

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEWUJUDKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
PADA MAL PELAYANAN KOTA PAREPARE
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Muhammad Ammar Mu'thazim Amir
NPP. 30.1207

Asdaf Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia
Email: muhammar549@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr.Dra.Rusmiyati, M.Hum

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The awareness of the importance of improving public services encourages local governments and employees to make new innovations in providing the best service to the community. One of the innovations made by the government is the establishment of Public Service Malls. **Purpose:** To realize the public service innovation of employees and change the complicated service system to be easier and not the people who serve themselves but government employees who move to serve the community. **Method:** This research uses a qualitative method with a descriptive approach and analysis of employee performance according to Simanjuntak in Widodo (2014: 133). The data collection techniques used are interview, observation and documentation techniques. **Result:** The findings obtained by the author in this study are that the performance of employees in realizing public service innovation has gone well, facilities and infrastructure are quite adequate, although it is still constrained by several employees who are less competent in their fields and the unavailability of a website or Public Service Mall application to facilitate the community. **Conclusion:** In essence, the Public Service Mall is organized to serve the community, the performance of service providers is certainly the most important highlight. In order to improve services to the community, it is recommended to improve the ability and skills of employees through formal or non-formal education to be more competent, provide a website or Public Service Mall application to make it easier for the public to access information and existing infrastructure in the Public Service Mall to be maintained and improved in order to realize excellent service.

Keywords: Employee, Performance, Public Service Innovation

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kesadaran pentingnya peningkatan pelayanan publik mendorong pemerintah daerah dan pegawai untuk melakukan inovasi baru dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah didirikannya Mal Pelayanan Publik. **Tujuan:** Untuk mewujudkan inovasi pelayanan publik para pegawai serta mengubah sistem pelayanan yang berbelit menjadi lebih mudah serta bukan masyarakat yang melayani diri sendiri tetapi pegawai pemerintahan yang bergerak melayani masyarakat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis terhadap kinerja pegawai menurut Simanjuntak dalam Widodo (2014:133). Teknik pengumpulan data yang

digunakan adalah teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, sarana dan prasarana sudah cukup memadai, meskipun masih terkendala dengan beberapa pegawai yang kurang kompeten di bidangnya dan belum tersedianya *website* atau aplikasi Mal Pelayanan Publik untuk memudahkan masyarakat. **Kesimpulan:** Pada hakekatnya Mal Pelayanan Publik diselenggarakan untuk melayani masyarakat, kinerja pemberi pelayanan tentunya menjadi sorotan paling penting. Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, disarankan untuk peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai melalui Pendidikan formal atau non formal agar lebih berkompeten, menyediakan *website* atau aplikasi Mal Pelayanan Publik untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi serta sarana prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik untuk dipertahankan dan ditingkatkan demi mewujudkan pelayanan yang prima.

Kata kunci: Kinerja, Pegawai, Inovasi Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam upaya reformasi birokrasi pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai pelayanan publik yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adanya undang-undang yang mengatur mengenai pelayanan publik sedikit banyak membawa angin segar bagi perubahan birokrasi di Indonesia. Pada dasarnya terdapat 8 (delapan) area perubahan reformasi birokrasi menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 salah satunya pelayanan publik.

Kesadaran pentingnya peningkatan pelayanan publik mendorong pemerintah daerah melakukan inovasi-inovasi baru dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah Mal Pelayanan Publik untuk memberikan kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan keamanan masyarakat. Tujuan didirikannya Mal Pelayanan Publik untuk mengubah sistem pelayanan yang berbelit menjadi lebih mudah karena masyarakat hanya datang di satu tempat saja.

Dalam rangka untuk mewujudkan budaya kerja yang bermutu tentu dilakukan perubahan inovasi dalam pelayanan yang terbaru untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai negeri sipil (PNS) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi mutlak dilakukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien dan akuntabel serta terpercaya dalam administrasi kepegawaian. Di lingkungan birokrasi pemerintah daerah tentu harus didukung perilaku aparatur negara yang berintegritas, jujur dan bertanggung jawab serta profesional, sehingga pelayanan pemerintahan berjalan lebih optimal sehingga dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan melalui pengelolaan administrasi kepegawaian yang efektif dan efisien. Inovasi sangat berperan penting bagi sebuah bentuk pelayanan yang diberikan bagi pemerintah, upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi tentu saja sangat diharapkan bagi masyarakat demi tercapainya kesejahteraan masyarakat tersebut.

Mal Pelayanan Publik hadir di Kota Parepare diharapkan menjadi percontohan pelayanan prima serta pelayanan yang diberikan harus benar-benar membuat masyarakat nyaman dan puas. Ini merupakan bentuk dukungan dari pemerintah pusat terhadap keinginan daerah untuk mengembangkan mal pelayanan publik yang ada di Kota Parepare agar masyarakat dapat merasakan bahwa Pemerintah hadir di tengah-tengah masyarakat untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan. Pada hakekatnya Mal Pelayanan Publik di resmikan dan diselenggarakan untuk melayani masyarakat, bagaimana kinerja pemberi pelayanan menjadi sorotan paling penting dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Di Indonesia jaminan atas pelayanan publik bagi warga negaranya tertuang dimulai dari Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tubuh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dimulai dari pasal 27 sampai dengan pasal 34 membicarakan hak warga negara. Kesadaran pentingnya peningkatan pelayanan publik mendorong pemerintah daerah melakukan inovasi-inovasi baru dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut Rohayatin (2017), beberapa faktor penyebab rendahnya kualitas layanan publik adalah organisasi birokrasi, budaya birokrasi, tata laksana, pola pikir, sistem dan strategi pelayanan. Adanya penyelenggaraan layanan publik yang membuat pemerintah dan warga sipil dapat berinteraksi secara intensif dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang efisien dan berkeadilan, transparan, akuntabel serta partisipatif keberhasilan melaksanakan kegiatan tersebut secara bertahap dapat dilembagakan di dalam setiap kegiatan pemerintahan. Berdasarkan data dari Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kota Parepare Tahun 2021 menunjukkan bahwa memberikan pelayanan publik dan peningkatan pelayanan publik di Kota Parepare sudah baik, namun perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan sehingga inovasi-inovasi pelayanan publik dapat diwujudkan.

Dalam rangka untuk mewujudkan budaya kerja yang bermutu tentu dilakukan perubahan inovasi dalam pelayanan yang terbaru untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai negeri sipil (PNS) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi mutlak dilakukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien dan akuntabel serta terpercaya dalam administrasi kepegawaian. Di lingkungan birokrasi pemerintah daerah tentu harus didukung perilaku aparatur negara yang berintegritas, jujur dan bertanggung jawab serta profesional, sehingga pelayanan pemerintahan berjalan lebih optimal sehingga dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan melalui pengelolaan administrasi kepegawaian yang efektif dan efisien.

Mal Pelayanan Publik hadir di Kota Parepare diharapkan menjadi percontohan pelayanan prima serta pelayanan yang diberikan harus benar-benar membuat masyarakat nyaman dan puas. Ini merupakan bentuk dukungan dari pemerintah pusat terhadap keinginan daerah untuk mengembangkan mal pelayanan publik yang ada di Kota Parepare agar masyarakat dapat merasakan bahwa Pemerintah hadir di tengah-tengah masyarakat untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan.

Berdasarkan temuan yang ditemukan didukung dengan data yang ada, masih banyak hal yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Parepare, diantaranya belum ada peraturan Walikota yang mengatur khusus tentang Mal Pelayanan Publik Kota Parepare, sarana penunjang kenyamanan masih perlu ditingkatkan, belum tersedianya *website* Mal Pelayanan Publik serta kinerja pegawai itu sendiri yang perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan guna mewujudkan inovasi-inovasi pelayanan publik.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian Dwi Putri Ramdhani dengan judul Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Nusa Tenggara Barat (2021: Universitas Muhammadiyah Mataram) dengan hasil yang menunjukkan Efektivitas kinerja pegawai di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah memenuhi standar kerja yang telah di tentukan oleh instansi tersebut. Dilihat dari daftar hadir pegawai yang cukup disiplin dalam kehadirannya dan kinerja pegawai yang sangat optimal, meskipun pada saat-saat tertentu ada pegawai yang melanggar aturan yang telah di tetapkan dari instansi di karenakan faktor-faktor lingkungan yang ada di sekitar kantor. Untuk kinerja pegawai sudah cukup baik dan optimal, pegawai sangat menjaga sopan, santun, tata krama saat melakukan pelayanan kepada masyarakat, jika pegawai

mampu melakukan pelayanan dan kinerja dengan baik maka ini menunjukkan keberhasilan suatu instansi tersebut, karena semakin tinggi kualitas kerja maka akan semakin tinggi pencapaian kerja yang bisa di capai.

Penelitian kedua yang menjadi rujukan peneliti adalah penelitian dari Abdullah Rafi Maulana dengan judul Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik (2022: Universitas Muhammadiyah Malang) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik sebagai fasilitas kepada masyarakat dalam mempermudah pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan yaitu dalam pelayanan menggunakan *Online Single Submission* (OSS) yaitu inovasi untuk mempermudah proses perijinan masyarakat dengan menggunakan media sosial dapat dilakukan di rumah masing-masing dan diajukan ke DPMPPTSP Probolinggo untuk disetujui oleh pemerintah tanpa harus berbelit-belit.

Penelitian ketiga yang menjadi rujukan peneliti adalah penelitian dari Nuyrida Iriyanti dengan judul Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah (2022, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalon) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai aparatur sipil negara dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Barabai sudah efektif. Namun ada beberapa faktor yang menghambat kinerja pegawai yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni kinerja pegawai dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik yang mendorong pemerintah daerah maupun pegawai untuk melakukan inovasi baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya adalah didirikannya Mal Pelayanan Publik. Metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif sama dengan penelitian Dwi Putri Ramdhani, Abdullah Rafi Maulana dan Nuyrida Iriyanti. Pengukuran atau indikator yang digunakan berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Simanjuntak dalam Widodo (2014:133) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas dan kemampuan pegawai, sarana dan prasarana pendukung serta suprasarana.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis terkait kinerja pegawai dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan publik.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian berada di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu dan Mal Pelayanan Publik Kota Parepare.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis kinerja pegawai dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Parepare menggunakan pendapat dari Simanjuntak dalam Widodo (2014:133) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu kualitas dan kemampuan

pegawai, sarana dan prasarana pendukung serta suprasarana. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Kinerja Pegawai Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik

3.1.1 Kualitas dan Kemampuan Pegawai

Keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu suatu survei pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan responden atau masyarakat setelah menerima pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur atau penyelenggara pemerintahan. Berikut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mal Pelayanan Publik Kota Parepare Semester Kedua (Juli-Desember) Tahun 2022 :

Tabel 1.

No (1)	Unsur Pelayanan (2)	Nilai Rata - Rata (3)
U1	Persyaratan	3,35
U2	Prosedur	3,25
U3	Waktu Pelayanan	3,21
U4	Biaya/Tarif	3,69
U5	Produk Layanan	3,21
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,31
U7	Perilaku Pelaksana	3,40
U8	Sarana dan Prasarana	3,37
U9	Penanganan Pengaduan	3,68
NILAI IKM		84,64

Sumber : DPMPTSP Kota Parepare, 2022

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan kinerja Mal Pelayanan Publik berdasarkan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat. Dengan unsur penilaian yang tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai 3,69 dan unsur penilaian yang paling rendah yaitu waktu pelayanan dan produk pelayanan dengan nilai 3,21. Responden pada survei ini berjumlah 219 orang terdiri dari 51 orang laki-laki dan 169 orang perempuan.

A. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi merupakan hal penting bagi seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, karena tanpa adanya kompetensi maka seorang akan sulit untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar yang ditentukan. Begitu pula dengan pemberian pelayanan publik harus didukung dengan kompetensi sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya masing- masing. Hal ini berkaitan dengan wawancara yang dilakukan pada selasa, 7 Januari dengan Sekretaris Dinas DPMPTSP Kota Parepare, Bapak Awaluddin, S.STP ditemui diruangannya menjelaskan bahwa :

Seluruh pegawai di mal pelayanan telah melaksanakan tugas dan tupoksinya sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya masing-masing. Namun dalam pengimplementasiannya ada beberapa pegawai yang masih kurang kompeten sehingga diikutkan dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat). Di MPP sendiri belum ada website resmi kita buat, masih menggunakan *website* dari DPMPTSP Parepare. Kedepannya akan direncanakan sesuai dengan kebutuhan sehingga pelayanan dapat lebih maksimal dan dibutuhkan juga pegawai sebagai operator yang ahli dalam IT.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kurangnya pegawai yang memiliki kemampuan ilmu teknologi menjadi salah satu permasalahan di MPP Kota Parepare. DPMPTSP Kota Parepare mengupayakan untuk pegawai mengikuti Pendidikan dan pelatihan (diklat) agar memberikan tambahan pengetahuan dan pelatihan sehingga dapat mewujudkan inovasi pelayanan publik.

B. Sikap Pegawai

Dalam pelayanan publik, sikap pegawai menjadi menjadi hal yang vital dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terciptanya pelayanan yang akuntabel, efektif, dan efisien merupakan salah satu esensi pemerintahan yang ditujukan bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik harus jadi spirit dalam budaya kerja birokrasi sehingga harus terus didorong budaya kerja yang mendobrak kebiasaan yang kaku dan sikap pegawai yang tidak bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan penulis pada Rabu, 11 Januari 2023 dengan Kepala Bidang Pelayanan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Ibu Hj. Hidayah, S.Sos sekaligus bertanggung jawab atas MPP Kota Parepare mengemukakan bahwa :

Sikap Pegawai yang ditunjukkan selama ini oleh pegawai Mal Pelayanan Publik sudah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, dan apabila ada instansi lain yang tidak menjalankan SOP dengan benar, maka DPMPTSP sebagai pemegang tanggung jawab mengambil sikap untuk mengingatkan hal tersebut. Mungkin hanya terkendala di beberapa pegawai yang belum menguasai tentang regulasi dan pengetahuan tentang pelayanan publik sehingga kami terus memberikan masukan untuk terciptanya pelayan publik yang prima.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan dalam observasi yang dilakukan penulis melihat secara langsung di lokasi penelitian bahwa sikap pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Parepare sudah baik. Berawal dari datangnya masyarakat ke MPP di sambut oleh parmutamu, menanyakan dan mengarahkan masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang ingin dilakukan. Setelah sampai di loket pelayanan, masyarakat di layani dengan ramah dan profesional. Setelah melaksanakan pelayanan, masyarakat di tuntun untuk memberikan pendapat, saran dan kritik terhadap pelayanan publik di MPP Kota Parepare. Penulis menyimpulkan bahwa sikap pegawai dalam melayani masyarakat sudah berjalan dengan baik.

C. Ketepatan Waktu

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu ketepatan waktu, artinya pelayanan publik harus tepat waktu. Pelayanan publik dilaksanakan dalam rentang waktu yang telah ditentukan dalam peraturan, mulai dari penerbitan, proses, hingga selesainya suatu pelayanan publik. Pegawai dalam memberikan pelayanan harus memiliki ketanggasan dan kemampuan yang berimbang sehingga pelayanan yang diberikan bisa tepat waktu dan tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pelayanan publik, pegawai MPP Kota Parepare diharuskan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan wawancara dengan Analisis Kebijakan Ahli Muda, bapak Andi Wahyudi, SE, MM pada Kamis, 12 Januari 2023 menjelaskan bahwa :

Dalam memberikan pelayanan, kami mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu waktu yang lama. Dan apabila dalam proses pelayanan, kita menjelaskan secara detail proses pelayanan, baik dari kelengkapan dokumen yang diperlukan, lama proses pelayanan, kemana alur jenis pelayanannya dan waktu yang diperlukan.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, dan tidak menginginkan hal yang ribet. Namun dalam setiap proses pelayanan ada tahap-tahap yang harus dilalui, sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan lancar. Hal yang menjadi penghambat proses pelayanan di MPP Kota Parepare yaitu pada saat menunggu proses persetujuan pimpinan dan menumpuknya pelayanan yang diterima. Penulis menyimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam ketepatan waktu memberikan pelayanan publik, tetapi masih diperlukan peningkatan dan perbaikan untuk proses yang lebih efektif.

3.1.2 Sarana dan Prasarana Pendukung

A. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki MPP Kota Parepare sudah baik, hal ini diharapkan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam wawancara yang dilakukan penulis Selasa, 10 Januari 2023 dengan Sekretaris Dinas, Bapak Awaluddin, S.STP mengemukakan bahwa:

Semenjak diresmikannya MPP Kota Parepare, secara bertahap kita lakukan pembenahan. Sarana dan prasarana dilengkapi sesuai dengan standar MPP, itu sendiri demi kenyamanan masyarakat. Nantinya Kantor DPMPTSP akan disatukan di MPP, tepatnya di lantai 2 (dua) gedung. Untuk itu masih dalam proses pembangunan yang kemungkinan akan digunakan pada pertengahan tahun 2023.

Berkaitan dengan hal itu, Adapun hasil wawancara dengan Tenaga Operator Komputer (Parmutamu) saudari Siti Nur Hidayah pada Kamis, 12 Januari 2023 mengungkapkan bahwa :

Selama ini kita berikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, mulai dari datang ke MPP kita tanyakan dan arahkan sesuai dengan keperluan masyarakat. Apabila sebelum dan setelah proses pelayanan membutuhkan waktu beberapa saat untuk menunggu, kita arahkan untuk memanfaatkan fasilitas yang ada di MPP Kota Parepare.

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti selama penelitian bahwa sarana dan prasana di MPP Kota Parepare sudah memadai, hanya perlu dipertahankan dan dimaksimalkan. Mungkin hanya terkendala di proses pembenahan kantor DPMPTSP di Gedung lantai 2 (dua). Sarana dan prasarana ini sangat mempengaruhi kinerja pegawai yang optimal, sehingga dibutuhkan inovasi-inovasi mengenai sarana dan prasarana oleh para pegawai untuk lebih menunjang pelayanan publik kepada masyarakat. Inovasi sarana dan prasarana yang sudah dikembangkan di Mal Pelayanan Publik yaitu penyediaan lahan parkir untuk masyarakat, jalur khusus atau jalur tersendiri untuk kaum disabilitas, serta penambahan sarana cas *handphone* untuk masyarakat.

B. Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. MPP Kota Parepare sebagai penyedia layanan publik harus menyediakan serta memberikan kenyamanan tempat pelayanan kepada masyarakat.

Wawancara yang dilakukan peneliti pada jum'at, 13 Januari 2023 dengan Kepala Bidang Pengaduan dan Advokasi Pelayanan, bapak Nasruddin, ST. M, Si menjelaskan bahwa :

Sarana dan Prasarana disini (MPP) sudah cukup memadai, kita maksimal untuk kenyamanan tempat pelayanan. Dari luar sampai dalam kita usahakan senantiasa bersih, rapih, indah dan sejuk untuk kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan. Selama ini juga belum ada aduan atau komplek masyarakat kepada kami terhadap masalah sarana prasana dan kenyamanan.

Hal ini juga disampaikan Tenaga Operator Komputer (pegawai *help desk*) saudari Dhea Ariesta Anugrah pada Kamis, 12 Januari 2023 mengatakan bahwa :

Selama proses pelayanan, masyarakat yang datang merasa nyaman selama di MPP Kota

Parepare. Rata-rata datang ke kami meminta bantuan untuk pembuatan akun sampai dengan terbitnya proses pelayanan yang diinginkan. Karena proses perizinan sudah berbasis *online* dan ada beberapa masyarakat yang belum tahu.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti secara langsung dilapangan, MPP Kota Parepare memberikan pelayanan dengan penuh rasa empati. Hal itu terlihat dari setiap masyarakat yang datang diberikan pelayanan mulai dari menyapa pada saat masuk gedung, bertutur kata yang sopan dan komunikasi yang baik terhadap masyarakat, menyambut serta mengarahkan keperluan masyarakat. Kenyamanan tempat pelaksanaan juga sudah mendukung dengan tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan bersih serta dilengkapi fasilitas lain yang memadai.

3.1.3 Suprasarana

Suprasarana adalah suatu hal yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan industrial manajemen. Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia telah diatur oleh pemerintah pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik Kota Parepare berlandaskan hukum pada Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti pada Selasa 10 Januari 2023 dengan Sekretaris Dinas DPMPTSP, bapak Awaluddin, S.STP menjelaskan bahwa :

Dalam pelaksanaan MPP Kota Parepare mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Proses terbentuknya dan penyelenggara MPP pada pemerintah daerah yaitu DPMPTSP secara *ex-officio* diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Untuk Perwali tentang MPP Kota Parepare belum diatur, tetapi hanya mengacu pada Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare.

Kemudian wawancara dengan bapak Cahrir, SH sebagai Analisis Hukum Ahli Muda pada Kamis 12 Januari 2023 mengungkapkan bahwa :

Seluruh rangkaian kegiatan dan proses pelayanan publik di MPP Kota Parepare semuanya mengacu pada peraturan perundang-undangan. Kurangnya pemahaman dan kepedulian pegawai terhadap regulasi menjadi permasalahan sekarang diharapkan untuk setiap pegawai dapat memahami pelayanan publik secara menyeluruh guna memberikan pelayanan publik yang optimal.

Dari wawancara diatas dan pengamatan langsung oleh peneliti di lokasi penelitian bahwa MPP Kota Parepare sudah mengikuti peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Belum adanya Peraturan Walikota Parepare mengenai MPP Kota Parepare tidak menjadi permasalahan yang besar karena telah mengacu pada Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri PAN dan RB. Hanya perlu kepedulian setiap pegawai untuk memahami dan mengetahui setiap regulasi mengenai pelayanan publik.

3.2 Faktor Penghambat Kinerja Pegawai dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik

Faktor penghambat adalah faktor yang dapat menyebabkan kinerja pegawai dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik di MPP Kota Parepare belum mencapai hasil yang maksimal. Berdasarkan hasil pengamatan maupun hasil wawancara yang dilakukan peneliti ditemukan beberapa hal yang menjadi faktor penghambat kinerja pegawai dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik pada MPP Kota Parepare yakni :

- a. Belum tersedianya *website* resmi Mal Pelayanan Publik Kota Parepare untuk memudahkan akses masyarakat
Masih banyak masyarakat Kota Parepare belum mengetahui alur dan proses pelayanan pada MPP Kota Parepare. Untuk proses pembuatan akun dan pelayanan menggunakan *website* DPMTSP Kota Parepare. Hal ini juga mempunyai kendala pada proses mengakses yang hanya bisa melalui komputer/laptop dan *smartphone* berbasis android, untuk *smartphone* berbasis iphone tidak dapat mengakses untuk proses pelayanan. Kurangnya informasi tentang MPP Kota Parepare kepada masyarakat menjadi suatu penghambat proses pelayanan.
- b. Kurangnya kompetensi sumber daya manusia
Kurangnya kompetensi pegawai menjadi salah satu faktor penghambat pegawai pada MPP Kota Parepare. Saat ini pelayanan publik dilakukan secara *online* demi menghindari praktik percaloan dalam proses pelayanan publik. Kurangnya pegawai yang memahami bidang informasi teknologi (IT) dan rasa kepedulian yang rendah untuk memahami dan mengetahui tentang pelayanan publik mengakibatkan ketidakefektifan dalam memberikan pelayanan. Ketergantungan terhadap pegawai tertentu yang memiliki kinerja tinggi menyebabkan kecenderungan pegawai lain hanya menjadi pengikut. Pegawai yang terbilang tidak lagi muda mengandalkan pegawai yang usianya lebih mudah untuk mengetahui dan memahami bidang tertentu.
- c. Sarana dan prasarana yang masih perlu ditingkatkan.
Sarana dan prasarana di MPP Kota Parepare sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan publik. Ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti penerangan dan pendingin ruangan yang masih kurang dingin. Sarana prasarana dan fasilitas di MPP dapat mengoptimalkan kinerja pegawai dan kenyamanan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik.

3.3 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Kinerja Pegawai dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik

Berdasarkan faktor penghambat yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kota Parepare, diperlukan berbagai upaya yang harus dilakukan guna mewujudkan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Parepare. Adapun beberapa upaya yang dilakukan adalah :

- a. Menyediakan *website* resmi Mal Pelayanan Publik Kota Parepare
Inovasi *website* MPP Kota Parepare memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi tentang MPP Kota Parepare. Dalam *website* ini berisikan seluruh informasi seperti daftar pegawai pelayanan, tempat untuk mengadukan kritik/saran, jenis pelayanan, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan MPP Kota Parepare. Bisa juga inovasi dalam pembuatan aplikasi MPP Kota Parepare sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Kendala mengenai akses pembuatan akun dan proses pelayanan yang tidak dapat di akses melalui *smartphone* berbasis iphone harus cepat ditindaklanjuti, karena tidak semua masyarakat Kota Parepare menggunakan *smartphone* berbasis android. Hal itu juga dapat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik.
- b. Peningkatan Kualitas Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia di Mal Pelayanan Publik Kota Parepare sangatlah penting untuk diperhatikan, karena akan mempengaruhi kinerja pegawai itu sendiri dan mewujudkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan melaksanakan pendidikan dan pelatihan (diklat), mengikuti seminar maupun pengembangan diri secara mandiri untuk pegawai di MPP Kota Parepare. Faktor kesadaran pegawai menjadi kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat.

c. Peningkatan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana Mal Pelayanan Publik Kota Parepare masih harus untuk ditingkatkan. Yang sudah ada untuk dipertahankan dan beberapa sarana prasarana dan fasilitas yang belum memadai untuk lebih ditingkatkan. Dibutuhkan inovasi-inovasi dari pegawai demi mencapai pelayanan publik yang prima dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inovasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Parepare dengan melihat kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik. Temuan peneliti saat melaksanakan proses penelitian adalah masih ada beberapa pegawai yang kurang kompeten dibidangnya serta masih membutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan ilmu teknologi. Hal ini sama dengan penelitian Nuvrida Iriyanti (2022), dalam memberikan pelayanan publik diperlukan pegawai yang memiliki kompetensi dan bertanggung jawab atas pekerjaan masing-masing.

Temuan lain oleh peneliti yaitu belum adanya peraturan Walikota yang mengatur khusus tentang Mal Pelayanan Publik Kota Parepare dan *website* resmi atau aplikasi untuk memudahkan akses masyarakat. Berbeda dengan temuan penelitian Abdullah Rafi Maulana (2022), Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo telah memiliki Peraturan Walikota sebagai landasan hukum. Layaknya Mal Pelayanan Publik di beberapa daerah, Mal Pelayanan Publik Kota Parepare terbilang masih baru beroperasi yang tentunya masih memiliki beberapa kekurangan diantaranya adalah masih dilakukannya renovasi gedung khususnya lantai 2 gedung untuk kantor Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Parepare, masih ditemukannya loket pelayanan yang terbengkalai karena kosong belum terisi, penambahan buku bacaan semua umur di ruangan pojok baca, serta penerangan yang perlu ditingkatkan dan pendingin ruangan masih kurang dingin.

Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu dan Mal Pelayanan Publik Kota Parepare terus melakukan inovasi-inovasi pelayanan publik guna kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Inovasi yang telah dilakukan yaitu penyediaan lahan parkir untuk masyarakat yang datang di Mal Pelayanan Publik, dibuatnya jalur khusus atau jalur tersendiri untuk kaum disabilitas, serta penambahan sarana *cas handphone*. Diharapkan kepada pemerintah daerah serta pegawai terus melakukan inovasi-inovasi pelayanan publik agar tercapainya pelayanan publik yang prima.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat pelayanan publik di Kota Parepare yakni masyarakat Kota Parepare yang masih banyak belum mengetahui tentang adanya Mal Pelayanan Publik ini serta masyarakat yang kurang aktif dalam memberikan kritik dan saran untuk seluruh proses pelayanan publik. Ini diharapkan untuk mengurangi kesalahan yang terjadi dan terus meningkatkan pelayanan publik di Kota Parepare.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan kinerja pegawai dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Parepare telah berjalan dengan baik dikarenakan pegawai telah

melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Pada hakekatnya Mal Pelayanan Publik diselenggarakan untuk melayani masyarakat, kinerja pemberi pelayanan tentunya menjadi sorota paling penting. Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, disarankan untuk peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawai melalui Pendidikan formal atau non formal agar lebih berkompoten, menyediakan *website* atau aplikasi Mal Pelayanan Publik untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi serta sarana prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik untuk dipertahankan dan ditingkatkan demi mewujudkan pelayanan yang prima.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu SKPD saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswel.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi berbeda dengan menyesuaikan kebijakan yang baru dan kondisi yang terjadi dilapangan yakni berkaitan dengan kinerja pegawai, inovasi pelayanan publik dan Mal Pelayanan Publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Putri, Ramdhani (2021) Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Nusa Tenggara Barat. Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4. O",
- Nuvrida, I., Rahmi, H., Safrul Rijali, (2022). Efektifitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, JAPB : Volume 5 Nomor 1, ISSN : 2723-0937
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Parepare Nomor 23 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widodo, Suparno. 2014. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Pustaka Pelajar

