

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMBENTUKAN  
MAL PELAYANAN PUBLIK  
(Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Jambi)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:  
UMAR WIRA HADI  
NIM: 105180010**

**Pembimbing:  
Wenny Dastina, S.Sos., M.Si  
Abdul Razak, S.HI., MIS**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
1444 H/2022 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, 8 Juni 2022



Umar Wira Hadi  
NIM. 105180010

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Pembimbing I : Wenny Dastina, S.Sos., M.Si**

**Pembimbing II : Abdul Razak, S.HI., MIS**

**Alamat : Fakultas Syariah UIN STS Jambi Jl. Jambi – Muara  
Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren Jaluko Kab. Muaro  
Jambi 31326 Telp (0741) 582021**

**Jambi, 8 Juni 2022**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Di-

Jambi

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

*Assalammu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara Umar Wira Hadi dengan NIM: 105180010 yang berjudul **“INOVASI PEMERINTAH KOTA JAMBI DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK”** di setujui dan dapat dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat mendapat gelar sarjana strata satu (S1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Saifuddin Jambi.

Demikianlah, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb*

**Pembimbing I**



**Wenny Dastina, S.Sos., M.Si**

**NIP. 19780109 200501 2 006**

**Pembimbing II**



**Abdul Razak, S.HI., MIS**

**NIP. 19800207 200901 1 007**



KEMENTERIAN AGAMA  
UINSULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Jambi – Ma. Balian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021  
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK(Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi)**” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 19 Juli 2022. Skripsi ini telah di terima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 31 Agustus 2022

Mengesahkan:  
Dekan,



*[Signature]*  
Syuti Uha, S.Ag.,MH  
197201022000031005

Panitia Ujian

**Ketua Sidang** : Dr. H. Ishaq, S.H., M.Hum  
NIP.1963121819940310001

**Sekretaris Sidang** : Dra. Choiriyah  
NIP.196605081994032001

**Penguji I** : Dr. Dra. Hj. Ramlah, M.Pd., M.Sy  
NIP. 196804011994022001

**Penguji II** : Pidayan Sasnifa, S.H., M.Sy  
NIP 197004202000032002

**Pembimbing I** : Wenny Destina, M.Si  
NIP. 197801092005012006

**Pembimbing II** : Abdul Razak, S.H.I., M.IS  
NIP. 198002072009011007

( *[Signature]* )  
( *[Signature]* )  
( *[Signature]* )  
( *[Signature]* )  
( *[Signature]* )

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ۚ إِنَّ  
يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا ۖ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىَٰ أَنْ تَعْدِلُوا ۗ وَإِنْ تَلُوتُوا أَوْ تَعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ

كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika dia (yang terdakwa) kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya (kebaikannya). Maka janganlah kamu mengikuti kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka ketahuilah Allah Maha teliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan.” (Q.S An-Nisa (3): 135).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang Maha Kuasa Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya bagi saya dalam kehidupan. Serta Sholawat dan Salam saya haturkan kepada Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wasallam yang telah menjadi suri tauladan yang baik bagi umat manusia di dunia.

Dengan ini saya persembahkan keberhasilan saya ini yang pertama dan paling utama untuk kedua orang tua saya, Bapak Upar Aripin terima kasih atas limpahan kasih sayangmu dan Mamah Maryati terima kasih atas segala limpahan kasih sayang dan Do'amu serta kasih sayang yang tak terhingga dari keduanya yang selalu memberikan yang terbaik.

Untuk kakakku Khoiroh Usmawati, S.Pd dan M. Yusup Khoirullah terima kasih atas segala bantuannya baik moral maupun materi serta support untuk menyelesaikan skripsi ini, teruntuk adik-adikku Rizal Abdillah, Zakiah Arifin dan Salman Arfiana terima kasih ku ucapkan untuk semangat yang kalian berikan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan, hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat saya persembahkan kepada kalian semuanya. Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian semua di kemudian hari dan memberikan kemudahan serta keberkahan dalam hidup. Aamiin...

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## ABSTRAK

**Nama : Umar Wira Hadi**

**NIM : 105180010**

**Judul : INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi)**

**Abstrak:** Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui inovasi yang terjadi pada pelayanan publik di Kota Jambi, faktor- faktor yang pendukung dalam penyelenggaraan inovasi Pemerintah Kota Jambi dalam pelayanan publik melalui mal pelayanan publik dan hambatan dalam menjalankan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan Kota Jambi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan pendekatan fenomenologi atau deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan yang merupakan gagasan dan praktik inovasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik sangat berefek besar pada tugas pemerintah yang semakin hari semakin kompleks dan kritisnya pemikirin Aparatur Sipil Negara (ASN) karena semakin meningkatnya tuntutan akan kebutuhan layanan bagi masyarakat. Inovasi Pemerintah Kota Jambi dalam rangka peningkaran kualitas pelayanan publik yang prima dengan membangun mal pelayanan publik yang merupakan sebuah inovasi untuk menunjang berbagai kebutuhan layanan bagi masyarakat Kota Jambi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis penyelenggaraan Inovasi Pemerintah Kota Jambi dalam pelayanan publik melalui mal pelayanan publik sudah berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Hal itu dapat dilihat dari kondisi di lapangan. Mal Pelayanan Publik juga mendapat dukungan penuh dari Pemerintah daerah Kota Jambi yang ditunjukan dengan koordinasi antar lembaga/instansi yang ikut ambil bagian dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik*

## ABSTRACT

**Name** : Umar Wira Hadi

**NIM** : 105180010

**Title** : *PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH THE ESTABLISHMENT OF PUBLIC SERVICES MALL (Study at the Jambi City Investment and One Stop Integrated Service Office)*

**Abstract:** This thesis aims to find out the innovations that occur in public services in Jambi City, the factors that support the implementation of Jambi City Government innovation in public services through public service malls and obstacles in carrying out public services within the Jambi City government scope. The type of research used in this research is qualitative with a phenomenological or descriptive approach with data collection methods through observation, interviews and documentation. Public Service Innovation is a type of service breakthrough which is an innovative idea and practice that provides benefits to the community, either directly or indirectly. Public services have a great effect on the government's tasks, which are increasingly complex and critical for the thinking of the State Civil Apparatus (ASN) due to the increasing demands for service needs for the community. Jambi City Government innovation in the context of increasing the quality of excellent public services by building a public service mall which is an innovation to support various service needs for the people of Jambi City. Based on the results of research conducted by the authors, the implementation of Jambi City Government Innovation in public services through public service malls has been running as planned. This can be seen from the conditions in the field. Public Service Malls also receive full support from the Jambi City Government as indicated by coordination between institutions/agencies that take part in the implementation of public service malls.

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



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT., yang telah memberikan segala limpahan nikmat, Rahmat serta petunjuk-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat besera Salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW., yang telah membimbing umat-Nya ke jalan islam dan ilmu pengetahuan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) pada Program Studi Ilmu Pemerintah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul “Inovasi Pemerintah Kota Jambi dalam pelayanan publik melalui mal pelayanan publik”.

Dalam rangka tersusunnya skripsi ini tidak dapat terlepas dari bantuan dan bimbingan, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su’aidi Asy’ari, M.A., Ph.D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik.
4. Bapak Dr. Ruslan Abdul Gani, S.H., M.H sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5. Bapak Dr. H. Ishaq, S.H., M.Hum Sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Lingkungan UIN STS Jambi.
6. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP., M.Si., MSHS dan Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum, sebagai Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan.
7. Ibu Wenny Dastina, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Abdul Razak, S.HI., MIS selaku Pembimbing II.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
9. Teman-teman dan sahabat seperjuanganku yang tak mungkin saya sebut satu persatu (Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018), khususnya kelas IP A, seluruh Keluarga dan seluruh pihak yang turut membantu dan berperan selama pendidikan saya dalam dalam mencapai gelar S.IP.

Di samping itu penulis menyadari pula bahwasanya masih banyak kekurangan pada skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karnanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan Kritik dan Saran pemikirannya demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT., penulis memohon ampunan atas semua kesalahan yang ada di dalam skripsi ini, semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.,

Jambi, 8 Juni 2022

Penyusun,



Umar Wira Hadi  
NIM. 105180010

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN PANITIA UJIAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Metode Penelitian .....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b>	
A. Kerangka Teoritis.....	16
B. Kerangka Konseptual.....	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

C. Kerangka Pikir .....	25
-------------------------	----

### **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Aspek Geografis DPMPTSP Kota Jambi .....	26
B. Aspek Demografi DPMPTSP Kota Jambi .....	27
C. Aspek Ekonomi DPMPTSP Kota Jambi .....	30
D. Aspek Pemerintahan DPMPTSP Kota Jambi .....	31

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Pelayanan Publik Terhadap Pengguna Layanan pada Lingkup Pemerintahan Kota Jambi .....	36
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi .....	43
C. Inovasi Pemerintah Kota Jambi Dalam Pelayanan Publik Melalui Pembentukan Mal Pelayanan Publik .....	48

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

### **CURRICULUM VITAE**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Data Pegawai Menurut Jenis Kelamin .....	27
Tabel 2: Aset Perangkat Daerah.....	30
Tabel 3: Realisasi Belanja Langsung dan Tidak Langsung .....	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Pikir .....	25
Gambar 2: Struktur organisasi DPMPTSP Kota Jambi .....	28
Gambar 3: DPMPTSP alur pendaftaran online .....	37
Gambar 4: DPMPTSP alur pendaftaran offline .....	39
Gambar 5: Kantor DPMPTSP Kota Jambi.....	52
Gambar 6: Kantor Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi .....	52
Gambar 7: Skema Transfer Inovasi.....	57
Gambar 8: Ruang pelayanan di DPMPTSP .....	58
Gambar 9: Ruang pelayanan di MPP .....	59

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negara
BAPL	: Berita Acara Pemeriksaan Lapangan
DPMPSTP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
IKU	: Indikator Kinerja Utama
LAKIP	: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
LPPD	: Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
MPP	: Mal Pelayanan Publik
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
OSS	: Online Single Submission
PAUD	: Pendidikan Anak Usia Dini
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
SIPADEK	: Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Perkantoran
SIUP	: Surat Izin Usaha Perdagangan
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPPL	: Surat Pernyataan Perlindungan Lingkungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia selalu menginginkan dan mengusahakan yang terbaik bagi rakyatnya. Berdasarkan kekuatan konstitusi maka pemerintah berhak untuk mengatur dan mengawasi masyarakatnya. Selain itu, pemerintah juga wajib untuk melaksanakan fungsinya agar menjadi pelayan dan pengatur warganya sehingga mampu melindungi warganya sendiri. Supaya bisa mewujudkan fungsi tersebut pemerintah melakukan pelayanan dan pengaturan pada berbagai bidang.

Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikatakan bahwa: “Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

Selanjutnya pada Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dikatakan bahwa: “Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik

---

<sup>1</sup> Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1.



atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman”.<sup>2</sup>

Mal Pelayanan Publik merupakan rancangan dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai bentuk perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik yang mengkolaborasikan berbagai macam jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi setiap pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pihak penyelenggara pelayanan publik.

Dengan begitu secara sederhana, pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas atau kegiatan pemberian hak dasar atau umum kepada setiap warga negara atau masyarakat sesuai dengan kepentingan dan kebutuhannya yang telah di atur dalam undang-undang. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Pelayanan sendiri memiliki makna lebih dalam yakni melayani dengan sungguh-sungguh kepada setiap orang yang dilayani untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhannya dalam upaya memberikan kemanfaatan dan kepuasan.

Dalam suatu pelayanan yaitu pelayanan terdiri atas penyelenggara/pelaksana dan penerima layanan dalam bahasa inggrisnya disebut Costumer, pelayanan yang

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

diberikan oleh penyelenggara/pelaksana kepada masyarakat haruslah berkualitas dan baik dengan memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat.

Perkembangan dunia telah berjalan dengan begitu cepat, teknologi telah membuat batasan antara informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat bahkan hampir tanpa ada batasan. namun sangat disayangkan mobilitas warga Negara yang tinggi belum di imbangi dengan ketepatan dan kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya pelayanan bagi publik, melalui sebuah inovasi diharapkan mampu menjadi solusi yang akan menyelesaikan seluruh permasalahan ada pada saat ini.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pasal 5 ayat (2) dijelaskan bahwa: “Inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik”.<sup>3</sup>

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa: “Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi

<sup>3</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah Pasal 5 Ayat 1.

masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung”.<sup>4</sup>

Dalam hal ini Pemerintah Kota Jambi telah berkomitmen untuk membangun Mal Pelayanan Publik bersama dengan 37 daerah lainnya diseluruh Indonesia seiring dengan penandatanganan komitmen pembangunan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik. Penandatanganan ini menjadi komitmen awal dari di banggunya Mal Pelayanan Publik di daerah masing-masing, yang mana hal ini akan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan mampu meningkatkan ekonomi nasional serta menjadi jembatan untuk menjadikan Indonesia lebih baik lagi ke depannya.

Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kota Jambi dalam layanan publik melalui Mal Pelayanan Publik yang nantinya akan bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dan cepat dari instansi/lembaga yang terkait, namun tuntutan tersebut sering kali tidak di dengar oleh aparatur negara karena pada kondisi sebenarnya dalam pelayanan publik yang terjadi selama ini sering ditemukan kepengurusan yang di persulit, mahal, lambat dan melelahkan. Hal-hal seperti ini cenderung terjadi dikarenakan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang di layani. Oleh karena itu, pada dasarnya diperlukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “di layani” ke pengertian sesungguhnya.

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 Pasal 1 Ayat 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Inovasi pelayanan publik melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik merupakan jawaban dari permasalahan yang timbul pada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Mal Pelayanan Publik Merupakan generasi Ketiga dari pelayanan terpadu setelah sebelumnya ada Pelayanan Terpadu Satu Atap sebagai generasi pertama dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai generasi kedua. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sally Dwindayani, S.E Kasubbag Umum dan Penyusunan Program.<sup>5</sup>

*“Jumlah layanan yang ditawarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi saat ini terdiri atas 92 jenis perizinan dan pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Pada Mal Pelayanan Publik direncanakan nantinya akan menyediakan 115 jenis perizinan dan pelayanan yang terintegrasi dalam satu tempat dan terdiri atas berbagai lembaga/instansi.”*

Berdasarkan hasil dari gambaran sebelumnya serta mengenai Inovasi Pemerintah Kota Jambi dalam Pelayanan Publik penulis melihat dan menyikapi kebutuhan masyarakatnya dalam penerimaan pelayanan publik yang memuaskan serta sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memilih judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pembentukan Mal Pelayanan Publik (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang penelitian, penulis mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik terhadap pengguna layanan pada lingkup

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Sally Dwindayani, S.E Kasubbag Umum dan Penyusunan Program, tanggal 10 Januari 2022.

pemerintahan Kota Jambi ?

2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi?
3. Bagaimana inovasi pemerintah Kota Jambi dalam pelayanan publik melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik ?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan judul yang penulis angkat, maka yang menjadi tumpuan utama dalam karya ilmiah ini agar tidak menimbulkan kesalahpahaman terkait pembahasan, baik terhadap penulis maupun pembaca, maka dalam penulisannya hanya akan berfokus pada permasalahan yang berkaitan dengan pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi.

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan publik terhadap pengguna layanan pada lingkup pemerintahan Kota Jambi.
- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik.
- c. Untuk menjelaskan rencana inovasi pemerintah Kota Jambi dalam penambahan jumlah jenis layanan publik pada Mal Pelayanan Publik.

#### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan penelitian secara teoritis:
  1. Sebagai wahana untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Ilmu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pemerintahan terkait inovasi pelayanan publik.

2. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman terkait inovasi pemerintah Kota Jambi dalam pelayanan publik melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik.
  - b. Kegunaan penelitian praktis:
    1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur bagi semua pihak yang tertarik dengan kewenangan lembaga terkait inovasi pelayanan publik.
    2. Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syari'ah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

#### E. Tinjauan Pustaka

Sejauh ini ada beberapa penelitian yang terkait dengan kajian Inovasi Pemerintah, di antaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Afan Fahrezi<sup>6</sup> mahasiswa program S1 Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto. *“Standarisasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19”*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa standar mal pelayanan publik di Kabupaten Banyumas yang diatur melalui Perbup dan Perda Kabupaten Banyumas masih banyak dari para pengguna layanan yang mengabaikan standar layanan yang telah diatur. Perbedaan dengan

<sup>6</sup> Afan Fahrezi, *Standarisasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19*, Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto, Tahun 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

penelitian yang hendak di lakukan ini terdapat pada pembahasan yang mana penelitian ini mengkaji terkait inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Jambi dalam pelayanan publik sehingga mampu menciptakan standar pelayanan yang baru untuk dapat memberikan pelayanan prima sesuai dengan harapan dan kebutuhan para pengguna layanan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh MZ Harmeffie Contessa Faumal<sup>7</sup> Mahasiswa program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember. ***“Inovasi Kebijakan Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi”***. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa Inovasi terkait pelayanan perizinan berusaha pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi di lakukan melalui OSS, namun kendala yang dihadapi yaitu proses verifikasi data pemohon yang mengajukan perizinan. Hal tersebut dikarenakan dalam sistem OSS ketika pemohon mengajukan perizinan maka sistem akan otomatis mengeluarkan izin. Pembeda penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu terletak pada cakupan inovasi yang mana pada penelitian ini inovasi yang dilakukan lebih luas objek kajiannya sehingga tidak terbatas seperti pada penelitian yang telah dilakukan terdahulu.
3. Penelitian yang di lakukan oleh Rainina Azhara<sup>8</sup> mahasiswa program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan

<sup>7</sup> MZ Harmeffie Contessa Faumal, *Inovasi Kebijakan Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*, Universitas Jember, Tahun 2019

<sup>8</sup> Rainina Azhara, *Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi*, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, Tahun 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Thaha Saifuddin Jambi. *“Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan, factor penghambat dan pendukung serta bentuk inovasi yang ditawarkan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terdapat pada aspek kajian pembahasan yang menjelaskan terkait peningkatan layanan yang cakupannya lebih luas karena pihak yang dilibatkan lebih dari satu dan berbeda dengan penelitian terdahulu yang hanya melibatkan satu pihak saja dalam peningkatan layanan sehingga apa yang menjadi tujuan dari pelayanan belum bisa maksimal diberikan kepada para pengguna layanan. Diharapkan dengan adanya inovasi mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dari yang diberikan saat ini sehingga setiap pengguna layanan dapat merasakan pelayanan yang lebih prima.

Dari beberapa judul penelitian terdahulu secara umum terdapat kesamaan dalam objek penelitian, penelitian yang dilakukan oleh penulis ini berbeda dalam hal isi pembahasan. Penulis di sini berfokus pada *“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pembentukan Mal Pelayanan Publik (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi)”*. Dari sini dapat diketahui bahwa fokus utama penelitian ini terletak peningkatan Inovasi Pelayanan Publik.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi menegaskan tujuan dari penelitian ini. sedangkan untuk waktu penelitiannya dilaksanakan pada 30 Desember 2021 – 30 Maret 2022.

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif fenomenologi disebut juga dengan penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan data sedetail mungkin yang berkaitan tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.<sup>9</sup> Pendapat tersebut diperkuat lagi oleh Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif deskriptif memiliki dua tujuan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekwensi terjadinya suatu aspek fenomena sosial tertentu, dan
- b. Untuk menjelaskan secara terperinci fenomena sosial tertentu seperti interaksi sosial, sistem kekerabatan, dan sebagainya. Penelitian seperti ini biasanya dilakukan tanpa hipotesis yang dirumuskan secara ketat.<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif fenomenologi atau pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan maksud ingin memberikan data terperinci terkait permasalahan yang terjadi dalam proses

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 10.

<sup>10</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 4.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi.

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Secara umum jenis data dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian, yang didapatkan secara langsung dari sumber atau dari lokasi objek penelitian, atau keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan. Data primer tidak di peroleh dari sumber perantara atau pihak kedua dan seterusnya. Sedangkan data sekunder adalah data atau sejumlah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber perantara. Data sekunder di peroleh dari buku, skripsi, dan lainnya.<sup>11</sup>

#### b. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari mana data itu dapat di peroleh. Sumber data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian.<sup>12</sup> Sumber data dalam penelitian ini adalah Kasubbag Umum dan Penyusunan Program, Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, masyarakat, buku, jurnal, skripsi, media massa dan internet.

### 4. Unit Analisis

Unit analisis penelitian ini adalah satuan berupa individu, kelompok

<sup>11</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial Fakultas Syariah UIN STS Jambi*, (Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020), hlm. 49-50.

<sup>12</sup> Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi Edisi Revisi*, (Jambi: Syariah Press IAIN STS Jambi, 2014), hlm. 34

dan benda sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, menentukan informan penelitian merupakan bagian yang sangat penting. Dalam hal ini peneliti menentukan informan dengan cara menentukan ciri-ciri khusus sesuai dengan tujuan dan untuk menjawab permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini merupakan aktor kunci yang diperkirakan mengetahui atau bahkan terlibat dalam aktivitas yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Jumlah yang di wawancarai disesuaikan dengan kebutuhan.<sup>13</sup> Unit analisisnya terdiri atas:

1. Sally Dwindayani, S.E selaku Kasubbag Umum dan Penyusunan Program.
2. Maryani, S.E selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial
3. Masyarakat yang di pilih secara acak selaku pengguna layanan.
5. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Observasi atau pengamatan

Observasi atau pengamatan penelitian dilakukan secara langsung sesuai dengan keadaan yang berkaitan dengan proses pemberian layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi. Pengamatan yang dilakukan di sini bersifat partisipan yang mana penulis terlibat langsung dalam proses pengumpulan data di lapangan

<sup>13</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial Fakultas Syariah UIN STS Jambi*, (Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020), hlm. 55-56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

sehingga penulis memperoleh data secara *real time*.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis wawancara terstruktur dengan mengajukan pertanyaan kepada informan yang menjadi narasumber dalam pengumpulan data, untuk daftar pertanyaan bisa di lihat pada lampiran. Informan dalam penelitian ini berasal dari lembaga/instansi yang terkait dengan objek penelitian serta masyarakat selaku pengguna layanan yang di pilih secara acak pada saat proses pengumpulan data berlangsung.

c. Dokumentasi

Yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang bisa dijadikan sebagai informasi dalam penelitian yang berkaitan dengan pemberian pelayanan publik dan mal pelayanan publik di kota dengan bentuk dokumen berupa foto (gambar) dan naskah yang di peroleh dari lokasi penelitian serta naskah dari penelitian sebelumnya.<sup>14</sup> Dalam hal ini penulis melakukan penelusuran data yang secara acak sesuai dengan kebutuhan penelitian yang berasal sumber yang dapat dipertanggungjawabkan, beberapa data di peroleh dari laporan kinerja perangkat daerah tahunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, jurnal, skripsi, buku serta beberapa situs website yang memuat tentang data yang diperlukan untuk menunjang penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

<sup>14</sup> Tim Penyusun, “*Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial Fakultas Syariah UIN STS Jambi*”, (Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020), hlm. 67-68.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## 6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu melalui metode sintesa dengan menggabungkan data yang di peroleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumen untuk kemudian dilakukan pengolahan data secara serempak guna mendapatkan hasil yang dibutuhkan sesuai tujuan penelitian .<sup>15</sup> Dengan menggunakan teknik tersebut diharapkan setiap data yang diperoleh mampu menjawab setiap permasalahan yang ada.

## 7. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pemahaman dari pembahasan maka dalam penulisan skripsi mempunyai sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I.** Pendahuluan, bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori dan tinjauan pustaka. Bab ini menjelaskan permasalahan yang menjadi landasan berfikir pada bab-bab berikutnya.

**BAB II.** Metode penelitian, bab ini menjelaskan tentang metode penelitian skripsi yang meliputi tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data, instrumen pengumpulan data, analisis data sistematis dan rencana penelitian. Untuk memudahkan peneliti menggunakan waktu dengan tepat. Oleh karena itu, rencana penelitian ini dikembangkan pada sub bagian ini untuk menyelesaikan penelitian tertulis tepat waktu.

<sup>15</sup> Hardani, dkk, “Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif”, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group yogyakarta, 2020), hlm. 159.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**BAB III.** Gambaran umum, mendeskripsikan wilayah kajian penelitian yaitu, dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota jambi meliputi visi dan misi, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi dan data kepegawaian (usia, jenis kelamin, pendidikan, golongan dan jabatan).

**BAB IV.** Membahas pembahasan dan hasil penelitian yaitu, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pembentukan Mal Pelayanan Publik (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi)”.

**BAB V.** Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran-saran serta dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan Curriculum vitae.

## 8. Jadwal Penelitian

Dalam penulisan penelitian tersusun secara rinci setiap tahapan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan, untuk jadwal penelitian dapat dilihat pada lampiran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Kerangka Teoritis

Penelitian dibutuhkan landasan berfikir, maka dari itu pada bagian ini akan mengkaji setiap permasalahan yang ada di lapangan. Teori merupakan penalaran yang berupa konsep, definisi, dan proporsi yang tersusun secara sistematis. Teori ini untuk menjelaskan pengendalian pada suatu gejala. Deskripsi teori menguraikan secara sistematis hal-hal yang berkaitan dengan teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel yang sedang di teliti penulis. Landasan teori atau landasan penelitian ini akan diuraikan secara rinci sebagai berikut:

Dengan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pembentukan Mal Pelayanan Publik (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi) yang merupakan suatu permasalahan yang hendak di kaji. Oleh sebab itu maka diperlukan penelaahan yang lebih mendalam serta terfokus sebagai acuan teoritis dalam penelitian ini. berikut dikemukakan mengenai teori yang berkaitan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pembentukan Mal Pelayanan Publik (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi) dapat dipaparkan dalam kajian teoritis sebagai berikut:

#### 1. Inovasi

Inovasi merupakan salah satu bagian yang cukup berpengaruh dalam perkembangan suatu organisasi. Beberapa organisasi pada sektor swasta ataupun

sektor publik seperti organisasi/lembaga pemerintahan berusaha mengupayakan untuk menemukan suatu inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan.

Inovasi berasal dari bahasa latin yaitu *Innovare* yang berarti perubahan baru.

Istilah latin tersebut baru mulai dikenal dalam kosa kata bahasa Inggris pada abad ke-16. Definsi inovasi secara umum diartikan sebagai penemuan baru atau teknologi baru. Inovasi tidak selalu berkaitan dengan mengubah suatu sistem secara keseluruhan akan tetapi hanya menambahkan hal baru didalam suatu sistem yang telah ada agar dapat diperbarui.

Inovasi memiliki landasan hukum dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat bab khusus mengenai inovasi daerah. Pasal 386 ayat (1) menyatakan bahwa: “Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi”. Pasal 386 ayat (2) menyatakan bahwa: “Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah”.<sup>16</sup>

Inovasi yang dijelaskan dalam pasal 386 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan/pelaksanaan Pemerintahan Daerah. Bentuk dari pembaharuan yang dimaksud antara lain penerapan hasil ilmu pengetahuan, teknologi, dan temuan baru dalam penyelenggaraan/pelaksanaan pemerintahan daerah. Inovasi merupakan suatu penemuan baru, teknologi baru maupun

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 386 Ayat 1 dan 2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pengembangan teknologi atau produk lama yang memiliki tujuan untuk mengembangkan atau menemukan ilmu pengetahuan.

Inovasi dapat bermakna sebagai penciptaan konsep atau teknologi baru yang terjadi secara kebetulan atau “*trial error*” dengan tujuan memenuhi suatu perbaikan berkelanjutan.<sup>17</sup>

Menurut Rosabeth Moss Kanter, Inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia atau *doing something new*.<sup>18</sup>

Menurut Mckeown Berinovasi berarti memastikan daya kreatifitas terwujud secara konkrit ke dalam sesuatu yang berbeda dari sebelumnya. Yang paling nampak, seseorang dapat menampakan produk baru dan hal ini yang paling mudah di identifikasi oleh orang lain. Dalam berorganisasi, kebaruan ini diwujudkan melalui proses atau metode kerja yang berbeda daripada sebelumnya, apakah melalui proses atau peniruan terhadap organisasi yang dikelolanya atau sudah dilakukan berbagai penyesuaian atau adaptasi sesuai dengan kontek internal/lokal. Dalam konteks tersebut, sedikit demi sedikit (*Incremental*) dengan memperbaiki produk atau proses kerja sebelumnya.<sup>19</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan penemuan baru yang sudah ada atau

<sup>17</sup> Arman Hakim Nasution dan Hermawan Kertajaya, “*Inovasi*”, (Yogyakarta: Andi, 2018), hlm. 2.

<sup>18</sup> Djameludin Ancok, “*Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*”, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 34.

<sup>19</sup> *Ibid* hlm. 25.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

sudah dikenal sebelumnya.<sup>20</sup>

Maka inovasi disimpulkan sebagai bentuk pembaruan baik secara menyeluruh ataupun sebagian dari suatu produk atau proses kerja yang sudah pernah ada sebelumnya sehingga apa yang di beri tindakan pembaruan dapat memberikan manfaat yang lebih prima bagi masyarakat. Inovasi yang akan dilakukan Pemerintah Kota Jambi dalam pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik merupakan bentuk inovasi pembaruan pada segi pembangunan fisik dengan penambahan jumlah layanan pada satu tempat yang terintegrasi sehingga masyarakat bisa menerima layanan dengan baik.

## 2. Pelayanan Publik

Satu dari sekian banyak tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa dari pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta yang diberikan kepada masyarakat, dengan bayaran ataupun tidak dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Widodo pelayanan publik adalah pemeberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>21</sup>

Pada pasal 1 ayat (I) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikatakan bahwa: “Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan sesuai

<sup>20</sup> <http://kbbi.web.id/inovasi> di akses pada 20 Oktober 2021

<sup>21</sup> Joko Widodo, *"Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik"*, (Malang: CV Citra, 2001), hlm. 131.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa: “Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.<sup>22</sup>

Dari definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan dalam rangka pemenuhan keinginan dan kebutuhan setiap warga negara pada penyelenggaraan negara. Hal ini sejalan dengan hakikat negara yang didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan untuk mencapai dan meningkatkan kesejahteraan setiap warga negara. Keinginan dan kebutuhan dalam hal ini bukan sekedar mencakup individu melainkan seluruh lapisan masyarakat yang ada pada sebuah negara. Dalam hal ini pelayanan publik yang di soroti dalam tulisan ini adalah pelayanan publik yang berlangsung pada pemerintah Kota Jambi melalui inovasi berupa pembentukan mal pelayanan publik yang menyediakan berbagai jenis layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan amanat dari undang-undang, maka pemerintah Kota Jambi melalui mal pelayanan publik berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik

<sup>22</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 dan 2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

yang lebih prima dan lebih baik lagi ke depannya.

### 3. Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pasal 5 ayat (2) dijelaskan bahwa: “Inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik”.<sup>23</sup>

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa: “Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung”.<sup>24</sup>

Penting untuk diperhatikan, bahwa kebaruan saja tidaklah cukup, membentuk garis baru antara hal-hal yang baru dan hasil dari pembaruan, dalam konteks organisasi hal ini tentu saja dikaitkan dengan pencapaian kinerja, misalnya efektivitas, efisiensi, produktifitas ataupun kualitas. Semuanya

<sup>23</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah Pasal 5 Ayat 1.

<sup>24</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 Pasal 1 Ayat 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

tergantung pada pimpinan publik untuk menerjemahkannya seperti apa, bagaimana, dan mengapa suatu kinerja dikelola melalui inovasi sektor publik, tak terlepas juga dari interpretasi masyarakat luas beserta ekspektasi yang terdapat dalam kepentingannya memandang proses pembaruan tersebut.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 pada Bab III (A) disebutkan beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Efektif, yaitu memperhatikan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan;
3. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik;
4. Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya;
5. Berkelanjutan, yaitu dapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

serta hukum dan perundang-undangan.<sup>25</sup>

Maka Inovasi Pelayanan Publik dapat disimpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang berupa ide kreatif orisinal dan/atau modifikasi atau adaptasi yang memberi manfaat bagi masyarakat.

## B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah alur pemikiran terhadap suatu hubungan antar konsep satu dengan konsep yang lainnya untuk dapat memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi terkait dengan variable-variable yang akan diteliti. Melakukan sebuah penelitian diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis guna menyusun data yang diperlukan untuk penelitian tersebut. Langkah-langkah yang tepat pada penelitian akan menghasilkan penelitian yang baik, terarah dan dapat di terapkan untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu di perlukan sebuah kajian konseptual yang baik guna mendukung penelitian agar lebih terarah dan lebih baik lagi. Sehingga penelitian yang dilakukan dapat di pertahankan kebenarannya.<sup>26</sup>

### 1. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) dikatakan bahwa:“Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat

<sup>25</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 Bab III (A).

<sup>26</sup> <https://dspace.uc.ac.id/bitstream/handle/Kerangka%20konseptual> di akses pada tanggal 28 Agustus 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman”.

Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapat pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mal Pelayanan Publik yaitu, Keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan kenyamanan.<sup>27</sup>

Mal Pelayanan Publik merupakan generasi ketiga setelah sebelumnya ada generasi pertama Pelayanan Terpadu Satu Atap yang berlaku mulai 12 April 2004 dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berlaku sejak 18 September 2014, Mal Pelayanan Publik merupakan generasi ketiga yang mulai diberlakukan sejak 4 Agustus 2017 yang lebih progresif karena memadukan pelayanan yang dari pemerintah pusat, daerah, BUMD maupun swasta yang mana hal ini lebih kompleks akibat banyaknya jenis pelayanan dalam satu tempat serta hal ini memberikan dampak yang cukup bagus bagi pelayanan publik. mal pelayanan publik di Kota Jambi telah resmi mulai beroperasi terhitung sejak tanggal 17 Mei 2022 melalui *soft launching* oleh walikota Jambi, mal pelayanan publik ini menggabungkan berbagai macam jenis layanan yang berada pada lingkup

<sup>27</sup> <https://mpp.kotabogor.go.id/> diakses pada tanggal 8 Mei 2021.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

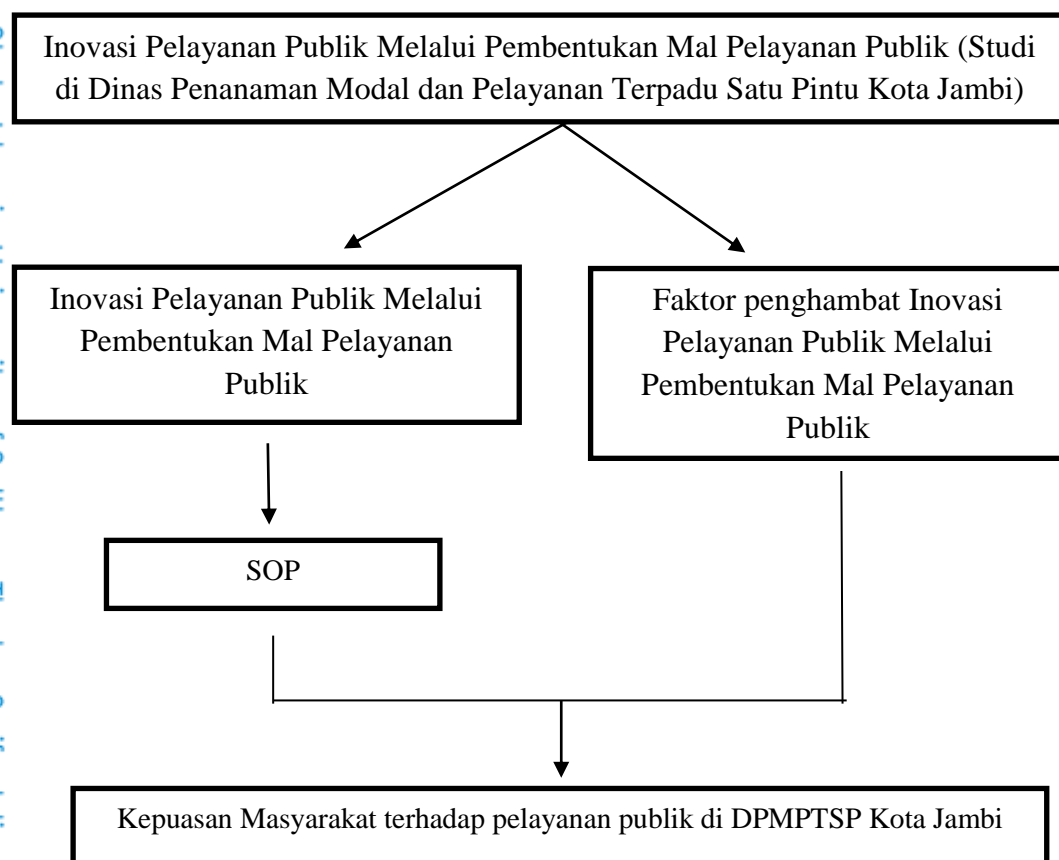
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pemerintah Kota Jambi melalui kerjasama dengan lembaga *vertical*. Mal pelayanan publik yang di bangun oleh pemerintah Kota Jambi tetap dalam Kontrol DPMPTSP selaku pihak utama dalam adanya inovasi ini.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran di sini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai variabel penelitian beserta indikator-indikator yang terkait didalam variabel penelitian. Berikut adalah kerangka berfikir penelitian Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pembentukan Mal Pelayanan Publik (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi):

**Gambar. 1 Kerangka Pikir**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



### BAB III

#### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

##### A. Aspek Geografis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi diresmikan pada tanggal 3 Januari 2011 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.<sup>28</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi di Komplek perkantoran Walikota Jambi Jalan H. Zainir Haviz telp. (0741) 41706 fax. (0741) 42992 Email: [dpmptsp@jambikota.go.id](mailto:dpmptsp@jambikota.go.id).

Generasi pertama layanan terpadu yang ada di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berganti menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi merupakan lembaga teknis pemerintahan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan koordinasi dan administrasi bidang pelayanan investasi dan perizinan kepada masyarakat melalui prosedur yang mudah, murah, cepat dan jelas serta akuntabel.

Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi sebagai salah satu penyelenggaraan publik dalam mewujudkan good governance, maka tugas dan tanggung jawab DPMPTSP Kota Jambi dirasakan semakin beragam dan kompleks. Karena di tuntutan untuk mewujudkan administrator yang

<sup>28</sup> Sumber Data: Dokumentasi di DPMPTSP Kota Jambi.

mampu mendorong kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah pembangunan dan pembinaan masyarakat.

DPMPTSP Kota Jambi berupaya untuk terus meningkatkan pelayanan kepada investor, dengan memberikan pelayanan terbaik pada saat pengurusan izin, melakukan sosialisasi, promosi serta pengawasan di bidang penanaman modal.

## **B. Aspek Demografis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi**

### **1. Jumlah Pegawai Perangkat Daerah**

Sumber daya manusia yang ada dalam lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi dapat dilihat dan diklasifikasikan pada tabel-tabel sebagai berikut:<sup>29</sup>

**Tabel 1**  
**Data Pegawai Menurut Jenis Kelamin**

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
	Pegawai Negeri Sipil	
1.	Laki-laki	12
2.	Perempuan	24
<b>JUMLAH</b>		36
	Non Pegawai Negeri Sipil	
1.	Laki-laki	19
2.	Perempuan	18
<b>JUMLAH</b>		37

<sup>29</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, *Laporan Kinerja Perangkat Daerah 2020*, hlm. 8-10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

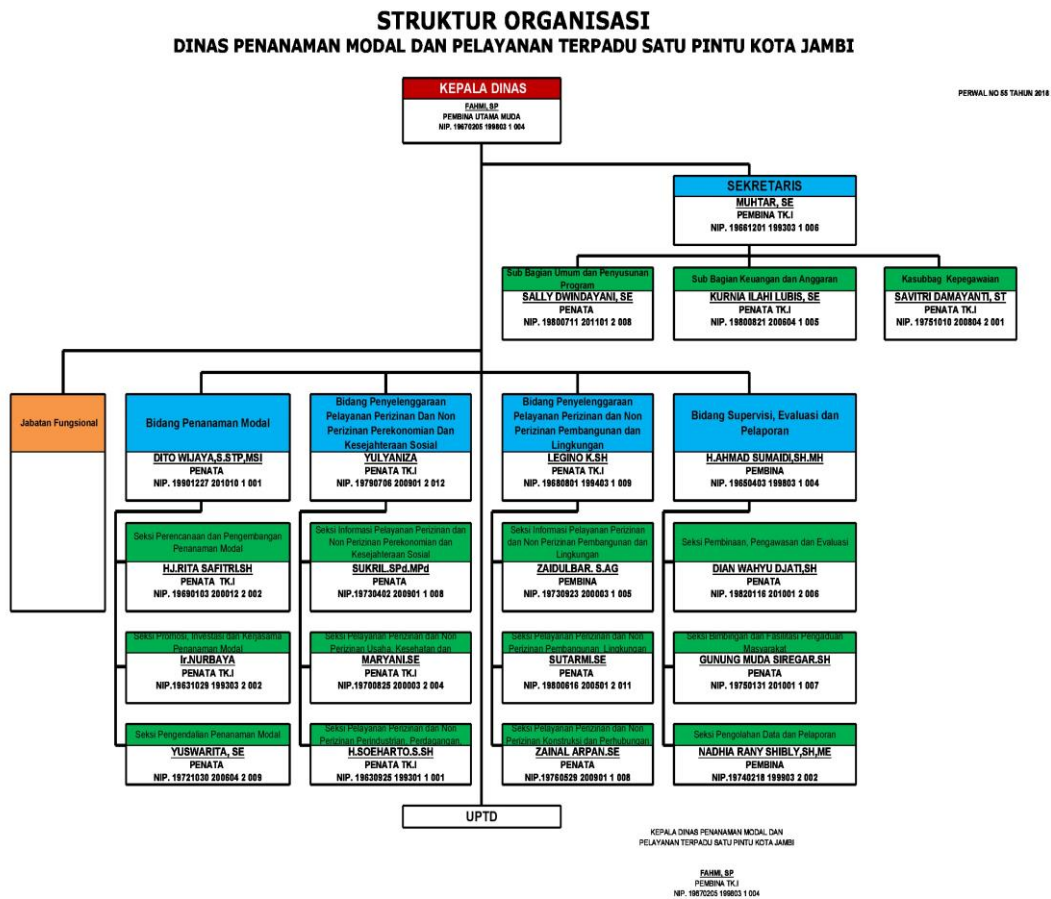
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## 2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi

Tentang Struktur pengurus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu dapat di lihat pada skema berikut ini:

Gambar. 2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Jambi.<sup>30</sup>



Adapun susunan struktur organisasi terdiri dari :

<sup>30</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, *Laporan Kinerja Perangkat Daerah 2020*, hlm. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli;  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri dari :
  - a. Sub Bag Umum dan Penyusunan Program
  - b. Sub Bagian Keuangan dan Anggaran
  - c. Sub Bagian Kepegawaian
3. Bidang Penanaman Modal
  - a. Seksi Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal.
  - b. Seksi Promosi Investasi dan kerjasama Penanaman Modal.
  - c. Seksi Pengendalian Penanaman Modal.
4. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Perekonomian dan Kesejahteraan Sosial terdiri dari :
  - a. Seksi Informasi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan Perekonomian dan Kesejahteraan Sosial.
  - b. Seksi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesra.
  - c. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Pariwisata.
5. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pembangunan, dan Lingkungan, terdiri dari :
  - a. Seksi Informasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pembangunan dan Lingkungan .
  - b. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pembangunan, Lingkungan dan Penanaman Modal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- c. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Konstruksi dan Perhubungan.
6. Bidang Supervisi, Evaluasi dan Pelaporan Terdiri dari :
  - a. Seksi Pembinaan, pengawasan dan Evaluasi.
  - b. Seksi Bimbingan dan Fasilitasi Pengaduan Masyarakat.
  - c. Seksi Pengolahan data dan Pelaporan.
7. Unit pelaksana teknis Dinas
8. Kelompok Jabatan Fungsional.<sup>31</sup>

### C. Aspek Ekonomi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi

#### 1. Aset Perangkat Daerah

Kondisi aset DPMPSTP sampai dengan 31 Desember tahun 2020 sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Aset Perangkat Daerah**

No.	Jenis barang	Laporan Mutasi Barang	LBMD Bidang Aset
1.	Tanah		
2.	Peralatan dan mesin	<b>233.262.000</b>	<b>233.262.000</b>
3.	Gedung dan bangunan		
4.	Jalan, Irigasi dan jaringan		
5.	Aset tetap lainnya		
6.	Konstruksi dalam Pekerjaan		
7.	Aset Lainnya		
	<b>Jumlah</b>	<b>233.262.000</b>	<b>233.262.000</b>

<sup>31</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, *Laporan Kinerja Perangkat Daerah 2020*, hlm. 11-13

## 2. Anggaran dan realisasi belanja perangkat daerah Tahun (Belanja Langsung dan Belanja Tidak Langsung).

Penyerapan Anggaran Belanja Langsung dan tidak Langsung pada tahun 2020 Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan perincian sebagai berikut :

**Tabel 3**

### Realisasi Belanja Tidak Langsung dan Belanja Langsung

NO	URAIAN	ANGGARAN	REALISASI	%
1.	Belanja Tidak Langsung	3.956.830.612	3.660.330.157	92,51
2.	Belanja Langsung	3.224.024.000	2.957.857.679	91,74
	<b>JUMLAH</b>	<b>7.180.854.612</b>	<b>6.618.187.836</b>	<b>92,16</b>

## D. Aspek Pemerintahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi

### 1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi

Menetapkan Visi, Yaitu:

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi: “Terwujudnya pelayanan penanaman modal dan perizinan yang professional dan akuntabel berbasis teknologi informasi guna mendukung Kota Jambi sebagai pusat perdagangan dan jasa”

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, Yaitu:

1. Meningkatkan kualitas SDM guna menciptakan aparatur yang professional;
2. Melakukan kajian peluang dan potensi penanaman modal;
3. Melaksanakan promosi peluang dan penanaman modal;
4. Meningkatkan profesionalisme pelayanan perizinan penanaman modal;
5. Meningkatkan sistem informasi pelayanan perizinan penanaman modal;
6. Melaksanakan fasilitas kerjasama dalam rangka penanaman modal;
7. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian penanaman modal.<sup>32</sup>

## 2. **Kedudukan, Tugas, Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi**

Berdasarkan Peraturan Walikota Jambi No 55 Tahun 2018 tanggal 26 oktober 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, dan Fungsi serta Tata kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, DPMPTSP Kota Jambi memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang penanaman modal;
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu;
3. Pelaksanaan pengkajian, pengendalian dan promosi investasi penanaman modal;
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu;

<sup>32</sup> <https://dpmptsp.jambikota.go.id/website/> di akses tanggal 7 Februari 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5. Pelaksanaan koordinasi proses penanaman modal dan pelayanan perizinan secara terpadu;
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok:

- a. Melaksanakan Kegiatan Penanaman Modal;
- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan dan pengaduan;
- c. Melaksanakan kegiatan pengawasan, pengelolaan data dan informasi;

Adapun kedudukan, tugas dan fungsi, sub bagian umum dan penyusunan program dan masing-masing bidang dan sub bidang adalah sebagai berikut:

#### **a. Sub Bagian Umum dan Penyusunan Program**

Mempunyai tugas membantu sekretaris dalam melaksanakan urusan umum dan penyusunan program, dengan rincian tugas:

1. Menyusun rencana kerja sub bagian umum dan penyusunan program;
2. Melaksanakan pelayanan ketatausahaan, kearsipan, perlengkapan, kerumahtanggaan, kehumasan dan keprotokolan;
3. Menyusun, meneliti dan meregistrasi keputusan kepala dinas;
4. Menyiapkan dan menyusun rancangan keputusan walikota;
5. Menyusun standar operasional prosedur sekretariat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



6. Menghimpun bahan dan menyusun rencana strategis (renstra), rencana kerja (renja), indikator kinerja utama (iku), penetapan kinerja (tapkin), laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah (lppd) serta laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (lakip);
7. Menghimpun dan mengolah usulan program kerja dan kegiatan dari sekretariat dan bidang-bidang;
8. Melaksanakan analisis kebutuhan barang serta sarana dan prasarana;
9. Melaksanakan pengadaan, pendistribusian, pemeliharaan dan penatausahaan barang inventaris serta sarana dan prasarana;
10. Melaksanakan administrasi dan surat menyurat kendaraan dinas;
11. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat-rapat dan penerimaan tamu;
12. Melaksanakan kebersihan, keindahan serta keamanan dan ketertiban dilingkungan kantor;
13. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan; dan
14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.<sup>33</sup>

**b. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan Perekonomian dan Kesejahteraan Sosial.**

Mempunyai tugas membantu kepala bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan Perekonomian dan Kesejahteraan

<sup>33</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, *Laporan Kinerja Perangkat Daerah 2020*, hlm. 14-16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Sosial dalam urusan pelayanan perizinan dan non perizinan usaha, kesehatan dan kesra dengan rincian tugas sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja seksi informasi pelayanan perizinan dan non perizinan perekonomian dan kesejahteraan sosial;
2. Mengelola sarana dan sistem informasi pelayanan perizinan dan non perizinan perekonomian dan kesejahteraan sosial;
3. Menerima berkas permohonan dan meneliti secara administrasi berkas yang sudah dilengkapi oleh pemohon;
4. Mencatat setiap berkas permohonan pendaftaran perizinan dan non perizinan perekonomian dan kesejahteraan sosial;
5. Memberi tanda terima berkas kepada pemohon perizinan dan non perizinan perekonomian dan kesejahteraan sosial;
6. Mendistribusikan berkas permohonan pada seksi terkait;
7. Mencatat setiap dokumen perizinan dan non perizinan yang telah di terbitkan;
8. Menyerahkan dokumen perizinan dan non perizinan yang telah diterbitkan kepada pemohon;
9. Melaksanakan tugas lain yang di berikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya;<sup>34</sup>

<sup>34</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, *Laporan Kinerja Perangkat Daerah 2020*, hlm. 23-24



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Pelayanan Publik Terhadap Pengguna Layanan Pada Lingkup Pemerintahan Kota Jambi

Pelayanan publik berkaitan dengan perizinan ataupun lainnya yang ada di Pemerintahan Kota Jambi beberapa di antaranya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), adapun jenis pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri atas 92 perizinan yang bisa dilihat pada lampiran.

Dalam pembuatan suatu perizinan standar pelayanan perizinan dan non perizinan memakai prosedur pelayanan perizinan di DPMPTSP. Adapun pelayanan perizinan di DPMPTSP di atur berdasarkan peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu Bab II pasal 8 yaitu:

- a. Sebelum izin diberikan terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan lapangan.
- b. Pemeriksaan ke lapangan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan dengan mengikut sertakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berkaitan dengan izin yang dimohonkan.
- c. Hasil pemeriksaan kelengkapan dilakukan dalam jangka waktu lama 7 (tujuh) hari kerja.

#### Pasal 9

Izin diberikan dalam jangka waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja

terhitung sejak permohonan disampaikan dengan persyaratan lengkap.<sup>35</sup>

Dinas Penanaman Modal Kota Jambi menetapkan standar Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP Kota Jambi dalam pembuatan perizinan secara online maupun offline. Adapun penetapan standar Pelayanan Perizinan di DPMPTSP secara online sebagai berikut:

**Gambar. 3 Alur Pendaftaran Online.**<sup>36</sup>



<sup>35</sup> Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bab II Pasal 8 dan Pasal 9.

<sup>36</sup> <https://dpmptsp.jambikota.go.id/website/> di akses tanggal 23 Februari 2022

Adapun penetapan standar Pelayanan Perizinan di DPMPTSP secara online sebagai berikut:

1. Akses website [dpmptsp.Jambikota.go.id](http://dpmptsp.Jambikota.go.id) terdapat menu pendaftaran online, klik menu tersebut.
2. Pilih perizinan yang akan diproses/urus oleh anda dan baca persyaratan yang harus dilengkapi.
3. Isi formulir general dengan baik dan benar, setelah itu anda akan menerima nomor pendaftaran, pastikan di simpan.
4. Bawa nomor pendaftaran ke front office DPMPTSP petugas akan memproses pendaftaran online anda.

Ikuti seluruh alur pendaftaran dengan baik dan benar agar supaya perizinan apa yang hendak di urus bisa didapatkan. Apabila pengguna layanan mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran maka dapat menghubungi layanan call center yang disediakan oleh kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi pada website resmi milik kantor agar supaya setiap kendala yang di hadapi dapat diselesaikan secepat mungkin agar layanan yang diperlukan dapat segera dilakukan proses pengurusan perizinan sesuai dengan kebutuhan masing-masing setiap pengguna layanan. Selain dari yang telah dijelaskan di atas, setiap pengguna layanan bisa memanfaatkan sistem *Online Single Submission* (OSS) milik pemerintah pusat ataupun melalui aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran (SIPADEK) milik pemerintah Kota Jambi yang keduanya dapat di akses melalui *smartphone* dari manapun dan kapanpun oleh setiap pengguna yang layanan yang akan mengurus perizinan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

sesuai kebutuhan.

Gambar. 4 DPMPSTP Alur Pelayanan Secara Offline.<sup>37</sup>



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

<sup>37</sup> <https://perizinan.jambikota.go.id/> di akses pada tanggal 28 Mei 2022.

Alur standar pelayanan atau prosedur pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi secara offline yaitu:

1. Pemohon mendatangi bagian informasi untuk memperoleh informasi terkait izin yang dibutuhkan beserta persyaratannya;
2. Bagian informasi memberikan formulir pendaftaran yang akan di isi oleh pemohon;
3. Pemohon mengisi formulir yang telah diberikan dan melengkapi seluruh persyaratan sesuai dengan jenis perizinan yang diperlukan;
4. Pegawai pada loket pendaftaran menerima dan memeriksa seluruh kelengkapan berkas permohonan, berkas yang lengkap akan di registrasi dan selanjutnya akan di lakukan pemberian nomor registrasi dan tanda terima, sedangkan untuk berkas permohonan yang kurang lengkap akan dikembalikan kepada pemohon agar dilengkapi;
5. Loket pelayanan (Seksi Administrasi Pelayanan dan Perencanaan Perizinan) akan melakukan pencocokan (validasi) dokumen berkas permohonan, apabila dinyatakan valid maka akan diagendakan untuk mengadakan rapat dan peninjauan di lapangan oleh tim teknis;
6. Sub bagian Tata Usaha membuat surat tugas untuk peninjauan di lapangan;
7. Tim teknik melakukan peninjauan lokasi dengan Berita Acara Pemeriksaan Lapangan (BAPL) dan mengadakan rapat tim teknis apabila:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Dinyatakan layak, maka akan dilakukan proses lebih lanjut yang tertuang dalam rekomendasi tim teknis
  - b. Dinyatakan tidak layak, maka akan dilakukan pengembalian berkas pemohon yang disertai dengan alasan yang dikeluarkan oleh tim teknis
8. Tim teknis melimpahkan Rekomendasi beserta lampirannya yang berupa SKRD pada loket pelayanan untuk diproses lebih lanjut;
  9. Berikutnya loket pelayanan melakukan input data dan pencetakan naskah surat izin;
  10. Kepala Sub bagian Tata Usaha melakukan pengecekan dan paraf surat izin
  11. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melakukan penandatanganan surat izin yang telah lulus segala rangkaian proses administrasi;
  12. Pemohon melakukan pembayaran Retribusi di Bank Jambi yang besarnya sesuai jenis perizinan di urus.

Dari rangkaian prosedur yang telah dijabarkan di atas bahwa perizinan seharusnya dikeluarkan dalam jangka waktu 15 hari masa kerja dan dalam masa tersebut setiap perizinan yang dibutuhkan oleh setiap pengguna layanan harus sudah didapatkan untuk dapat dipergunakan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Dewi (21) selaku pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Terpadu Satu Pintu.<sup>38</sup>

*“Saya datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) untuk melakukan pembayaran retribusi tempat wisata. Untuk proses pelayanannya hanya perlu waktu beberapa jam kerja saja, saya melakukan pembayaran retribusi tempat wisata ini setiap selama jam kerja kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Secara keseluruhan pelayanan cukup memuaskan dan memudahkan.”*

Wawancara dengan Ibu Tari (30).<sup>39</sup>

*“Mengurus perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yang sedang saya urus ini sih sebenarnya tidak begitu lama asalkan ketika sedang sepi yang melakukan pengurusan hanya memakan waktu 4 hari kerja maka surat izin sudah dikeluarkan, namun kalau sedang banyak yang mengurus bisa lebih lama suratnya dikeluarkan. Untuk pengurusan surat izinnya cukup ditanyakan ke bagian informasi, namun kadang ketika saya mengurus perlu beberapa kali bulak balik menanyakan kembali syarat apa saja yang kurang ketika ada penolakan bahan dari loket pelayanan lainnya. Karena saya hanya melakukan perpanjangan jadi kendala tersebut hanya terjadi diawal saja.”*

Wawancara dengan Ibu Erika (31).<sup>40</sup>

*“saya kesini sudah beberapa kali untuk memperpanjang Surat Izin Tempat Usaha (SITU), untuk alur pelayanannya sih tidak terlalu rumit dan bisa mempercepat pelayanan. Saya mengurus perpanjangan SITU sampai dengan Surat izinnya dikeluarkan itu biasa antara 4-7 hari jam kerja. Dengan waktu tersebut ya tidak terlalu lama lah. Hanya terkadang dalam melengkapi berkasnya harus bulak balik ke bagian informasi terkait berkas permohonan yang kadang kurang jadi harus bertanya ke bagian informasi.”*

Dari sampel wawancara di atas maka di dapati permasalahan yang di hadapi yaitu pengguna layanan terkadang tidak mengetahui berkas permohonan yang

<sup>38</sup> Wawancara dengan Ibu Dewi (21) selaku pengguna layanan di DPMPTSP Kota Jambi, tanggal 30 Maret 2022.

<sup>39</sup> Wawancara dengan Ibu Tari (30) selaku pengguna layanan di DPMPTSP Kota Jambi, tanggal 30 Maret 2022

<sup>40</sup> Wawancara dengan Ibu Erika (31) selaku pengguna layanan di DPMPTSP Kota Jambi, tanggal 30 Maret 2022

ditetapkan oleh DPMPTSP. Maka untuk memperbaiki itu semua pemerintah Kota Jambi berkomitmen melalui DPMPTSP untuk merealisasikan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dengan harapan pelayanan yang diberikan lebih cepat dan lebih baik lagi dari sebelumnya serta membantu percepatan penyebaran informasi layanan masyarakat.

### **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi**

Kota Jambi saat ini sedang memperbaiki pelayanan publik dalam berbagai jenis layanan agar menjadi lebih baik serta lebih mudah lagi dalam hal pelayanannya. Pelayanan publik sangat berefek besar pada tugas pemerintah yang semakin hari semakin kompleks dan kritisnya pemikirin Aparatur Sipil Negara (ASN) karena semakin meningkatnya tuntutan akan kebutuhan layanan bagi masyarakat. Hal ini sudah pasti akan menjadikan besarnya pula tanggung jawab pelayanan yang perlu diberikan oleh pemerintah melalui kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Semua itu perlu di dukung sarana dan prasarana yang memadai agar pelayanan yang diberikan mampu memberikan rasa puas bagi pengguna layanan.

Bentuk langkah nyata pemerintah Kota Jambi untuk meningkatkan pelayanan public yang prima salah satunya dengan membangun Mal Pelayanan Publik (MPP). Namun dalam upaya tersebut seringkali terhambat oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang berkompeten. Oleh sebab itu diperlukan upaya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM). Hal itu dapat dilakukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

secara formal ataupun informal. Bahkan dalam pelaksanaannya, pelayanan publik yang ada saat ini sudah sesuai harapan. Meskipun begitu pemerintah optimis dengan adanya Mal Pelayanan Publik akan mampu menjadi jawaban atas segala keluhan yang ada terkait pelayanan saat yang ada saat ini dan ke depannya pemerintah akan terus bekerja keras untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih baik dari masa ke masa. Oleh karena itu diperlukan pengkajian terkait faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pemberian layanan kepada masyarakat sebagai bahan evaluasi, seperti dijelaskan di bawah ini:

### 1. Faktor Pendukung

Instansi Pemerintah Daerah Kota Jambi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, salah satu instansi yang berpengaruh signifikan pada sektor kegiatan sosial dan ekonomi yang ada pada Kota Jambi didukung dengan sarana, prasarana dan Sumber Daya Manusia yang menjadi faktor pendukung dalam pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Maryani, S.E selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial.<sup>41</sup>

*“Untuk saat ini tentunya yang menjadi faktor pendukung utama adalah dengan adanya perkembangan teknologi dalam pelayanan publik yang mana hal ini cukup sangat membantu dan nantinya hal tersebut akan diterapkan pula pada Mal Pelayanan Publik. Saat ini pada DPMPTSP memanfaatkan SIPADEK dan OSS dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan, dengan adanya sistem tersebut dapat memangkas waktu pelayanan yang diberikan. Kemudian sambutan yang cukup baik juga diberikan oleh lembaga vertical yang bersedia ikut ambil bagian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan hal ini akan memberikan dampak positif bagi perkembangan pelayanan publik yang ada di Kota Jambi. Untuk sarana dan prasarana pada Mal Pelayanan Publik nantinya*

<sup>41</sup> Wawancara dengan Ibu Maryani, S.E Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, tanggal 30 Maret 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

*lebih kurang sama konsepnya dengan yang ada di DPMPSTSP, yang membedakan nantinya hanya pada jumlah, jenis layanan serta lembaga yang memberikan pelayanan. Selain itu, tanggapan positif dari masyarakat selaku pengguna layanan memberikan dampak bagus bagi terealisasinya mal pelayanan publik di Kota Jambi”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis maka didapatkan keterangan bahwa ada 4 faktor pendukung, yaitu:

1. Sistem pelayanan yang ada memanfaatkan kemajuan teknologi melalui pemakaian sistem Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Perkantoran (SIPADEK) dan Online Single Submission (OSS) untuk mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada para pengguna layanan.
2. Mendapatkan sambutan yang baik dari lembaga/instansi lain yang ditunjukkan dengan kebersediaan mereka bergabung dalam Mal Pelayanan Publik.
3. Letak kantor mal pelayanan publik yang berada di pusat kota sehingga memungkinkan untuk dapat di akses dari berbagai arah yang hal ini mempermudah masyarakat.
4. Tanggapan positif masyarakat selaku pengguna layanan.

## 2. Faktor Penghambat

Dalam penyelenggaraan pelayanan sudah barang tentu terdapat kendala maupun hambatan yang di hadapi terutama dalam hal penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Adapun kendala utama yang dihadapi yakni Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih sedikit serta lemah. Hal inilah yang menjadi sebab dibutuhkannya upaya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Upaya ini dapat dilakukan baik secara formal ataupun informal oleh pemerintah. Bahkan dalam pelaksanaannya, pelayanan publik selama ini belum sepenuhnya sesuai harapan, namun sampai saat ini pemerintah telah bekerja dengan cukup keras untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Selain dari masalah penghambat tersebut, Sumber Daya Manusia (SDM) yang menerima pelayanan beberapa diantaranya adalah lansia sehingga mereka tidak dapat mengakses sistem *Online Single Submission* (OSS) dan diperlukan pendampingan dalam menggunakan sistem tersebut. Masalah berikutnya terkait sistem *Online Single Submission* (OSS) yang disediakan oleh pemerintah pusat kadangkala mengalami kesulitan akses akibat terlalu banyak pengguna yang mengakses sistem dalam waktu bersamaan sehingga pelayanan jadi terhambat dan hal ini dapat merugikan masyarakat selaku pengguna layanan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Maryani, S.E selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial.<sup>42</sup>

*“Dalam proses pembuatan perizinan apapun saat ini sudah mulai diakses melalui Online Single Submission (OSS) yang mana hal ini dilakukan secara online dan dapat diakses dari manapun oleh pengguna layanan, namun karena banyak dari pengguna layanan yang berusia lanjut maka hal tersebut menjadi sebuah kendala yang dihadapi. Kemudian untuk hak yang menjadi penghambat lain adalah ketika sistem Online Single Submission (OSS) yang disediakan oleh pemerintah pusat maka data dari pengguna OSS perlu diperbarui pula yang mana hal ini merepotkan karena harus mengisi ulang seluruh data dari pengguna pada sistem OSS versi terbarunya. Selain itu, untuk saat ini pada perizinan tertentu masih memerlukan staf ahli teknis dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain untuk melakukan peninjauan lapangan karena pada DPMTSP hanya memiliki tim teknis sederhana yang bisa turun lapangan pada perizinan*

<sup>42</sup> Wawancara dengan Ibu Maryani, S.E Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, tanggal 30 Maret 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

yang sifatnya skala kecil. Kemudian hal lain yang menjadi kendala ialah ketika instansi *vertical* yang akan bergabung pada Mal Pelayanan Publik nantinya akan menyediakan sendiri segala keperluannya dan hal ini tentu menjadi permasalahan karena tidak semua dari instansi tersebut memiliki pendanaan dalam membuka pelayanan ditempat baru maka harus menutup salah satu dari gerai pelayanan yang kemudian baru bisa bergabung dalam Mal Pelayanan Publik, yang mana hal ini dapat memperlambat proses bergabungnya lembaga tersebut. Untuk saat ini Perwal terkait Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi masih dalam tahap penggodokan dan diproyeksikan akan ada pada akhir 2022 sehingga pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik akan menyesuaikan dengan aturan yang ada terlebih dahulu sampai aturan yang baru nantinya ditetapkan”

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa terkait kendala yang dihadapi dalam pemberian layanan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Jambi kepada masyarakat selaku pengguna layanan terdiri atas 5 faktor yakni:

1. Pengguna layanan yang kebanyakan berusia lanjut maka diperlukan pendampingan dalam mengakses sistem pelayanan yang sifatnya online.
2. Belum adanya sistem OSS yang bersifat paten sehingga penginputan data ulang diperlukan setiap kali ada pembaruan pada sistem OSS.
3. Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertindak sebagai staf ahli teknis sehingga diperlukannya koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya.
4. Tidak semua lembaga *vertical* yang bergabung dalam Mal Pelayanan Publik memiliki anggaran untuk membuka kantor pelayanan baru sehingga mereka perlu menutup salah satu gerainya untuk bisa bergabung dalam Mal Pelayanan Publik dan hal tersebut bisa menjadi salah satu penghambat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5. Belum disahkannya Peraturan Walikota tentang Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi yang saat ini masih dalam bentuk draft.

### C. Inovasi Pemerintah Kota Jambi Dalam Pelayanan Publik Melalui Pembentukan Mal Pelayanan Publik

Inovasi Pemerintah Kota Jambi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima maka berkomitmen untuk terus memberikan layanan yang lebih bagus dan terbaik kepada setiap pengguna layanan, salah satu tindakan nyata yang dilakukan ialah dengan membangun mal pelayanan publik yang merupakan sebuah inovasi untuk menunjang berbagai kebutuhan layanan bagi masyarakat Kota Jambi. Pemerintah Kota Jambi bekerjasama dengan berbagai lembaga/instansi *vertical*.

Inovasi berdasarkan pedoman pemerintah dikategorikan sebagai proses kreatif melakukan suatu penemuan baru yang berbeda ataupun modifikasi dari yang telah ada sebelumnya. Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>43</sup> Dalam pengertian lain dijelaskan Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan yang merupakan gagasan dan praktik inovasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap inovasi

<sup>43</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dilakukan secara komparatif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.<sup>44</sup>

Dengan begitu dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan publik tidaklah mengharuskan sebuah penemuan baru, akan tetapi dapat merupakan sebuah pendekatan baru yang memiliki sifat kontekstual dalam artian inovasi tidak terbatas, dari yang awalnya tidak ada kemudian timbul gagasan dan praktik inovasi. Inovasi tersebut dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas ataupun kuantitas pada inovasi yang telah ada. Modifikasi dan Adaptasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses perubahan dan cara penyesuaian inovasi yang disesuaikan dengan keadaan sekitar tanpa menghilangkan manfaat, serta menghilangkan inovasi yang lebih daripada asliya.

Maka berdasarkan pedoman pemerintah, ada 6 (enam) indikator inovasi pelayanan publik, yaitu:

1. Kebaruan

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Maryani, S.E selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial.<sup>45</sup>

*“Mal Pelayanan Publik nantinya akan memberikan berbagai jenis layanan kepada para pengguna layanan yang mana layanan tersebut diberikan oleh berbagai lembaga vertical yang nantinya akan berada dalam satu tempat dan dibawah naungan DPMPTSP, lembaga yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik tidak semuanya saling berkaitan dalam pemberian layanan, namun ada beberapa saja yang saling berkaitan dan berkoordinasi seperti misalnya DPMPTSP dan DLH yang berkoordinasi*

<sup>44</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Pasal 2 Ayat 1.

<sup>45</sup> Wawancara dengan Ibu Maryani, S.E Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, tanggal 30 Maret 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



*dalam pelayanan perizinan pengeluaran Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), kemudian dalam pelayanan perizinan pengeluaran surat izin apotek yang berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan. Yang diundang dalam Mal Pelayanan Publik ini intinya mereka adalah lembaga yang memberikan pelayanan dan juga mereka termasuk dalam lembaga yang disebutkan dibawah naungan baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta. Mal Pelayanan Publik direncanakan akan diresmikan pada tanggal 17 Mei 2022, nantinya akan diresmikan oleh perwakilan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Nantinya pada gedung baru yang terdiri atas 3 lantai akan menyediakan berbagai jenis kebutuhan layanan yang bisa di peroleh setiap pengguna layanan yang disediakan oleh setiap lembaga/instansi terkait.”*

Dari hasil wawancara tersebut Mal Pelayanan Publik direncanakan akan diresmikan pada tanggal 17 Mei 2022 oleh walikota Jambi melalui *soft launching*, keberadaannya akan menggantikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah diresmikan sejak tanggal 3 Januari 2011 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik maka akan lebih memudahkan para pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan dan perizinan karena pada Mal Pelayanan publik yang menjadi penyelenggaranya terdiri atas berbagai lembaga/instansi. Adapun jenis pelayanan perizinan saat ini pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri atas 92 perizinan.<sup>46</sup> Kemudian rencana pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik nantinya akan terdiri dari 115 perizinan yang tidak hanya disediakan oleh lembaga/instansi melainkan 26 lembaga/instansi *vertical* akan bergabung dalam Mal Pelayanan Publik yang mana nanti saling berkoordinasi antar lembaga yang memiliki keterkaitan

<sup>46</sup> <https://dpmptsp.jambikota.go.id/website/> di akses tanggal 23 Februari 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dalam memberikan pelayanan, bisa kita lihat pada lampiran.

Nantinya seluruh lembaga/instansi *vertical* yang di undang untuk bergabung akan ditempatkan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kepada para pengguna layanan pada lingkup Pemerintahan Kota Jambi. Untuk bangunan tempat penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik akan memakai bangunan baru dan bangunan kantor Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang lama akan digunakan oleh DISDUKCAPIL Kota Jambi sehingga tetap dapat dimanfaatkan karena bangunan lama tersebut tidak memungkinkan untuk di tempati oleh seluruh lembaga/insatansi *vertical* yang akan tergabung dalam mal pelayanan public (MPP). Hal ini senada dengan yang di sampaikan oleh Sally Dwindayani S.E selaku Sub Bagian Umum dan Penyusunan Program saat di Wawancara.<sup>47</sup>

*“Untuk bangunan yang lama ini akan dipakai oleh DISDUKCAPIL karena kantor Mal Pelayanan Publik (MPP) akan menggunakan bangunan yang baru yang mana bangunan baru nantinya terdiri atas 3 lantai yang di masing lantai terdiri dari beberapa lembaga/instansi vertical tergabung di dalamnya untuk saling bekerjasama memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang mengurus berbagai perizinan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing pada instansi tertentu di kantor Mal Pelayanan Publik (MPP)”.*

Dengan begitu bangunan yang lama akan tetap dimanfaatkan sehingga tidak dilakukan perobohan bangunan. Untuk memberikan gambaran terkait bangunan lama dan baru maka bisa dilihat pada gambar berikut:

<sup>47</sup> Wawancara dengan Ibu Sally Dwindayani, S.E Kasubbag Umum dan Penyusunan Program, tanggal 10 Januari 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Gambar. 5 Kantor DPMPPTSP Kota Jambi.**



**Gambar. 6 Kantor Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi.**



Dari kedua gambar di atas bisa kita lihat bahwa kebaruan yang

ditampilkan berupa perubahan kondisi tempat serta lokasi gedung yang menjadi tempat pemberian layanan kepada setiap masyarakat.

## 2. Kemanfaatan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bersama dengan Pemerintah Kota Jambi dalam melakukan Inovasi sudah barang tentu memberi manfaat bagi seluruh masyarakat selaku pengguna layanan. Manfaat yang didapat melakukan Inovasi yaitu mempermudah, mempersingkat waktu pelayanan, transparan dan terukur segala proses pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik. Hal ini senada dengan tujuan Pemerintah Kota Jambi yang senantiasa berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah diresmikan pada tanggal 17 Mei 2022 oleh Walikota Jambi secara *soft launching* oleh Walikota Jambi diharapkan mampu menjadikan segala pelayanan perizinan yang ada pada lingkup pemerintah Kota Jambi menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) setiap pelayanan perizinan yang diberikan akan lebih efisien dalam waktu karena yang pada awalnya ketika pengguna ingin mengurus suatu pelayanan perizinin perlu mengunjungi beberapa lembaga/instansi, namun setelah adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) maka pengguna layanan hanya melakukan semuanya pada tempat yang sama. Selain itu, pelayanan yang diberikan akan menjangkau lebih luas para penggunaan layanan, mendekatkan dan mampu memberikan berbagai



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

macam informasi dengan mudah bagi setiap pengguna layanan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Maryani, S.E selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial.<sup>48</sup>

*“Mal Pelayanan Publik akan memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat karna nantinya aka nada beberapa lembaga/instansi yang tergabung di dalamnya dan hal ini akan sangat membantu bagi masyarakat serta memberi manfaat yang lebih luas dari sebelumnya.”*

Dari hasil wawancara tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwasanya dengan adanya mal pelayanan publik akan memberikan perluasan manfaat yang mana hal ini merupakan suatu aspek yang memang menjadi tujuan dari dilakukannya sebuah inovasi.

### 3. Memberi Solusi

Perubahan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Jambi sudah semestinya menjadi sebuah solusi atas terjadinya berbagai permasalahan dalam pemberian pelayanan public yang ada selama ini. Dalam proses pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) nantinya akan memberi solusi untuk para pengguna layanan pada lingkup pemerintahan Kota Jambi. Karena pengguna tidak perlu lagi bingung untuk mencari lembaga/instansi yang ingin di tuju dan tidak perlu waktu yang lebih lama dalam menerima pelayanan terkait perizinan atau informasi lainnya sebab cukup datang ke kantor Mal Pelayanan Publik (MPP) Saja. Apapun keperluannya, pengguna layanan pada lingkup pemerintahan Kota Jambi cukup datang ke kantor Mal Pelayanan Publik (MPP). Serta para pengguna

<sup>48</sup> Wawancara dengan Ibu Maryani, S.E Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, tanggal 30 Maret 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

layanan juga tidak perlu bingung untuk mencari lembaga/instansi dalam mengurus kepentingan. Kemudian dengan adanya Mal Pelayanan Publik, koordinasi antar lembaga yang saling berkaitan akan lebih baik lagi. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Edu (19) selaku pengguna layanan.<sup>49</sup>

*“Mal Pelayanan Publik ini sangat membantu masyarakat dalam mengurus berbagi perizinan ataupun layanan lainnya sesuai kebutuhan, seperti yang mengurus kartu AKI untuk keperluan mencari kerja cukup terbantu karna di mal pelayanan publik sudah tergabung dengan Disnaker selaku penyedia layanan yang saya butuhkan dan pelayanannya cukup cepat.”*

Dari wawancara tersebut memberi gambaran bahwa dengan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat membantu dan mempermudah segala urusan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Pada sampel wawancara membuat pengguna layanan mendapat pelayanan yang lebih cepat dari biasanya.

#### 4. Keberlanjutan

Inovasi yang saat ini diterapkan pemerintah Kota Jambi masih dalam tahap pengembangan dan akan berkelanjutan untuk kedepannya mampu menjadi salah satu pelopor pelayanan publik yang prima kepada setaip pengguna layanan. Pelayanan terkait perizinan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Tentunya hal ini tetap harus terus berkelanjutan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kebutuhan para pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Jambi nantinya. Untuk rencana awal lembaga/instansi yang akan

<sup>49</sup> Wawancara dengan Bapak Edu (19) selaku pengguna layanan Mal pelayanan Publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

tergabung dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) berjumlah 26 instansi *vertical*, nantinya kemungkinan akan bertambah seiring dengan berjalannya waktu. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Maryani, S.E selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial.<sup>50</sup>

*“Mal Pelayanan Publik yang saat ini telah terbentuk, nantinya akan terus dilakukan pembenahan baik dalam segi sarana prasarana ataupun bisa dalam hal penambahan jenis layanan yang mungkin saja terjadi sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi terkini.”*

Dengan *spirit* konsistensi dan keberlanjutan dalam memberikan pelayanan terbaik, pemerintah Kota Jambi senantiasa mengajak seluruh Pejabat dan Staf Lingkungan pada setiap lembaga/instansi untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan yang baik bagi para pengguna layanan pada lingkup Pemerintahan Kota Jambi.

#### 5. Dapat direplikasikan

Replikasi Inovasi Pelayanan Publik merupakan proses kebijakan untuk melakukan pemindahan (*transfer*) ilmu pengetahuan dalam pengaplikasian ide baru atau gagasan dari praktik baik berupa inovasi pelayanan publik, baik secara keseluruhan ataupun hanya sebagian.

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan replikasi dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah ada terlebih dahulu dan hal itu dilakukan untuk menjawab semua permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kota Jambi saat ini. Dengan adanya MPP,

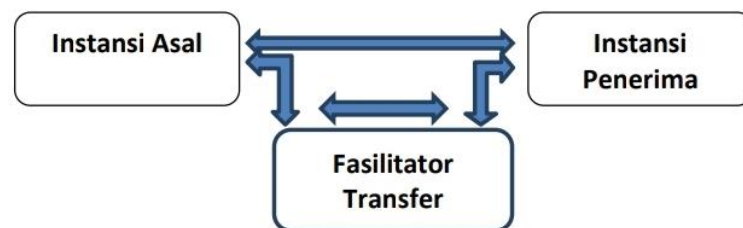
<sup>50</sup> Wawancara dengan Ibu Maryani, S.E Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, tanggal 30 Maret 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

setiap permasalahan pelayanan yang sebelumnya terjadi dapat terselesaikan. Mal pelayanan publik yang saat ini telah beroperasi, kedepannya akan terus dilakukan pembenahan dalam segala aspek yang mana hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada setiap pengguna layanan dapat memberikan kepuasan sehingga semua yang menjadi kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang menjadi tujuan utama pemberian layanan. Dalam proses replikasi ini tentu melibatkan banyak pihak yang terdiri atas instansi/ unit asal inovasi, instansi/ unit penerima transfer inovasi dan instansi/ lembaga yang menjadi fasilitator dalam proses transfer. Dalam hal ini dapat di lihat pada skema berikut ini:

**Gambar. 7 Skema Transfer Inovasi<sup>51</sup>**



Dari skema tersebut dapat dijelaskan bahwasanya dalam proses replikasi akan melibatkan tiga pihak sehingga apa yang direplikasikan dapat terealisasi dengan baik. Dalam hal ini instansi asal yang di replikasi adalah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Jambi, instansi penerimanya adalah instansi *vertical* dalam lingkup

<sup>51</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Bab III Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



pemerintahan Kota Jambi dan fasilitator transfer/replikasi adalah dinas pekerjaan umum dan penataan ruang Kota Jambi. Untuk mewujudkan semuanya di perlukan koordinasi antar lembaga/instansi. Setiap replikasi yang dilakukan akan terus dilakukan proses evaluasi agar kedepannya dapat terus dilakukan perbaikan dan pembaruan.

Dengan adanya proses replikasi ini maka menyebabkan beberapa perubahan yang signifikan seperti ipada kondisi tempat pelayanan yang bisa di lihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar. 8 Ruang Pelayanan di DPMPSTP**



State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Gambar. 9 Ruang pelayanan di Mal Pelayanan Publik<sup>52</sup>**



Dari kedua gambar di atas maka bisa dilihat perbedaan yang merupakan sebuah replikasi yang terjadi pada inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Jambi.

#### 6. Kompatibilitas

Mal Pelayanan Publik tidak melanggar aturan apapun terkait aturan yang mengatur tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan lingkungan Pemerintah Kota Jambi dan sesuai dengan kondisi lingkungan yang tentunya memerlukan pelayanan yang cepat, akurat dan transparan.

Dalam hal ini, mal pelayanan publik memiliki aturannya sendiri dalam pemberian layanan sehingga berbeda dengan yang telah ada sebelumnya tanpa melanggar aturan yang ada. Untuk aturan terkait pemberian layanan di mal pelayanan publik di Kota Jambi sampai saat ini

<sup>52</sup><https://lh3.googleusercontent.com/p/AF1QipP3PyRvwt2T3yvhdeXdySn1XVzYMyZz7WYRGjF=s1348-w720-h1348> di akses tanggal 1 Juni 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

masih berupa draft yang direncanakan akan mulai ditetapkan pada akhir tahun 2022. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Maryani, S.E selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial.<sup>53</sup>

*“Untuk saat ini Perwal terakait Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi masih dalam tahap penggodokan dan diproyeksikan akan ada pada akhir 2022 sehingga pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik akan menyesuaikan dengan aturan yang ada terlebih dahulu sampai aturan yang baru nantinya ditetapkan.”*

Dari hasil wawancara dapat ketahui bahwa nantinya akan ada aturan baru yang merupakan pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik pada mal pelayanan publik di Kota Jambi. Untuk saat ini alur layanan akan menyesuaikan dengan kebutuhan sampai ada aturan tetap yang mengatur seluruh layanan pada mal pelayanan publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>53</sup> Wawancara dengan Ibu Maryani, S.E Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, tanggal 30 Maret 2022

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi dan juga berdasarkan berbagai sumber lainnya yang menjadi rujukan dari penelitian ini, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi Sudah Berjalan dengan baik dan sudah semestinya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) DPMPTSP Kota Jambi.
2. Faktor penghambat pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi yaitu Pengguna layanan yang kebanyakan berusia lanjut maka diperlukan pendampingan dalam mengakses sistem pelayanan yang sifatnya online, belum adanya sistem OSS yang paten sehingga penginputan data ulang diperlukan setiap kali ada pembaruan, terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM), lembaga *vertical* yang bergabung dalam Mal Pelayanan Publik perlu menutup salah satu gerainya untuk bisa bergabung dalam Mal Pelayanan Publik dan belum disahkannya Perwal tentang Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi.

Faktor pendukung pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi, yaitu pelayanan dilakukan melalui Sistem Informasi Pelayanan

Administrasi Terpadu Perkantoran (SIPADEK) dan Online Single Submission (OSS) serta sambutan yang baik dari lembaga/instansi lain yang bersedia bergabung dalam Mal Pelayanan Publik.

3. Inovasi Pemerintah Kota Jambi dalam Pelayanan Publik melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik bersifat kebaruan. Sarana dan prasarana yang baru akan tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) serta pada Mal Pelayanan Publik (MPP) akan melayani perizinan sebanyak 115 yang bekerja sama dengan 26 lembaga/instansi.

## B. Saran

Setelah penulis menguraikan dari pembahasan, kemudian menarik kesimpulan, maka melalui tulisan ini penulis mengajukan saran yang berkenaan dengan Inovasi Pemerintah Kota Jambi dalam Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik, yaitu:

1. Inovasi yang akan dilakukan oleh Pemerintah Kota Jambi diharapkan terus dilakukan evaluasi dan perbaikan dengan menambah atau mengembangkan Inovasi Pemerintah Kota Jambi dalam Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik sehingga pelayanan publik semakin baik ke depannya.
2. Inovasi yang ditawarkan harus bisa menjadi solusi terhadap masalah yang dihadapi terkait lamanya proses pelayanan perizinan.
3. Perlu adanya standar dan pola penilaian yang jelas serta menggunakan standar sampai sejauh mana kinerja pegawai yang memberikan layanan kepada para pengguna layanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

Afan Fahrezi, *Standarisasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas di Era Pandemi Covid-19*, Universitas Islam Negeri

Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto, Tahun 2022.

Arman Hakim Nasution dan Hermawan Kertajaya, *Inovasi*, Yogyakarta: Andi, 2018.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, *Laporan Kinerja Perangkat Daerah 2020*.

Djamaludin Ancok, *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*, Jakarta: Erlangga, 2012.

Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV.

Pustaka Ilmu Group yogyakarta, 2020.

Joko Widodo, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Malang: CV Citra, 2001

Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 1989.

MZ Harmeffie Contessa Faumal, *Inovasi Kebijakan Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*,

Universitas Jember, Tahun 2019.

Rainina Azhara, *Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota*

Jambi, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, Tahun 2021.

Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi Edisi Revisi*, Jambi: Syariah Press IAIN

STS Jambi, 2014.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial Fakultas Syariah UIN STS Jambi*, Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020.

## B. Perundang-undangan

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Undang - Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

## C. Lain-lain

<http://kbbi.web.id/inovasi> di akses pada 20 Oktober 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<https://dpmpstsp.jambikota.go.id/website/>

<https://dspace.uc.ac.id/bitstream/handle/Kerangka%20konseptual>

<https://lh3.googleusercontent.com/p/AF1QipP3PyRvwt2T3yvvdheXdySn1XVzYMyZz7WYRGjF=s1348-w720-h1348>

<https://mpp.kotabogor.go.id/>

<https://perizinan.jambikota.go.id/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Daftar Pertanyaan

##### A. Pemerintah

1. Bagaimana awal mula tercetusnya ide untuk membangun Mal Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kota Jambi?
2. Apa yang menjadi kekurangan pelayanan publik saat ini pada DPMPTSP?
3. Berapa pihak (lembaga/instansi) yang akan tergabung pada Mal Pelayanan Publik?
4. Bagaimana mekanisme pelayanan publik saat ini dan mekanisme pelayanan publik seperti apa yang nantinya akan diberikan kepada pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik?
5. Berapa jenis pelayanan perizinan yang tersedia pada DPMPTSP saat ini ?
6. Berapa jenis pelayanan perizinan yang akan tersedia pada Mal Pelayanan Publik?
7. Apa faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik pada DPMPTSP?

##### B. Masyarakat pengguna layanan

1. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam mendapatkan surat izin yang dibutuhkan?
2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang pelayanan di DPMPTSP?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 2

### Daftar Informan

No.	Nama	Jabatan	Ket.
1.	Sally Dwindayani , S.E	Kasubbag Umum dan Penyusunan Program	
2.	Maryani, S.E	Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial:	
3.	Tari	Pengguna layanan	
4.	Dewi	Pengguna layanan	
5.	Erika	Pengguna layanan	
6.	Edu	Pengguna layanan	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### Lampiran 3

#### Dokumentasi Lapangan



Ket: Wawancara dengan Ibu Sally Dwindayani Selaku Kasubbag Umum dan Penyusunan Program.



Ket: Foto Bersama Ibu Sally Dwindayani, S.E Selaku Kasubbag Umum dan Penyusunan Program.



Ket: Wawancara dengan Ibu Maryani, S.E selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial.



Ket: Foto bersama Ibu Maryani, S.E selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Usaha, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial.



Ket: Foto bersama Bapak Edu, selaku pengguna layanan.



Ket: Ruang layanan di DPMPSTP Kota Jambi.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Ket: Ruang layanan di MPP Kota Jambi




Ket: Kantor DPMPTSP Kota Jambi



Ket: Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363  
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : [www.iainjambi.ac.id](http://www.iainjambi.ac.id)

---

Nomor : B-6698/D.II.1/PP.00.11/12/2021 Jambi, 30 Desember 2021  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala DPMPTSP Kota Jambi  
Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*


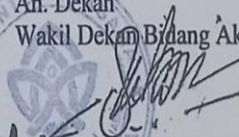
Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Umar Wira Hadi**  
NIM : 105180010  
Semester/Jurusan : VII / Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2021/2022  
Judul Skripsi : **Inovasi Pemerintah Kota Jambi Dalam Pelayanan Publik Melalui MAL Pelayanan Publik**

Lokasi Penelitian : DPMPTSP Kota Jambi  
Waktu Penelitian : 30 Desember 2021 – 30 Maret 2022

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu alaikum Wr.Wb*

  
An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan  
  
**Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D**  
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 5

### Tabel-tabel

Table 1: daftar perizinan DPMPTSP Kota Jambi

No.	Nama Izin
1.	Izin Mendirikan Bangunan Menara Telekomunikasi (Tower)
2.	Izin Mendirikan Bangunan Selain Rumah Tinggal
3.	Izin Mendirikan Rumah Sakit
4.	Izin Mendirikan Klinik
5.	Izin Mendirikan/Mengubah Reklame
6.	Izin Mendirikan/Mengubah Bangunan Rumah Tinggal Permanen
7.	Tanda Daftar Perusahaan Perusahaan Perorangan
8.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata
9.	Izin Menyelenggarakan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Kelompok Bermain
10.	Izin Menyelenggarakan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Penitipan Anak
11.	Izin Menyelenggarakan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) SPS
12.	Izin Menyelenggarakan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) TK
13.	Izin Operasional Klinik
14.	Izin Penggunaan Peralatan Kerja Di Perusahaan
15.	Izin Operasional Penyelenggaraan Rumah Sakit
16.	Izin Penyelenggaraan Fasilitas Parkir Oleh Badan Untuk Umum
17.	Izin Penyelenggaraan Pelatihan Kerja
18.	Izin Penyelenggaraan Pelatihan Lembaga Swasta
19.	Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal
20.	Izin Praktik Dokter Hewan
21.	Izin Prinsip Penanaman Modal Dalam Negeri
22.	Izin Prinsip Penggabungan Penanaman Modal
23.	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
24.	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
25.	Izin Trayek Angkutan Kota Perusahaan OTO
26.	Izin Tukang Gigi (ITG)
27.	Izin Usaha Angkutan
28.	Izin Usaha Bengkel, Karoseri/Bak Muatan dan Cucian Umum Kendaraan Bermotor
29.	Izin Usaha Industri
30.	Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional
31.	Izin Usaha Pangkas Rambut
32.	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Rakyat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

33.	Izin Usaha Perawatan Tubuh
34.	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
35.	Izin Usaha Salon
36.	Izin Usaha Tata rias Pengantin
37.	Izin Usaha Toko Modern
38.	Izin Usaha Toko Swalayan
39.	Mendirikan Dan Usaha Stasiun Pengisian Bahan Bakar Untuk Umum
40.	Pemenuhan Komitmen Izin Pengelolaan Limbah B3
41.	Surat Izin Apotek
42.	Surat Izin Depot Air Minum
43.	Surat Izin Galian Jalan
44.	Surat Izin Jasa Boga
45.	Surat Izin Kerja Bidan
46.	Surat Izin Okupasi Terapis
47.	Surat Izin Kerja Ortotis Prostetis
48.	Surat Izin Kerja Perekam Medis
49.	Surat Izin Kerja Teknisi Gigi
50.	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi
51.	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian
52.	Surat Izin Laboratorium
53.	Surat Izin Penyelenggara Optikal
54.	Surat Izin Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga
55.	Surat Izin Praktek Fisioterapis
56.	Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian
57.	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medic
58.	Surat Izin Praktik Apoteker
59.	Surat Izin Praktik Bidan
60.	Surat Izin Praktik Dokter
61.	Surat Izin Praktik Dokter Gigi
62.	Surat Izin Praktik Elektromedis
63.	Surat Izin Praktik Okupasi Terapis
64.	Surat Izin Praktik Ortotis Prostetis
65.	Surat Izin Praktik Penata Anestesi
66.	Surat Izin Praktik Perawat
67.	Surat Izin Praktik Psikolog Klinis
68.	Surat Izin Praktik Radiographer
69.	Surat Izin Praktik Refraksionis Optisien
70.	Surat Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler
71.	Surat Izin Praktik Tenaga Gizi
72.	Surat Izin Praktik Terapis Gigi Dan Mulut
73.	Surat Izin Praktik Terapis Wicara
74.	Surat Izin Produk Industry Rumah Tangga
75.	Surat Izin Tempat Usaha
76.	Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

77.	Surat Izin Toko Alat-Alat Kesehatan
78.	Surat Izin Toko Obat
79.	Surat Izin Usaha Perdagangan Besar
80.	Surat Izin Usaha Perdagangan Mikro
81.	Surat Izin Usaha Perdagangan Menengah
82.	Surat Izin Usaha Perdagangan Kecil
83.	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol Untuk Pengecer, Penjual Langsung Dan TBB
84.	Surat Keterangan Penelitian
85.	Surat Tanda Terdaftar Penyehat Tradisional
86.	Tanda Daftar Gudang
87.	Tanda Daftar Industry
88.	Tanda Daftar Perusahaan Bentuk Usaha Lainnya
89.	Tanda Daftar Perusahaan Koperasi
90.	Tanda Daftar Perusahaan Persekutuan Firma
91.	Tanda Daftar Perusahaan Persekutuan Komanditer
92.	Tanda Daftar Perusahaan Perseroan Terbatas

Tabel 2: Rencana Jumlah Jenis Layanan di Mal Pelayanan publik (MPP)

Kota Jambi

No.	UNIT LAYANAN	Jenis layanan	Jumlah layanan
1	BPJS Tenaga Kerja	Kepesertaan, Informasi dan konsultasi	3
2	BPJS Kesehatan	Kepesertaan, Informasi dan konsultasi	3
3	PT. TASPEN	Kepesertaan, Informasi dan konsultasi	3
4	BANK Jambi	Layanan Pembayaran	2
5	PT. PLN	Pasang Baru dan Tambah Daya	2
6	PT. POS	Pengiriman Dokumen dan Barang, Jasa Keuangan, Penjualan Benda Pos dan Materai	4
7	Ikatan Notaris Indonesia	Konsultasi, Pembuatan/ Perubahan Akta Badan Hukum Pembuatan Perjanjian	3
8	Baznas Kota Jambi	Informasi, Konsultasi, Pembayaran, Pengambilan formmustahiq	3
9	Kejaksaan Negeri Jambi	Pelayanan dan Konsultasi Hukum, Tilang, Izin bezuk tahanan	3
10	Pengadilan Negeri Jambi	Informasi dan konsultasi	2
11	Pengadilan Agama	Informasi dan konsultasi	2
12	POLRESTA Jambi	Perpanjangan SIM, SKCK	2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

13	IMIGRASI	Pelayanan Paspor	1
14	ATR /BPN Kota Jambi	Informasi /Konsultasi Pertanahan dan KesesuaianKegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR)	2
15	Kantor Pelayanan Pajak (DJP)	Informasi Pajak, Pendampingan Penyampaian SPT E-Filing, Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP)	3
16	Kemenag Kota Jambi	Informasi Haji/Umroh, Pendaftaran Nikah	2
17	BNN Kota Jambi	Layanan Permintaan Nara Sumber Penyuluhan Narkotik, Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotik (SKHPN), Pendaftaran tes urine	3
18	BEA CUKAI	Informasi, Konsultasi Cukai dan Kepabeanan; Layanan Registrasi Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai;	3
19	DPMPTSP Provinsi Jambi	Informasi, Konsultasi, Pendampingan Pelayanan Perizinan Berusaha (OSS) Kewenangan Provinsi	3
20	DPMPTSP Kota Jambi	Informasi, Konsultasi,Pendampingan Pelayanan Perizinan Berusaha (OSS) dan Perizinan dan Non Perizinan Lainnya, Pendampingan LKPM, Layanan Bantuan Pencetakan Izin	41
21	BPPRD Kota Jambi	Pelayanan Informasi dan Pembayaran Pajak Daerah	9
22	Dinas Dukcapil Kota Jambi	Pelayanan Informasi Kependudukan, Pembuatan KTP/KK dan Akta Catatan Sipil	5
23	Dinas Naker, Kop, UMKM	Pelayanan Informasi, Konsultasi, Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Pencari Kerja (AK1)	3
24	PDAM Tirta Mayang	Informasi dan Layanan Sambung Baru/ Sambung Kembali, Balik Nama Pelanggan, Menerima Pengaduan Pelanggan	4
25	Perpustakaan Kota Jambi	Pendaftaran Anggota, Pojok Baca dan Digital Library	3
26	SAMSAT	Pembayaran Pajak Kendaraan Tahunan	1
		JUMLAH	115

Tabel 3: Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2021																								
		Mei			Juni			Juli			Agustus			September			Oktober			November			Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pengajuan Judul	x																								
2.	Pembuatan Proposal	x	x	x																						
3.	Perbaikan Proposal dan Seminar																x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.	Surat Izin Riset																									x
5.	Pengumpulan Data																									
6.	Pengolahan dan Analisis Data																									
7.	Pembuatan Laporan																									
8.	Bimbingan dan Perbaikan																									
9.	Agenda dan Ujian Skripsi																									
10.	Perbaikan dan Penjilidan																									

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## CURRICULUM VITAE

### A. Identitas Diri

Nama : Umar Wira Hadi  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat/tgl Lahir : Rimbo Bujang, 5 September 1999  
NIM : 105180010  
Alamat  
Alamat Asal : Jl.10 Desa Perintis, Kec. Rimbo Bujang, Kab Tebo  
Alamat Sekarang : Lorong Pattimura RT 45 Perumahan Kembar  
Lestari 1 Blok B No. 27  
No. Telp/HP : 082280339053  
Nama/Pekerjaan Ayah : Upar Aripin/Petani  
Nama/Pekerjaan Ibu : Maryati/Ibu Rumah Tangga



### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. SD/MI, tahun lulus : SDN 126/VIII Perintis, 2012
  - b. SMP/MTs, tahun lulus : MTs Darurrahman, 2015
  - c. SMA/MA, tahun lulus : MA AS-Salam, 2018
2. Pendidikan Non-Formal (Pelatihan, kursus, dll):  
-

### C. Prestasi Akademik/Skil/Olahraga/Seni Budaya yang dimiliki:

-

Mahasiswa,

Umar Wira Hadi

NIM. 105180010