

## INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG SELATAN

Ratih Dwi Lestari<sup>1</sup>, Riska Sarofah<sup>2</sup>, Fitri Susiswani Isbandi<sup>3</sup>, Slamet Setiawan<sup>4</sup>, Yusuf Fadli<sup>5</sup>

<sup>1345</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Tangerang

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Politik, FISIP, Universitas Siliwangi

[Ratihdwilestari21@gmail.com](mailto:Ratihdwilestari21@gmail.com)<sup>1</sup>, [riskasarofah@unsil.ac.id](mailto:riskasarofah@unsil.ac.id)<sup>2</sup>, [fit.fikomunt@gmail.com](mailto:fit.fikomunt@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[slametsetiawan1406@gmail.com](mailto:slametsetiawan1406@gmail.com)<sup>4</sup>, [fadli8daglish@gmail.com](mailto:fadli8daglish@gmail.com)<sup>5</sup>

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk membahas inovasi Mall Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan sebagai wadah Organisasi Perangkat Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan public. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif deskriptif. Kualitas pelayanan publik di Indonesia secara umum masih tergolong rendah, terlihat dari beberapa indikator seperti tingkat kepuasan masyarakat, profesionalisme SDM, efektifitas dan efisiensi sistem yang digunakan belum terkelola dengan baik. Temuan dari penelitian ini menyatakan bahwa dalam aspek Kepemimpinan, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu menjalankan gaya kepemimpinan yang demokratis dan transformative. Dari segi manajemen, MPP Kota Tangerang Selatan sudah mengembangkan pelayanan berbasis teknologi untuk memudahkan warga. Dari segi manajemen resiko, MPP Kota Tangerang Selatan sejak dini melakukan mitigasi masalah dengan memperbaiki jaringan internet. Dari aspek human capital, SDM yang ada di MPP Kota Tangerang Selatan sudah memenuhi kualifikasi akademik, berpengalaman, dan kompeten. Dari sisi teknologi, pelayanan yang terdapat di MPP Kota Tangerang Selatan dikembangkan dan dapat diakses secara mudah melalui beragam aplikasi. Penelitian ini menyimpulkan keberadaan Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan sudah berjalan sesuai dengan perintah dari arahan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) untuk menghadirkan inovasi terbaru pelayanan public yang modern, efektif dan efisien.

**Keyword: Inovasi, Mal, Pelayanan Publik**

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to discuss the innovation of the Public Service Mall in South Tangerang City as a forum for Regional Apparatus Organizations in improving the quality of public services in South Tangerang City. This research uses the theory of public service innovation. The method used in this study is a descriptive qualitative method. The quality of public services in Indonesia in general is still relatively low, as can be seen from several indicators such as the level of public satisfaction, professionalism of human resources, the effectiveness and efficiency of the system used has not been managed properly. The findings of this study state that in the aspect of Leadership, the Head of the Investment and One-Stop Service Service carries out a democratic and transformative leadership style. In terms of management, mpp South Tangerang City has developed technology-based services to make it easier for residents. In terms of risk management, the South Tangerang City MPP early on mitigated the problem by improving the internet network. From the aspect of human capital, the human resources in the MPP of South Tangerang City have met academic qualifications, experienced, and competent. In terms of technology, the services contained in the Mpp of South Tangerang City are developed and can be accessed easily through various applications. This research concludes that the existence of a Public Service Mall in the city of South Tangerang has been running in accordance with orders from the direction of the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (KEMENPANRB) to present the latest innovations in modern, effective and efficient public services.*

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

## **PENDAHULUAN**

Telah terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang terjadi di Kota Tangerang Selatan. Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia menjadi sorotan masyarakat karena cenderung berbelit-belit (Lestari, et.al 2020; Makmur et.al, 2021). Keahlian kemampuan sumber daya manusia yang masih cenderung rendah, ketidakpastian waktu serta ketidakpastiannya besaran biaya yang dikeluarkan menjadi penyebab pelayanan publik di Indonesia dinilai kurang maksimal. Pelayanan publik ialah suatu kepentingan dan harapan untuk seluruh kalangan masyarakat di suatu negara (Puryatama & Haryani, 2020). Dilansir pada kanal Youtube, Dedi Kurniawan menjelaskan “Di kelurahan Jombang dan kecamatan Ciputat pelayanannya sangat buruk sekali, apalagi masalah surat-menyurat atau sejenisnya, yang mungkin seharusnya bisa dikerjakan dalam hitungan menit atau jam bisa selesai, terkadang ditunda-tunda sampai beberapa hari (mediaTV, 2021). Disamping itu pula permohonan atas pelayanan publik terus meningkat, hal ini diakibatkan karena kebutuhan masyarakat untuk memenuhi keperluan sehari-hari dalam persoalan administratif.

Pemerintah terus berupaya menciptakan inovasi terhadap pelayanan publik, diantara usaha pemerintah dalam memaksimalkan birokrasi di Indonesia ialah menghadirkan inovasi berupa Mal Pelayanan Publik. Terhitung mulai tahun 2017, pemerintah menghadirkan inovasi pelayanan publik melalui peraturan yang dikeluarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPANRB) Nomor 23 Tahun 2017 yang dimuat tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam peraturannya Mal Pelayanan Publik diartikan sebagai tempat kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik barang, jasa atau layanan administrasi sebagai pengembangan fungsi pelayanan terpadu di pemerintah pusat atau di pemerintah daerah (Burhan, 2020). Dari definisi diatas maka diadakannya Mal Pelayanan Publik di Tangerang Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No.3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) (BPK RI, 2021). Mantan Walikota kota Tangerang Selatan Ibu Airin Rachmi Diany menyatakan hadirnya MPP diharapkan akan memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasi guna memberikan layanan yang cepat dan efisien sehingga dapat meningkatkan rasa puas pada masyarakat dengan hadirnya inovasi terbaru ini (MPP Kota Tangerang Selatan, 2021a).

Penelitian terdahulu yang menggambarkan tentang inovasi pelayanan publik pada peringkat daerah menunjukkan beberapa pendekatan. Penelitian yang dilakukan Ghifari (2018) yang berjudul Formulasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2018, penelitian ini tentang teknik formulasi kebijakan di Mal

Pelayanan Publik yang bertujuan mengetahui proses dan faktor yang mempengaruhi dan faktor penghalang formulasi kebijakan publik. Temuan dari penelitian ini menunjukkan, dalam teknik pembuatan masalah belum bisa mengidentifikasi program bagaimana layanan publik yang akan diciptakan, kemudian faktor yang mempengaruhinya adalah kekompakan semua SKPD saat melaksanakan program MPP, sementara itu untuk faktor penghalangnya, kawasan yang begitu luas yang mengakibatkan tidak dapat dijangkau oleh semua warga di Banyuwangi serta masih belum tersedianya anggaran yang disediakan sebelumnya (Ghifari, 2018). Kemudian penelitian yang berjudul Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat, dalam penelitian kali ini memfokuskan analisis terkait Implementasi Mal Pelayanan Publik guna meningkatkan kualitas layanan publik.

Hasil dari temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan belum maksimal dalam menerapkan pelayanan, hal ini disebabkan karena kesenjangan pada dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi. Ada pula faktor yang mempengaruhi, diantaranya tidak konsistennya para pelaksana dengan kebijakan yang ada, belum maksimalnya dalam melakukan korelasi antar pekerja, anggaran yang kurang mencukupi, dan tidak optimalnya kemampuan sumber daya manusianya serta belum maksimalnya fasilitas. Usaha yang diterapkan ialah menambahkan anggaran, mengembangkan kualitas kemampuan sumber daya manusia terkait peningkatan kompetensi sumber daya manusia serta mengembangkan struktur yang berbasis online guna menunjang keunggulan layanan. Kedua penelitian terdahulu ini terkait dengan aspek kebijakan yang di terapkan (Hasiholan et al., 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi kekurangan yang belum dibahas yaitu inovasi pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. Peningkatan pelayanan publik melalui keberadaan MPP di Kota Tangerang Selatan menjadi sesuatu yang mutlak dibutuhkan, mengingat Kota Tangerang Selatan berada pada posisi strategis secara geografis dan demografis. Hadirnya Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tangerang Selatan sebagai bentuk adaptasi dalam struktur tata kelola pemerintahan yang mengikuti perubahan di era revolusi 4.0 yang mana menerapkan teknologi modern, khususnya dalam menyelenggarakan layanan yang dinaungi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan (Republika, 2021). DPMPTSP Kota Tangerang Selatan sendiri sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 tahun 2016 yang membahas Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, serta Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 61 Tahun 2016, yang berisi atas Kedudukan, Struktur organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) (Fadilla, 2016).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti Inovasi merupakan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; pembaruan. Pengertian lainnya adalah suatu penemuan baru yang sudah tersedia atau yang sudah tersedia sebelumnya (Kemendikbud, 2021). Inovasi juga sebagai instrumen guna meningkatkan bentuk baru dalam menerapkan sumber daya dan mencakup keperluan dengan lebih baik. Inovasi di kawasan masyarakat publik diperlukan guna memberikan pelayanan publik yang lebih melukiskan ketersediaan untuk pilahan publik serta menghadirkan keberagaman cara dalam bantuan. Inovasi juga dimanfaatkan sebagai peningkatan kualitas pelayanan. Pokok inovasi adalah transformasi guna mendatangi suatu hal yang baru (Muluk, 2008).

Inovasi adalah suatu kegiatan penting yang dikantongi oleh suatu organisasi (Adawiyah, 2018; Tui et.al, 2022). Inovasi Pelayanan publik yakni suatu kewajiban bagi pemerintah untuk menerapkan pelaksanaan desentralisasi atas upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Galbraith (1973); Schon (1967) dalam (Prawira et al., 2018), diartikan sebagai teknik dari implementasi teknologi baru pada suatu produk maka dari itu produk memiliki nilai tersendiri. Inovasi juga bisa diterapkan pada barang, pelayanan, atau gagasan sebagai suatu hal mutakhir, maka dari itu mungkin saja suatu ide tumbuh di masa lalu, namun tetap inventif bagi pengguna yang mutakhir dalam menyadarinya (Yanuar, 2019). Dalam sebuah inovasi perlu diketahui apa yang menjadi faktor penentu keberhasilannya dari sebuah inovasi yang diciptakan. Oleh sebab itu seperti yang diterangkan oleh Cook, Matthew dan Irwin dalam (Anggadwita, 2013), ada beberapa faktor antara lain yang pertama ada Kepemimpinan (*Leadership*) Cook, Matthew & Irwin memimpin mempunyai kapasitas yang besar sebagai pelaksana dalam suatu organisasi dan mendorong lahirnya ide-ide kreatif, lalu yang kedua Manajemen (*Management/Organization*) Cook, Matthew dan Irwin menerangkan suatu organisasi, mengontrol visi, skema misi serta nilai-nilai organisasi penting guna membuat identitas dan budaya organisasi, dan yang ketiga ada Manajemen Resiko (*Risk Management*) Cook, Matthew & Irwin menerangkan manajemen resiko merupakan sebuah fitur yang paling dasar pada operasi inovasi, resiko diukur melalui gabungan konsekuensi dan kemungkinan, resiko diidentifikasi dengan ketidakpastian. Untuk menyediakan inovasi perlu guna mengidentifikasi manajemen resiko, kebijakan dan prosedur yang dipetik dibawah pertimbangan serta laporan yang ada.

Kemudian yang keempat ada Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) diterangkan, kemampuan sumber daya manusia yang bertaraf dan cakap di bidang yang akan di perlukan guna dapat mengimbangi kompetisi pasar, bukan saja informasi teknologi yang dibutuhkan hal ini juga perlu desakan serta keyakinan dari semua anggota. Pelatihan peningkatan pegawai merupakan ajang untuk mengembangkan daya inovasi dalam suatu organisasi, kemudian yang terakhir ada Teknologi (*Technology*), yang mana dengan memanfaatkan rangkaian teknologi

diharapkan memudahkan manajemen perusahaan dalam metode penyebaran terobosan baru bagi warga negara. Menggunakan teknologi informasi dapat menumbuhkan perkembangan inovasi produk layanan. Teknologi sebagai sarana antara fasilitator dan pemakai, yang menyuplai kesahajaan pada pemakai yang mengakses informasi yang diperlukan (Fadilla, 2016).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dikumpulkan berbentuk kata dan gambar, data yang ditemukan sebab hasil wawancara, catatan, dokumentasi pribadi, foto atau dokumentasi lainnya (Moleong, 2005). Pendekatan ini ditujukan untuk mendalami sebuah fenomena, sebagai contoh watak, tanggapan, tekad, perangai yang dideskripsikan dalam bentuk kata-kata serta bentuk pada suatu posisi eksklusif yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012; Nazir, 2005). Sumber data diperoleh dari sumber primer dan skunder, di mana data primer diambil dari sumber utama. Sedangkan data primer didapat secara tidak langsung dari orang lain, dokumen, atau pelacakan dari sumber internet. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan pencatatan (Sugiyono, 2017). Adapun dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada pegawai/staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Tangerang Selatan selaku dinas yang menaungi hadirnya Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan yang berlokasi di jl. Raya serpong Km.16, Kelurahan Cilenggang, Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan. Data sekunder dalam penelitian dalam penelitian ini adalah berupa buku, jurnal, dan artikel yang terkait dengan Mal Pelayanan Publik sebagai Inovasi dalam inovasi pelayanan publik.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia terinspirasi dari *Public Service Hall* (PSH) Georgia dan *Asan Xidmat* Azerbaijan yang mana keduanya sudah menandatangani nota kesepahaman kerjasamanya dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRRB). Dalam rangka penguatan organisasi dan upaya peningkatan sumber daya manusia. Kemudian melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dikeluarkannya Peraturan Nomor 23 tahun 2017 yang memuat tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Puryatama & Haryani, 2020). Mantan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Alm. Tjahjo Kumolo meresmikan Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan pada hari Kamis 15 April 2021. Mal pelayanan publik Tangerang Selatan merupakan MPP ke-41 di Indonesia dan yang ke-2 di Provinsi Banten (Kemenpan RB, 2021).

Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan merupakan fungsi pelayanan terpadu sebagai bentuk kegiatan gabungan instansi pelayanan publik dari pusat maupun

daerah, dan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah guna mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan, serta terciptakan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia pelayanan publik. Mal Pelayanan Publik sendiri bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan di kalangan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan guna sebagai mengembangkan daya saing global dalam menyediakan kemudahan berusaha, yang mana sampai saat ini terdapat 18 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) antara lain Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), BPJS Ketenagakerjaan, Kantor Kementerian Keuangan (Direktorat Jendral Pajak dan Direktorat Bea dan Cukai ), Bank Jabar Banten (BJB), PT.Pos Indonesia, Kantor Kementerian ATR/BPN, Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan, Kejaksaan, Pengadilan Agama, PT.PLN dengan 120 layanan (MPP Kota Tangerang Selatan, 2021b).

Selain itu, fasilitas penunjang Mal Pelayanan Publik Tangerang Selatan antara lain mesin pengambilan antrian (*queuing booked machine*), pondok layanan mandiri, tv monitor antrian (*display wall*), *close-circuit television (cctv)*, *investment lounge*, gerai nikah, Auditorium, *Co-Working space*, klinik kesehatan, fasilitas ibadah, area bermain anak, area konsultasi dan pengaduan, ruang menyusui, area membaca, ruang tunggu prioritas dan kantin. Selain itu terdapat fasilitas untuk penyandang disabilitas, seperti tempat parkir khusus untuk penyandang disabilitas, tersedianya juga kursi roda, jalan landai, ruang tunggu dan kamar mandi khusus untuk difabel, dan juga *guiding block* dan loket khusus untuk penyandang disabilitas (Kasiridho, 2021).

Untuk meninjau sejauh mana inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan. Peneliti menggunakan teori 5 (lima) faktor keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin yang meliputi Kepemimpinan (*Leadership*), Manajemen/Organisasi (*Management/Organization*), Manajemen Resiko (*Risk Management*), Sumber Daya Manusia (*Human Capital*), dan Teknologi (*Technology*) (Eva Hany Fanida, S.AP. & S1, 2018). Yang digunakan untuk acuan wawancara guna mendeskripsikan keberhasilan inovasi untuk pelayanan publik.

### **Kepemimpinan (*Leadership*)**

Dalam menerapkan inovasi demi mencapai keberhasilan dipengaruhi oleh peran tanggung jawab seorang pemimpin. Menurut Cook, Matthews, dan Irwin (2009) dalam (Anggadwita, 2013). Peran seorang pemimpin mempunyai kapaasitas yang besar sebagai pelaksana dalam suatu organisasi. Seorang Pemimpin harus mempunyai karakter tersendiri guna menggerakkan, memotivasi, dan memberi arahan agar terciptanya kreatifitas guna dapat mencapai tujuan organisasi, seorang pemimpin harus cakap dalam menciptakan kepercayaan anggota, memperkenalkan anggota agar dapat mengambil inisiatif, menciptakan kerjasama, berbagi pengalaman, dan mengurangi

resistensi terhadap perubahan awal adopsi inovasi. Tugas dari pemimpin sendiri adalah membuat keputusan, kebijakan serta prosedur guna memfasilitasi inovasi serta menyediakan fasilitas internal maupun eksternal. Di dalam Mal Pelayanan Publik pemimpin mendorong agar seluruh stafnya bekerjasama dengan baik, karena di dalam Mal Pelayanan Publik diisi dengan pihak-pihak diluar organisasi yang mana dalam MPP melibatkan beberapa instansi yang menyediakan layanan di MPP sehingga menuntut sinergi antara kebelah dua pihak. Pemimpin juga berperan sebagai seseorang yang mengambil keputusan dalam merencanakan kebijakan strategis yang akan diterapkan di Mal Pelayanan Publik di Tangerang Selatan. Pemimpin juga yang berkomitmen dalam terlaksanakannya inovasi di MPP.

#### **Manajemen/ Organisasi (*Management/ Organization*).**

Keberhasilan inovasi dipengaruhi juga oleh faktor manajemen/Organisasi, Cook, Matthew dan Irwin menerangkan suatu organisasi, mengontrol visi, skema misi, serta nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budaya organisasi perencanaan yang memuat rencana/*planning* atau strategi organisasi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari inovasi dan menciptakan budaya berorganisasi. Organisasi harus mempunyai budaya dan iklim yang memacu dalam peningkatan inovasi dan siap demi belajar beradaptasi dengan terjadinya transformasi lingkungan (Fadilla, 2016). Budaya berorganisasi di MPP diterapkan dengan adanya pembentukan tim pengelola dan meningkatkan jaringan. Pada hal ini Mal Pelayanan Publik juga sudah dibuat tim untuk mengkoordinir dan mengontrol jalannya pelayanan yang ada di MPP. Hal tersebut karena pelayanan di MPP dilaksanakan oleh petugas didatangkan langsung dari masing-masing instansi jadi tim pengelola dibuat untuk mengontrol jalannya pelaksanaan di MPP.

#### **Manajemen Resiko (*Risk Management*)**

Keberhasilan dari inovasi juga dipengaruhi dengan adanya manajemen resiko, menurut Cook, Matthew dan Irwin dalam (Anggadwita, 2013), Manajemen resiko/*risk management* merupakan fitur paling dasar dari operasi inovasi. Resiko diukur dengan gabungan konsekuensi dan kemungkinan, resiko diidentifikasi dengan ketidakpastian. Untuk itu perlu mengidentifikasi kebijakan dan prosedur yang diterapkan dengan menimbang informasi yang tersedia. Budaya menghindari resiko di sektor publik. Dalam hal ini Manajemen Resiko merupakan suatu rangkaian dalam mengelola resiko yang mungkin akan terjadi di masa yang akan datang guna meminimalisir dampak dari resiko yang akan terjadi. Salah satu fungsi dari MPP di Kota Tangerang Selatan adalah melakukan mitigasi terhadap segala resiko yang akan muncul di dalam proses pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. Dan kemampuan mendeteksi resiko sejak dini akan dapat memberikan pengaruh yang signifikan bagi pelayanan publik. Resiko ini terkait dengan kendala yang akan terjadi dalam berjalannya inovasi pelayanan di MPP.

### **Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*)**

Keberhasilan inovasi juga dipengaruhi dengan kemampuan sumber daya manusia Cook, Matthew dan Irwin menerangkan kemampuan sumber daya manusia yang bertaraf dan cakap di bidangnya, diperlukan agar dapat mengimbangi kompetisi di pasaran, bukan saja informasi teknologi yang dibutuhkan hal ini juga perlu desakan dan komitmen dari semua pegawai anggota. Kunci dari strategi sumber daya manusia adalah proses rekrutmen, retensi, pelatihan dan peningkatan staf. Pelatihan dan peningkatan pegawai merupakan peluang guna mengembangkan daya inovasi dalam suatu organisasi (Anggadwita, 2013). Dalam hal ini taraf dan kompetensi para pegawai yang menjalankan pelayanan di Mal Pelayanan Publik pasti tidak diragukan lagi. Pegawai yang mengantongi wawasan luas dan pengalaman lebih dapat memudahkan pelaksanaan inovasi yang ada di Mal Pelayanan Publik. Pegawai yang ada di Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan ini juga berasal dari masing-masing instansi menjadikan mereka paham akan tupoksi yang diterapkan.

Kualitas pelayanan publik salahsatunya ditentukan oleh ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan pengalaman dalam menjalankan tugas. Kota Tangerang Selatan sebagai kota yang terus berkembang membutuhkan tenaga-tenaga ahli di bidangnya, khususnya pengembangan kota yang berbasis kepada teknologi sebagai bentuk inovasi dari pelayanan public, Adapun faktor pendukung untuk menerapkan inovasi pelayanan yang ada di MPP salahsatunya dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), PTSP menghadirkan aplikasi yang bernama Simponie (sistem informasi manajemen perizinan online), didalam aplikasi ini pemohon tidak perlu datang ke MPP. Cukup mengisi form dan memenuhi syarat yang sudah terlampir. Jika semua sudah sesuai dengan yang dimohonkan SK akan diterbitkan dan di kirimkan via PT.Pos Indonesia (Simponie, 2022). Aplikasi ini menjadi sarana yang memudahkan bagi pemohon karena bisa diakses secara fleksibel. Kemudian ada juga Aplikasi Sultan Tangsel yang dihadirkan oleh Kementerian ATR/BPN yang mana menyediakan layanan pendaftaran secara online dengan cara mengisi form yang sudah dilampirkan di website sultantangsel.id dan dapat mendaftarkan juga untuk *E-ticket* untuk pemohon langsung, disamping itu sultan tangsel juga menyediakan layanan konsultasi seputar pertanahan melalui aplikasi Zoom meeting yang bisa di akses setiap hari nya sesuai jadwal yang sudah disediakan (Sultantangsel, 2022). Ada juga laman website yang dihadirkan oleh Disdukcapil Tangerang Selatan yang bernama rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id melalui website tersebut pemohon dapat mengajukan pendaftaran online seputar layanan administrasi kependudukan (Disdukcapil, 2022).

### **Teknologi (*Technology*)**

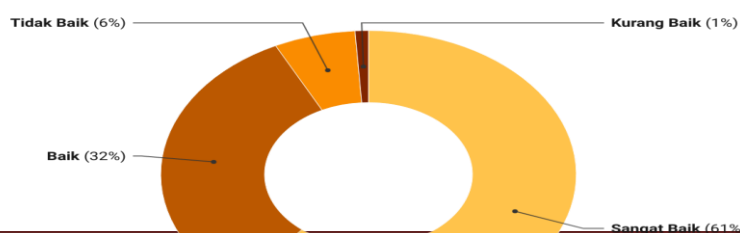


Keberhasilan inovasi berikutnya dipengaruhi dengan adanya teknologi/*technology* dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin dalam (Fadilla, 2016), menerangkan, memanfaatkan adanya kemajuan teknologi dapat memudahkan manajemen perusahaan dalam proses penyebaran inovasi untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan. Teknologi adalah alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, menyediakan, kemudahan untuk pengguna mengakses informasi seputar inovasi yang diterapkan. Dalam hal ini MPP juga menerapkan layanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi Dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih di masa revolusi industry 4.0 mendukung pelayanan inovasi yang di hadirkan di MPP. Pada layanan yang ada di MPP dapat dilihat pada laman website yang ditelah disediakan yaitu <https://mpp.tangerangselatankota.go.id> di dalam website tersebut terdapat daftar instansi yang memberikan informasi seputar layanan yang ada di instansi melalu website masing-masing instansi. Di Mal Pelayanan Publik Tangerang Selatan juga menerapkan antrian yang berbasis online yang terhubung menggunakan software Endqueue, dengan ini pemohon dapat mengambil nomor antrian dan langsung terhubung denga instansi yang ingin dituju, di Mal Pelayanan Publik Tangerang Selatan juga menggunakan jaringan Telkom yang langsung di kelola dengan Kominfo Tangerang Selatan.

Perkembangan teknologi dalam menopang pelayanan publik menjadi hal mendesak yang harus dilakukan oleh setiap pemerintahan di manapun berada. Hal ini bertujuan untuk efisiensi dan efektifitas pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat terlayani dan dimudahkan dalam mengakses setiap pelayanan yang dilakukan pemerintah. Mal Pelayanan Publik Tangerang Selatan juga mendapatkan penghargaan sebagai “Pelayanan Prima” dari KemenpanRB pada bulan Maret tahun 2022 (Fadilla, 2016).

Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, dan dari pelayanan yang sudah dilakukan sejauh ini mendapatkan respon yang positif dari masyarakat Tangerang Selatan pada umumnya. Hal tersebut tercantum dalam indeks kepuasan warga Kota Tangerang Selatan seperti di bawah ini,

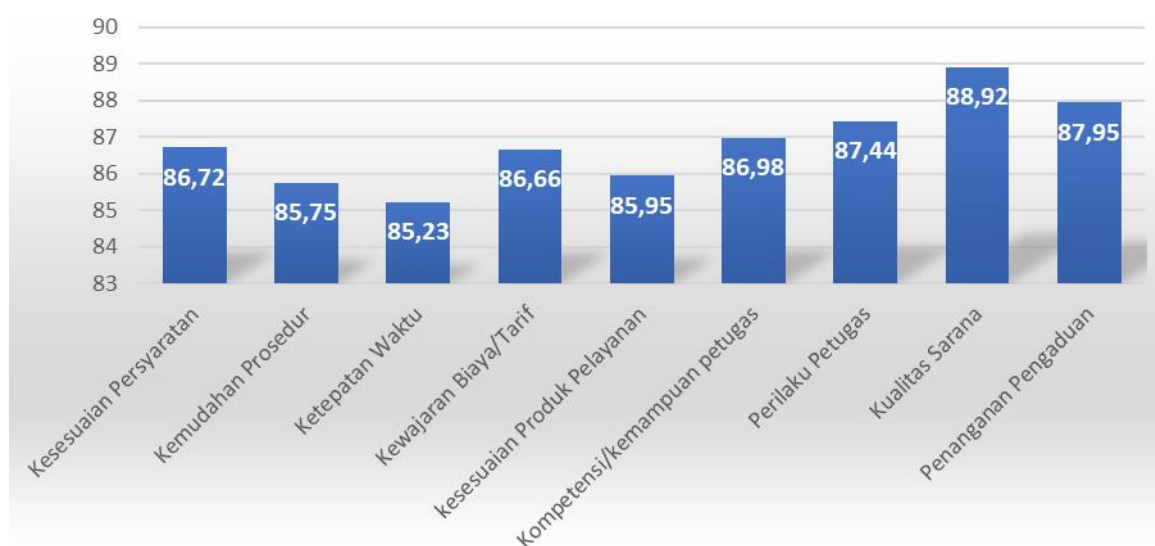
**Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan Tahun 2022**



### Sumber: MPP Kota Tangerang Selatan

Data di atas menunjukkan bahwa pengguna atau masyarakat Kota Tangerang Selatan secara umum memberikan apresiasi tinggi terhadap keberadaan MPP Kota Tangerang Selatan, di mana 61% masyarakat menyatakan pelayanan di Kota Tangerang Selatan sangat baik dan 32% public menilai baik (MPP Kota Tangerang Selatan, 2022a).

**Grafik 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Indikator Kinerja**



### Sumber: MPP Kota Tangerang Selatan

Pelayanan publik yang ditopang oleh sistem yang berbasis teknologi, petugas yang kompeten, fasilitas penunjang yang membuat pengguna nyaman, dan budaya kerja yang baik akan memberikan pengalaman tersendiri bagi masyarakat yang tentunya akan meningkatkan kualitas pelayanan public di Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan data di atas, dapat dilihat dari semua indikator yang diukur menunjukkan nilai yang positif, karena persentasenya di atas 85%. Khusus untuk kualitas sarana mendapatkan skor tertinggi sebesar 88.92%, sedangkan nilai terendah ada pada ketepatan waktu sebesar 85.23% (MPP Kota Tangerang Selatan, 2022b). Hal tersebut, mesti mendapat perhatian dari pihak MPP Kota Tangerang Selatan agar dapat ditingkatkan seperti indikator kinerja yang lainnya.

### SIMPULAN

Pelayanan publik sudah sepatutnya dapat ditingkatkan secara berkesinambungan, tujuannya agar masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik. Kehadiran Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan menjadi angin segar bagi masyarakat, yang selama ini merasa dikecewakan dan terabaikan. Pemerintah Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan berhasil dalam mengembangkan berbagai inovasi pelayanan public yang digabungkan dalam Mal pelayanan publik. Keberhasilan MPP Kota Tangerang Selatan dapat diukur melalui indikator yang diajukan dalam penelitian ini, dari aspek kepemimpinan, manajemen organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia, dan pengembangan teknologi berjalan sesuai standar yang sudah ditentukan. Konsekuensi logis dari peningkatan ini adalah masyarakat merasa terbantu dalam proses pelayanan prizinan pengumpulan dokumen administrasi kependudukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Politico*, 18(2), 265–275. <https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>
- Anggadwita, G. (2013). Service Innovation in Public Sector : A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia. *Journal of Social and Development Sciences*, 4(7), 308–315. <https://doi.org/10.22610/jsds.v4i7.766>
- BPK RI. (2021). *Peraturan Walikota (PERWALI) tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/179622/perwali-kota-tangerang-selatan-no-3-tahun-202>
- Burhan, M. (2020). *Mal Pelayanan Publik dan Maladministrasi*. Ombudsman.Go.Id. [https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mal-pelayanan-publik-dan-maladministrasi#:~:text=Sejak Tahun 2017%2C Mal Pelayanan, Publik \(MPP\) di Indonesia.](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mal-pelayanan-publik-dan-maladministrasi#:~:text=Sejak Tahun 2017%2C Mal Pelayanan, Publik (MPP) di Indonesia.)
- Disdukcapil. (2022). *Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)*. Rumahdukcapil. Tangerangseletankota.Go.Id. [https://rumahdukcapil.tangerangseletankota.go.id/?p=pilih\\_layanan&page=home](https://rumahdukcapil.tangerangseletankota.go.id/?p=pilih_layanan&page=home)
- Eva Hany Fanida, S.AP., M. A., & S1. (2018). Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasikan (Simoker) Berbasis Android Di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fadilla, N. A. & M. (2016). *Inovasi layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Mojokerto*. 4.
- Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, Katili, A.Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui

E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/338>

Ghifari, D. T. (2018). Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2018. *Repository BKG*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/13110/>

Hasiholan, Petra., Jeddawi Murtir., & Sartika, I. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12 No.2. <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/jv.v12i2.286>

Kasiridho. (2021). *Mal Pelayanan Publik Kota Tangsel Resmi Beroperasi, berikut Instansi dan Layanan yang dapat di akses Masyarakat*. KabarBanten.Com. <https://kabarbanten.pikiran-rakyat.com/seputar-banten/pr-591778265/mal-pelayanan-publik-kota-tangsel-resmi-beroperasi-berikut-instansi-dan-layanan-yang-dapat-diakses-masyarakat?page=3>

Kemendikbud. (2021). *Arti Kata Inovasi*. Kbbi. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/inovasi>

Kemenpan RB. (2021). *Peresmian dan Peninjauan MPP Kota Tangerang Selatan*. Menpan.Go.Id. <https://www.menpan.go.id/site/berita-foto/peresmian-dan-peninjauan-mpp-kota-tangerang-selatan>

Lestari, Riski Puspita. Mutiarin, Dyah. Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram*.

mediaTV, T. (2021). *Reses Zaid El Habib Terima Keluhan Buruknya Pelayanan Publik di TANGSEL*. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=jNkeAcBo618>

Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2012). *Meotologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

MPP Kota Tangerang Selatan. (2021a). *Tangsel ikut penandatanganan komitmen penyelenggaraan mal pelayanan publik tahun 2021*. Mpp.Tangerangselatankota.Go.Id. [https://mpp.tangerangselatankota.go.id/main/v\\_news/903](https://mpp.tangerangselatankota.go.id/main/v_news/903)

MPP Kota Tangerang Selatan. (2021b). *Tentang MPP Kota Tangerang Selatan*. Mpp.Tangerangselatankota.Go.Id. <https://mpp.tangerangselatankota.go.id/#tentang>

MPP Kota Tangerang Selatan. (2022a). *Grafik Berdasarkan Pilihan Responden*. Mpp.Tangerangselatankota.Go.Id. <https://mpp.tangerangselatankota.go.id/>

- MPP Kota Tangerang Selatan. (2022b). *Indeks Kepuasan Masyarakat*. Mpp.Tangerangselatankota.Go.Id. <https://mpp.tangerangselatankota.go.id/>
- Muhammad Ardiansyah Makmur, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, Rifdan, S. T. (2021). Tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu wilayah Walerang Lamasi. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX, No 1, 13. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/272>
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah (Pertama)*. Banyumedia Publishing.
- Prawira, M. A., Noor, I., Nurani, F., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2018). ( Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinisi DKI Jakarta ). *Administrasi Publik*, 2(4), 715–721. [file:///E:/Artikel Cal Center 119/79293-ID-inovasi-layanan-studi-kasus-call-center.pdf](file:///E:/Artikel%20Call%20Center%20119/79293-ID-inovasi-layanan-studi-kasus-call-center.pdf)
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433>
- Republika. (2021). *Mal Pelayanan Publik Tangsel Mulai beroperasi*. Republika.Co.Id. <https://republika.co.id/berita/qlrwrq328/mal-pelayanan-publik-tangsel-mulai-beroperasi>
- Simponie. (2022). *Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online*. Simponi.Tangerangselatankota.Go.Id. <https://simponie.tangerangselatankota.go.id/panel>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sultantangsel. (2022). *Jenis Layanan Pertanahan*. Sultantangsel.Id. <https://sultantangsel.id/layanan>
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04.