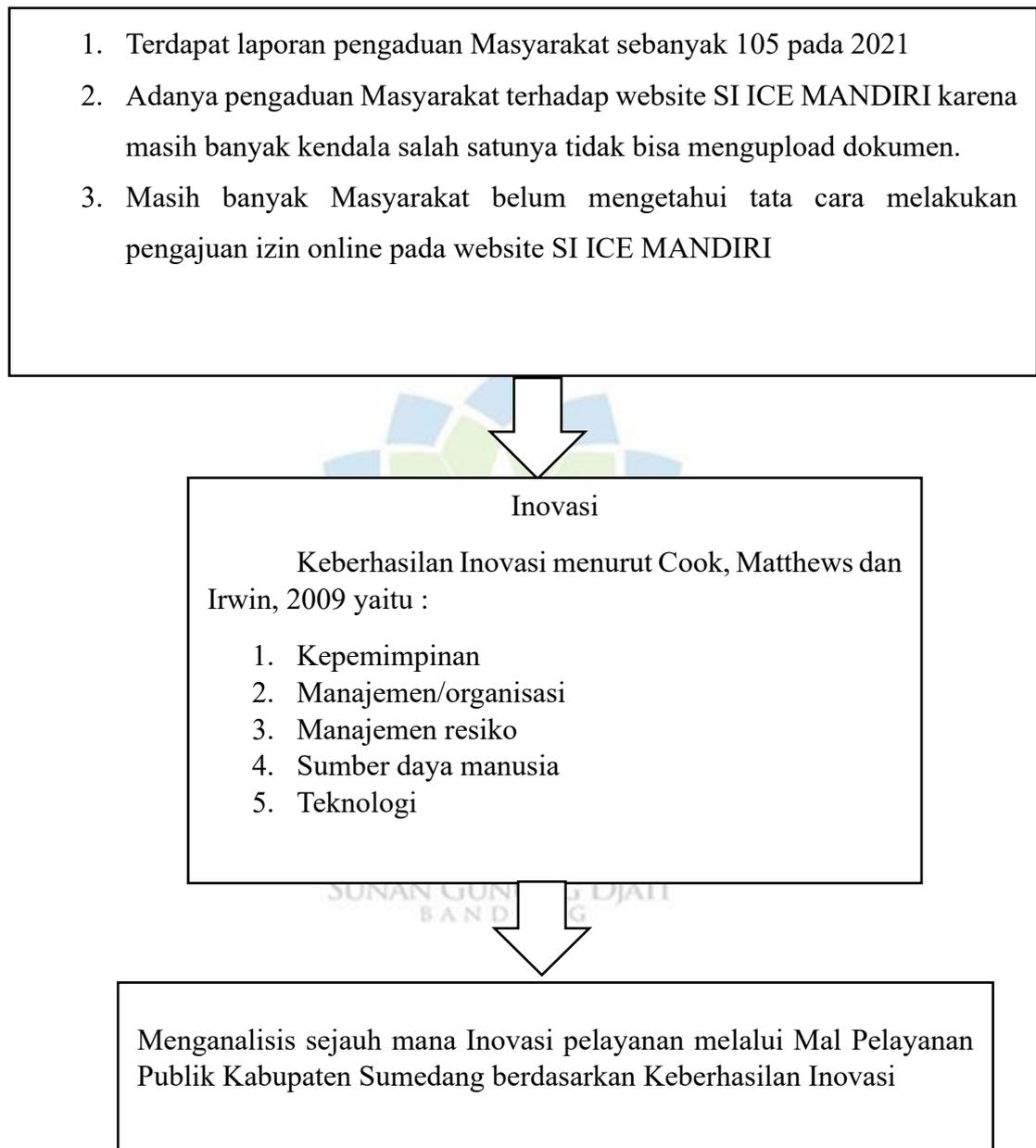
4. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Dalam konteks ini, Cook, Matthew & Irwin menyatakan bahwa untuk menghadapi persaingan di pasar, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas serta kompeten dalam bidangnya. Selain pengetahuan teknologi yang memadai, juga dibutuhkan motivasi dan keterlibatan penuh dari seluruh anggota organisasi.

5. *Technology* (Teknologi)

Dalam konteks ini, Cook, Matthew, dan Irwin menggambarkan bahwa pemanfaatan kemajuan teknologi memiliki potensi besar untuk memberikan kemudahan dalam mengelola proses difusi inovasi dalam masyarakat oleh pemerintah.

Gambar 1.4 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber : *Diolah peneliti, 2023*