

NOVINDA PRICILIA  
172020100125.doc  
*by*

---

**Submission date:** 13-Sep-2021 07:46AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1646811533

**File name:** NOVINDA PRICILIA 172020100125.doc (432K)

**Word count:** 3162

**Character count:** 21110



## Kebaruan dalam Inovasi <sup>2</sup> Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Novinda Pricilia<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Dosen, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email: [novindapricilia24@gmail.com](mailto:novindapricilia24@gmail.com)<sup>1)</sup>, [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)<sup>2)</sup>

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi Mini Mal Pelayanan <sup>2</sup> Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan kajian literatur yang relevan. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan subjek penelitian yaitu Kasubag Umum dan Kepegawaian, Staff Pelayanan, Petugas Informasi Pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data <sup>2</sup> dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kesimpulan bahwa kebaruan dalam inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo merupakan Mini Mal Pelayanan Publik pertama se-Indonesia di tingkat kecamatan. Dan merupakan perluasan pelayanan publik dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo yang berada di Jalan Lingkar Timur. Dengan inovasi yang memiliki kebaruan ini masyarakat khususnya wilayah Kecamatan Sukodono dan sekitarnya lebih mudah dan lebih dekat untuk mendapatkan pelayanan publik..

**Kata Kunci** - Pelayanan, Inovasi Pelayanan Publik, Mini Mal Pelayanan Publik

**Abstract.** This study aims to analyze and de-innovate the Public Service Mini Mall, Sukodono District, Sidoarjo Regency and the obstacles faced in implementing the innovation of the Public Service Mini Mall, Sukodono District, Sidoarjo Regency. The research method uses descriptive qualitative, data collection is done by interview, observation, documentation and review of relevant literature. The technique of determining the informants used purposive sampling technique with the research subjects namely the Head of the General and Civil Service Subdivision, Service Staff, Service Information Officers and the community as service recipients. The results of this study indicate that the novelty in the innovation of the Public Service Mini Mall, Sukodono District, Sidoarjo Regency is the first Public Service Mini Mall in Indonesia at the sub-district level. And is an expansion of public services from the Sidoarjo Regency Public Service Mall located on the East Ring Road. With this innovation that has this novelty, the community, especially the Sukodono District and surrounding areas, is easier and closer to getting public services.

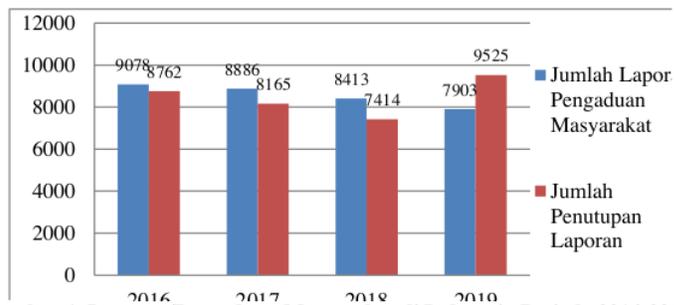
**Keywords** - Service, Public Service Innovation, Public Service Mini Mall

How to cite: Novinda Pricilia, Lailul Mursyidah (2021). Inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. IJCCD 1 (1). doi: 10.21070/ijccd.v4i1.843

## I. PENDAHULUAN

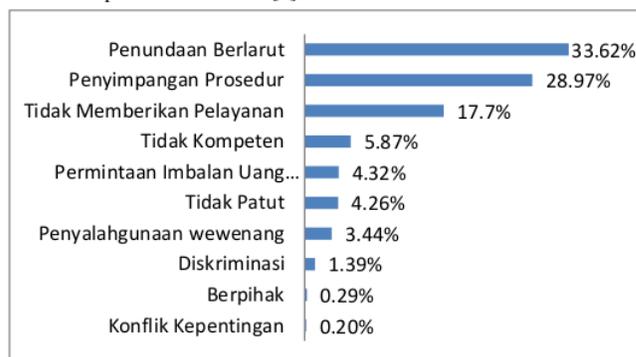
Pelayanan publik adalah suatu upaya dari negara sebagai pemberi layanan yaitu dalam pemenuhan hak-hak masyarakat berupa kebutuhan dasar. Memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik sebagai individu, makhluk hidup, penduduk, warga negara, akan jasa publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat[1]. Karena tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik antara lain yaitu pelayanan yang berkualitas, dengan prosedur yang jelas, efektif atau waktu yang ringkas, efisien, dan biaya yang sesuai, tuntutan tersebut dari waktu ke waktu terus meningkat.

Masyarakat merasa bahwa pelayanan publik yang efektif dan efisien belum sepenuhnya dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sehingga dapat dilihat pada Gambar 1 berikut menunjukkan bahwa masih banyaknya laporan pengaduan yang disampaikan dari berbagai kalangan, mulai laporan dari perorangan, kelompok masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi, badan hukum, lembaga bantuan hukum dan lainnya kepada lembaga Ombudsman untuk menangani keluhan-keluhan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di Indonesia [2].



Gambar 1. Laporan/Pengaduan Masyarakat di Indonesia Periode 2014-2019

Laporan pengaduan atas pelayanan publik yang diselenggarakan di Indonesia masih tinggi. Karena masyarakat merasa bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih belum efektif dan efisien. Dapat dilihat pada Gambar 2 menunjukkan bahwa laporan pengaduan terhadap pelayanan publik masih banyak terutama pada pengaduan terhadap dugaan maladministrasi periode tahun 2019[2].



Gambar 2. Data Dugaan Maladministrasi di Indonesia Tahun 2019

Dengan banyaknya jumlah laporan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia maka perlu adanya perubahan tata cara dan tata kelola pelayanan publik yang lebih baik di masing-masing daerah. Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dengan sistem desentralisasi yang memudahkan setiap daerah untuk melakukan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di

1

masing-masing daerah. Inovasi adalah suatu upaya pembaruan tatacara, sistem, produk ataupun layanan yang dirancang sesuai perkembangan jaman bertujuan untuk memenuhi kebutuhan berupa barang atau jasa bagi individu, kelompok maupun masyarakat[3]. Menurut Freeman, 2004 (dalam Welly Mulyadi dkk, 2016) inovasi juga merupakan upaya memodifikasi ide untuk terus melakukan perbaikan yang berkelanjutan dan pengembangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan[4].

Inovasi untuk memaksimalkan pelayanan publik, sesuai PERMENPAN RB No. 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik sebagai inovasi pembaharuan pelayanan publik dalam satu gedung dengan memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah dan swasta[5]. Masyarakat yang sebelumnya harus langsung ke kantor dinas terkait untuk mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan, namun sekarang dengan adanya mal pelayanan publik dalam satu gedung sudah mencakup beberapa instansi yang melayani langsung masyarakat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hingga September 2020 sudah ada 27 Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia yang sudah meresmikan Mal Pelayanan Publik di daerahnya. Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu kabupaten di Jawa Timur yang sudah memiliki Mal Pelayanan Publik. Yang diresmikan pada tanggal 29 Januari 2019.

Pemerintah Kecamatan Sukodono mengajukan inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, karena Pemerintah Kecamatan Sukodono sebagai lokasi inovasi pelayanan publik sudah merasa mampu dalam segi pelayanan, dana, pengelolaan, koordinasi, dll. Sehingga pada Rabu 22 April 2020 melaksanakan softlaunching Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono. Dan Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo tersebut telah diresmikan pada Grand Launching oleh Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa bersama Plh. Bupati Sidoarjo Achmad Zaini pada Kamis, 10 September 2020.

Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini yang berlokasi di Jalan Raya Bukit Kweni, Anggaswangi, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini adalah Mini Mal Pelayanan Publik pertama di Indonesia tingkat kecamatan, dan Kabupaten Sidoarjo menjadi kabupaten pertama di Indonesia yang memiliki Mini Mal Pelayanan Publik di salah satu kecamatannya. Selama pandemi Covid-19 ini, aktivitas Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini berjalan kurang optimal, karena beberapa loket instansi-instansi yang ada di Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono yang tidak beroperasi secara offline, karena menerapkan kebijakan Work From Home (WFH) untuk membatasi kegiatan pelayanan tatap muka dan meminimalisir penyebaran Covid-19. Sehingga pelayanan di beberapa loket instansi hanya melayani secara online. Dan respon admin pada website PLAVON Disdukcapil Sidoarjo untuk verifikasi berkas tergolong cukup lama, sehingga proses penyelesaian berkas juga lama. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai "KEBARUAN DALAM INOVASI MINI MAL PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO".

## II. METODE

Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah Inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dan Kendala yang dihadapi dalam penerapan Inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan kajian literatur yang relevan. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan subjek penelitian yaitu Kasubag Umum dan Kepegawaian, Staff Pelayanan, Petugas Informasi Pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Kebaruan dalam Inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Menurut AG. Subarsono (dalam Agus Dwiyanto,2005) pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, pelayanan publik layanan ini dilakukan oleh aparatur negara sebagai pelayanan publik[6]. Menurut Bartos, 2002 (dalam Sangkala, 2013) Inovasi bagi sektor publik adalah suatu praktek kebijakan yang bertujuan untuk membawa perubahan kepada perbaikan atau pembaruan dalam pelayanan yang mengutamakan kuantitas dan kualitas output suatu organisasi[7]. Memiliki kebaruan yaitu menyampaikan ide-ide yang unik dan pendekatan baru untuk menentukan kebijakan dalam penyelesaian masalah dengan modifikasi dari inovasi sebelumnya sehingga penyelenggaraan pelayanan publik semakin berkembang. inovasi merupakan suatu ide atau

gagasan baru yang digunakan untuk menghasilkan suatu penemuan baru guna memecahkan masalah tertentu yaitu pelayanan publik[8].

Sebelum adanya inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini masyarakat harus ke Kantor Instansi pelayanan yang berada di Sidoarjo Kota atau ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo yang berada di Jalan Lingkar Timur. Jarak yang ditempuh masyarakat khususnya daerah barat Kabupaten Sidoarjo cukup jauh apabila harus mengurus administrasi publik di Kantor Instansi di Sidoarjo Kota atau Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo di Jalan Lingkar Timur. Sehingga Kecamatan Sukodono membuat inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono yang diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Kecamatan Sukodono ini memperkenalkan pendekatan yang baru dalam menyelesaikan masalah yaitu inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono yang merupakan Mini Mal Pelayanan Publik pertama se-Indonesia di tingkat kecamatan. Inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini memiliki tujuan untuk mendekatkan dan memudahkan masyarakat khususnya daerah barat Kabupaten Sidoarjo seperti Kecamatan Sukodono, Kecamatan Wonoayu, Kecamatan Tulangan, Kecamatan Krian, dan kecamatan lainnya untuk mendapatkan pelayanan publik lebih efektif dan efisien, seperti pelayanan perpajakan, perizinan, administrasi kependudukan dan lain-lain.

Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono juga menyediakan informasi layanan melalui *website* resmi pemerintah Kecamatan Sukodono dan media sosial antara lain *Instagram* dan *Facebook* milik Kecamatan Sukodono dan *Youtube Channel* Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono. Media informasi layanan tersebut berisi berita, kegiatan dan informasi pelayanan dari Kecamatan Sukodono dan Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono. Pada Tabel 1. Menunjukkan bahwa Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono menyediakan beberapa jenis layanan yang dari instansi pemerintah, daerah, BUMN/BUMD dan bank daerah maupun bank swasta[9].

**Tabel 1. Jenis Layanan di Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

| NO. | INSTANSI                                      | JENIS LAYANAN   |
|-----|---|---|
| 1   | Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KIA (Kartu Identitas Anak)</li> <li>2. Akta kelahiran</li> <li>3. Kartu Keluarga (KK)</li> </ol>  |
| 2   | Bank Jatim                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembayaran PBB dan BPHTB</li> <li>2. Surat Setoran Pajak (SSP)</li> <li>3. Setor tabungan simpeda, Tabunganku, dll</li> <li>4. Transfer / Kriling;</li> <li>5. Pembayaran rekening Listrik dan Telepon;</li> </ol>  |
| 3   | Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Whatsapp Pelayanan (081 290373939) Layanan NPWP / validasi SPP / PKP / Sertifikat elektronik / EFIN</li> <li>2. Layanan Bantuan Whatsapp (081290373838) Layanan PBK / SKB / SKTD / SKET / e-SPT / e-FAKTUR / SPT Masa</li> <li>3. Whatsapp Pelayanan SPT (082121582318) Layanan pelaporan SPT dan pembuatan kode billing</li> <li>4. Pengambilan nomer antrean Reservasi dilakukan hari sebelumnya (maksimal 50 natrean / hari) Antrean: kunjung.pajak.go.id</li> </ol> |
| 4   | Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Surabaya   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan Dokumen Perjalanan (Paspor)</li> </ol>   |
| 5   | Polresta Sidoarjo                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perpanjangan SIM A dan SIM C</li> <li>2. SKCK Online</li> </ol>   |

| NO. | INSTANSI                       | JENIS LAYANAN   |
|-----|--------------------------------|---|
| 6   | Kantor Pos                     | 1. Pelayanan melalui PosGiro Mobile<br>2. Pengiriman Surat<br>3. Pengiriman Paket Pengiriman Uang   |
| 7   | BPJS Kesehatan                 | 1. Pendaftaran baru peserta Mandiri<br>2. Perubahan data peserta BPJS Mandiri, PNS / Pensiunan, Penerima luran bantuan dari daerah (KIS)<br>3. Cetak Kartu BPJS |
| 8   | Kantor Urusan Agama (KUA)      | 1. Konsultasi<br>2. Informasi   |
| 9   | Dinas Penanaman Modal dan PTSP | 1. Layanan Perizinan Bersama melalui OS<br>2. Layanan Pemenuhan Komitmen Izin OSS<br>3. Layanan Izin Non OS   |
| 10  | BPPD                           | 1. PP (Pajak Bumi Bangunan);<br>2. Reklame;<br>3. PDL (Pajak Daerah Lain) - Pajak Restoran, Hotel, Hiburan, Air dan Tanah (PAT), Parkir, Penerangan Jalan       |
| 11  | BPJS Ketenagakerjaan           | 1. Pendaftaran Peserta Baru<br>2. Aplikasi BPJSTKU - Lihat kantor cabang terdekat - Lihat Saldo - Menampilkan detail kartu digital                              |
| 12  | BPR Delta Artha                | 1. Sifajar (Tabungan Pelajar)<br>2. Deposito<br>3. Kredit UMKM<br>4. Tammara (Tabungan Masyarakat Menuju Sejahtera) Hotline: 031 8925400                        |

Sumber : Diolah dari Website Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Menurut Everett M. Rogers, 2003 (dalam Fauzan Maulana, 2020) inovasi tidak hanya berkaitan bersama ide baru, gagasan baru namun juga bersama nilai-nilai yang dihasilkan dari perbaikan tersebut, harus bisa memberikan hasil yang lebih baik dari sebelumnya, lebih efektif dan efisien dengan pengembangan teknologi baru serta merubah cara pandang dan perubahan sosial[10]. Inovasi Pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono juga menyediakan layanan antrian online, untuk memudahkan masyarakat dalam mengambil antrian secara online. Dengan mengakses link <http://anriansukodono.sidoarjokab.go.id/pesannomor>. Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono selain menyediakan antrian online juga tetap menyediakan antrian secara offline untuk para pemohon yang langsung datang tanpa mengambil antrian online. Masyarakat juga merasa ringan karena lokasi yang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Sukodono dan sekitarnya.

Gambar 3. Laman awal sistem antrian online Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono

Sistem antrean online ini yang memudahkan masyarakat mengambil nomor antrean H-1 sebelum penyerahan berkas sehingga antrean offline tidak berdesakan di Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono. Masyarakat merasa ringan karena tanpa dikenakan biaya apapun dalam pelayanan, kecuali pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, karena sudah ada dasar hukum yang mengatur adanya retribusi untuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berbagai inovasi dilakukan tidak lain untuk mencapai produktivitas yang tinggi dalam pelayanan publik. Dengan memaksimalkan teknologi informasi seperti antrean online, supaya dalam kondisi pandemi Covid-19 seperti ini masyarakat masih tetap bisa mendapatkan pelayanan yang prima dan berkualitas dari Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono. Untuk pelayanan Dispendukcapil Sidoarjo juga memiliki sistem pelayanan khusus yaitu Pelayanan Via Online (PLAVON) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Layanan kepengurusan surat kependudukan di Sidoarjo melalui PLAVON Disdukcapil Sidoarjo dapat diakses mulai 6 April 2021 di <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>. Ada 8 (delapan) layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil diprogram ini, yaitu meliputi pelayanan KK, KTP, SKPWNI/SKDWNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.

Pengajuan administrasi kependudukan dari masyarakat melalui PLAVON Disdukcapil Sidoarjo ini tentu sangat banyak. Status pertama kali muncul setelah berhasil mengunggah berkas persyaratan adalah "Menunggu Verifikasi". Status ini tidak akan berubah sebelum Admin melakukan verifikasi pada pengajuan tersebut. Jika pengajuan lolos proses verifikasi maka pengajuan akan beralih ke status "Sedang Diproses", sebaliknya jika didapati ketidak lengkapan berkas yang kita unggah maka status akan beralih ke "Berkas Tidak Lengkap". Dan akhirnya adalah dengan status "Selesai" yang berarti pengajuan telah selesai diproses, dan hasil jadi bias diambil di Kantor Disdukcapil Sidoarjo dengan membawa tanda bukti pengajuan yang dapat dicetak melalui layanan online ini. Dan cukup lamanya respon admin PLAVON Disdukcapil dalam proses verifikasi berkas yang berhasil diajukan secara online, salah satu faktornya ialah kurangnya jumlah petugas yang bertugas sebagai admin yang merespon proses verifikasi berkas pengajuan administrasi kependudukan Disdukcapil Sidoarjo dengan jumlah pengajuan yang membludak, sehingga terjadi penumpukan antrean pengajuan.

Menurut Tjiptono, 2001 (dalam Hasnih dkk, 2016) dapat didefinisikan bahwa kualitas pelayanan publik ialah suatu upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan dan ketepatan dalam pemenuhan keinginan penerima layanan hingga pada titik dimana pencapaian upaya tersebut dapat mengimbangi harapan penerima layanan [11]. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono memberikan manfaat dalam pelaksanaan pelayanan publiknya yaitu dengan memberikan kemudahan, kenyamanan dalam pelayanan karena adanya perbaikan layanan dan lebih cepat, serta mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat serta fasilitas-fasilitas yang membuat masyarakat nyaman saat mendapatkan pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono. Dan salah satu harapan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah memperbaiki pelayanan publik yang lambat dan berbeli-belit, sehingga inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini menyelesaikan permasalahan pelayanan, karena adanya pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini cukup efektif dan antrean tidak membludak seperti di kantor pusat karena memang bertujuan untuk memecah antrean sehingga lebih efisien dan waktu penyelesaiannya sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan.



**Gambar 4. Ruang Pelayanan Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Inovasi <sup>3</sup> Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono juga menyediakan layanan secara inklusif dan terintegritas dengan menjamin dan konsisten bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dalam mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan dengan penyederhanaan dan kemudahan, karena tidak hanya menyediakan pelayannya untuk masyarakat Kecamatan Sukodono saja, namun seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo juga bisa mendapatkan pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono. Dengan upaya-upaya perluasan pelayanan publik ke tingkat kecamatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono melibatkan partisipasi dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik seperti dengan adanya fasilitas untuk mengisi survei kepuasan masyarakat, aplikasi untuk pengaduan masyarakat melalui *Whatsapp*, alamat link [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), telepon, dan *e-mail* [kecamatan.sukodono30@gmail.co](mailto:kecamatan.sukodono30@gmail.co). Inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono memiliki faktor-faktor pendukung dalam penerapannya antara lain dukungan program, sistem pelayanan, produk-produk pelayan<sup>2</sup>, disiplin kerja, kebersihan, keamanan dan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan yang terbaik seperti antrian online yang terintegrasi, *priority service room*, ruang tunggu, <sup>2</sup> yang ramah anak, ruang menyusui, toilet customer, toilet khusus difabel, jalur khusus bagi disabilitas, tempat parkir yang luas, serta petugas pelayanan yang ramah.

#### IV. KESIMPULAN

- A. Berdasarkan pembahasan dan uraian sebelumnya mengenai kebaruan dalam inovasi <sup>2</sup> Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, dan menyandingkan dengan kenyataan di lapangan sebagai berikut
1. Inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini memiliki kebaruan, karena merupakan Mini mal pelayanan publik pertama se-Indonesia di tingkat kecamatan. Dan merupakan perluasan pelayanan publik dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo yang berada di Jalan Lingkar Timur. Dengan inovasi yang memiliki kebaruan ini masyarakat khususnya wilayah Kecamatan Sukodono dan sekitarnya lebih mudah dan lebih dekat untuk mendapatkan pelayanan publik. Memiliki teknologi informasi dan sistem antrean *online* sebagai fasilitas pelayanan. Dan memiliki faktor-faktor pendukung dalam penerapan inovasi, seperti dukungan program, sistem pelayanan, produk-produk pelayan<sup>2</sup>, disiplin kerja, kebersihan, keamanan dan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan yang terbaik seperti antrian online yang terintegrasi, *priority service room*, ruang tunggu, <sup>2</sup> yang ramah anak, ruang menyusui, toilet customer, toilet khusus difabel, jalur khusus bagi disabilitas, tempat parkir yang luas, serta petugas pelayanan yang ramah.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyusunan artikel ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penulisan artikel ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Endang Setianingsih, S.Sos., M.AP selaku bagian Kasubag Umum dan Kepegawaian
2. Ibu Winda Wandarsari selaku bagian Staf Pelayanan Kecamatan Sukodono
3. Bapak Achmad Wahyudi Amirrudin selaku bagian Petugas Pelayanan Informasi Kecamatan Sukodono dan Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono <sup>3</sup>
4. Bapak Budi sebagai masyarakat penerima layanan di <sup>3</sup> Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono
5. Ibu Yuniar sebagai masyarakat penerima layanan di Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono

## REFERENSI

- [1] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [2] Ombudsman Republik Indonesia. (2019). Laporan Tahunan 2019 Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Adil dan Pasti. Jakarta Pusat: OMBUDSMAN RI
- [3] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- [4] Mulyadi, Welly, dkk. (2016). Pengaruh Inovasi, Kreativitas, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif: Sebuah Studi Kasus. Seminar Nasional Inovasi dan Teknologi Informasi
- [5] PERMENPAN RB No. 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)
- [6] Dwiyanto, Agus. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [7] Sangkala. (2013). *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing
- [8] PERMENPAN RB No 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018
- [9] Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. (2020). *Jenis Pelayanan di Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono*. <http://sukodono.sidoarjojab.go.id/read/134/jenis-pelayanan-di-mini-mall-pelayanan-publik-kecamatan-sukodono> (diakses tanggal 20 Januari 2021)
- [10] Maulana, F. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling). Skripsi dipublikasikan. Pekanbaru.: FEIS UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru
- [11] Hasnih, dkk. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. Vol 1 (2). Hal:431

ORIGINALITY REPORT

---

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

---

1

Submitted to Universitas Muhammadiyah  
Sidoarjo

Student Paper

13%

---

2

sindikatsby.com

Internet Source

3%

---

3

www.govserv.org

Internet Source

3%

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On