

ABSTRAK

Sumyati, 1208010204, 2024, Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang merupakan inovasi dalam sektor pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu terobosan terbaru yang diimplementasikan adalah perizinan melalui sistem SI ICE MANDIRI. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses perizinan, sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai izin dengan lebih cepat dan mudah. Meskipun SI ICE MANDIRI memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik, pelaksanaannya tidak lepas dari berbagai kendala. Beberapa masalah yang dihadapi meliputi, Adanya pengaduan Masyarakat terhadap website SI ICE MANDIRI karena masih banyak kendala salah satunya tidak bisa mengupload dokumen dan masih banyak Masyarakat belum mengetahui tata cara melakukan pengajuan izin online pada website SI ICE MANDIRI.

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan menelusuri lebih dalam mengenai kepemimpinan, manajemen/organisasi, manajemen resiko kemampuan sumber daya manusia, dan teknologi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.

Dimana penelitian ini menggunakan Teori faktor-faktor keberhasilan Menurut Cook, Matthews dan Irwin, (2009) terdapat lima indikator keberhasilan Inovasi yaitu Kepemimpinan, Manajemen/ Organisasi, Manajemen Resiko, Kemampuan Sumber Daya Manusia, dan Teknologi.

Metode Penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, studi literature dan dokumentasi dengan aparatur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menyimpulkan keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang sudah berjalan sesuai dengan lima faktor keberhasilan menurut Cook, Matthews, dan Irwin. Saran untuk inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. Perbaiki sistem antrean, pengembangan fitur baru pada website Supermeta, dan peningkatan fasilitas.

Kata kunci: Inovasi, Mal pelayanan publik