INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
DI KABUPATEN NAGAN RAYA

SKRIPSI

Diajukan Oleh :
TM.Fajar Ramadan (210802044)

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
TAHUN 2026

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: TM.Fajar Ramadan
NIM	: 210802044
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir	: Blang Sapek,25 November 2002
Alamat	: Desa Blang Sapek , Suka Makmue Kabupaten Nagan Raya

Dengan ini menyatakan bahwa penulis skripsi, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemeliknya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakulats Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Banda Aceh, 23 January 2026
Yang Menyatakan,



TM.Fajar Ramadan
NIM.210802122

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL

INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN NAGAN RAYA

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

TM.Fajar Ramadan
NIM. 210802044
Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Banda Aceh, 22 Mei 2025
Disetujui untuk Diseminarkan Oleh:

Dosen Pembimbing

Muazzinah, B. Sc, M.P.A
NIP. 198411252019032012

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KABUPATEN NAGAN RAYA

SKRIPSI

TM.Fajar Ramadan
NIM : 210802044

Telah diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada hari / Tanggal : Jum'at, 23 Januari 2026 M
Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,	Sekretaris
Muazzinah B.Sc., M.P.A	**Lidya, S.IP**
NIP. 198411252019032012	NIP.-
Penguji I,	Penguji II,
Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si	**Putri Marzaniar, M.P.A**
NIP. 196110051982031007	NIP. 199811022024032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Prof. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui inovasi apa saja yang ada pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya, serta untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi dalam Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya, serta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasinya.

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan hasil penelitian dan menganalisisnya sehingga diperoleh suatu kesimpulan. Analisis data dilakukan menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers serta kerangka kerja Mulgan dan Albury. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari pengelola Mal Pelayanan Publik, Kasubbag Mal Pelayanan Publik, perwakilan instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya telah memenuhi kelima karakteristik teori Difusi Inovasi Rogers, yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diuji coba, dan kemampuan diamati, yang tercermin antara lain dari percepatan pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS RBA serta adaptasi terhadap nilai-nilai syariat Islam. Inovasi ini didukung oleh komitmen kuat pemerintah daerah, pengembangan secara bertahap, dan aparatur yang adaptif, namun terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur teknologi yang belum stabil.

Kata kunci: *inovasi, pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik, Nagan Raya*

ABSTRACT

This study was conducted to find out what innovations exist in the Public Service Mall (MPP) in Nagan Raya Regency, as well as to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The purpose of this study is to determine the innovations carried out in the Public Service Mall of Nagan Raya Regency, and to determine the supporting and inhibiting factors in its implementation.

This type of research is qualitative with a descriptive approach, by describing the research findings and analyzing them to draw conclusions. The data were analyzed using Rogers' Diffusion of Innovation theory and Mulgan and Albury's framework. The informants in this study consisted of the manager of the Public Service Mall, the heads of sub-divisions, representatives of agencies incorporated within the Mall, and the public as users of the service.

Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis, and analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the MPP innovation in Nagan Raya Regency fulfills the five characteristics of Rogers' theory, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability, reflected among others in faster business licensing through the OSS RBA system and adaptation to Islamic sharia values. The innovation is supported by strong local government commitment, gradual development, and adaptive staff, while it is hindered by limited human resources, budget constraints, and unstable technological infrastructure.

Keywords: *innovation, public service, Public Service Mall, Nagan Raya*

AR-RANIRY

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji beserta syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-NYA, sehingga Peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul *"Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Nagan Raya*". Selanjutnya, Shalawat berseta salam kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad SAW , yang telah menjadi suri tauladan bagi makhluk seluruh dunia.

Penulisan Skripsi ini yang berjudul **" Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Nagan Raya"**. Adapun Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program S1 Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini penulis menyadari tidak terlepas dari bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak telah memberikan ide dan meluangkan waktu untuk membantu penulis. Maka, dengan rasa hormat dan pada kesempatan istimewa ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Mujiburrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Reza Idria, MA., PhD. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Muazzinah, M.PA. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Muazzinah, M.PA. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan tidak pernah bosan-bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing dan mengarahkan peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintaham yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
9. Terima kasih kepada informan yang telah meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan peneliti dan memberikan informasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
10. Bentuk penghormatan dan dedikasi kepada Ayah Penulis, Bapak Raja Umar. Penulis mungkin tidak pandai mengungkapkan perasaan, tapi banyak hal dalam hidup ini penulis jalani karena pelajaran yang Ayah tunjukkan lewat sikap, bukan kata-kata. Tentang bertahan, tetap lurus, dan tidak lari dari tanggung jawab, semuanya penulis pelajari dari Ayah. Di saat penulis ragu dan lelah, cara Ayah menghadapi hidup selalu menjadi pengingat untuk tetap tenang dan melangkah. Terima kasih, Ayah. Tanpa banyak bicara, Ayah sudah mengajarkan lebih dari cukup.
11. Ibunda tercinta, Ibu Siti Hajar, adalah tempat doa penulis bermula dan tempat lelah penulis berakhir. Dalam diam dan kesederhanaannya, Ibu menghadirkan kekuatan yang tidak pernah meminta balasan, namun selalu menopang setiap langkah penulis hingga sampai pada titik ini. Setiap proses yang penulis jalani berdiri di atas pengorbanan dan keteguhan Ibu yang sering kali tidak terucap.

Semoga Allah senantiasa menjaga kesehatan dan umur Ibu, agar penulis masih memiliki alasan untuk terus berjuang dan pulang dengan kepala tegak.

12. Kepada saudara-saudari penulis, Ibnu Hasan , Nur Bahagia , M Arafat dan Azhari Has serta sahabat rumah kos .Terimakasih telah memberi dukungan, semangat dan motivasi selama ini,serta do'a yang terbaik untuk penulis.
13. Terima kasih kepada TM.Fajar Ramadan, dan kepada diri sendiri yang terus memilih untuk melawan kemalasan, melawan keraguan, melawan bisikan untuk menyerah. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam pertempuran sunyi dengan diri sendiri, untuk setiap kali memilih untuk bangkit meski dunia terasa berat ini semua adalah perlawanan yang bermakna. Perjalanan menyusun skripsi ini mengajarkan bahwa perjuangan paling sulit adalah perjuangan yang tidak terlihat, yang dilakukan dalam kesendirian tanpa tepuk tangan. Seperti kata pepatah, *"No hay transformación sin incomodidad"* tidak ada transformasi tanpa ketidaknyamanan. Perubahan sejati tidak pernah nyaman, pertumbuhan selalu disertai rasa sakit. Skripsi ini adalah revolusi personal saya. Terima kasih untuk diri yang tidak takut pada ketidaknyamanan, yang memilih untuk terus tumbuh meski prosesnya menyakitkan.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar menjadi pembelajaran bersama. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Banda Aceh, 8 Januari 2026

Penulis,

TM.Fajar Ramadan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**

BAB PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 6
1.3 Rumusan Masalah 7
1.4. Tujuan Penelitian 7
1.6. Manfaat Penelitian 9

BAB IITINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Penelitian terdahulu 11
2.2 Landasan Teori 18
2.2.1 Konsep Inovasi Pelayanan Publik 18
2.2.2. Definisi dan Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik 18
2.2.2.1 Teori Difusi Inovasi 19
2.2.2.2 Konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) 22
2.2.2.3 Definisi dan Konsep Dasar MPP 22
2.2.2.4. Filosofi dan Paradigma MPP 23
2.2.2.6. Prinsip-Prinsip MPP 24
2.2.4. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik 25
2.2.4.1 Ciri-Ciri Inovasi 26
2.2.4.2 Tahapan dalam Proses Inovasi 27
2.2.3. Faktor Pendukung/Faktor Pendorong Inovasi 28
2.2.3.1 Faktor Penghambat Inovasi 29
2.3 Kerangka Berpikir 30

BAB IIIMETODE PENELITIAN **31**
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 31
3.3 Sumber Data 31
3.3.1 Data Primer 32
3.3.2 Data Sekunder 32
3.4 Teknik Pengumpulan Data 32
3.5 Informan Penelitian 33
3.6 Teknik Analisis Data 34
3.7 Keabsahan Data 34

BAB VIHASIL PENELITIAN **36**
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 36
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Nagan Raya 36
4.1.2 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik (MPP) 38
4.1.3 Instansi dan Jenis Layanan di Mal Pelayanan Publik 41
4.1.4 Mekanisme Pelayanan di Mal Pelayanan Publik 42
4.2 Hasil Penelitian 43
4.2.1 Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya 44
4.4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Mal Pelayanan Publik 64
4.3 Pembahasan 72
BAB VPENUTUP **77**
5.1 Kesimpulan 77
5.2 Saran 78
DAFTAR PUSTAKA **80**

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fokus Penelitian Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya.....7
Tabel 2.1 Literature Review (Penelitian Terdahulu) 11
Tabel 3.1 Informan Penelitian 34
Tabel 4.1 Jumlah Gampong Menurut Letak Topografi per Kecamatan Kabupaten Nagan Raya 37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....26
Gambar 4.1 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Nagan Raya 32
Gambar 4.2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nagan Raya 35

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I SK Pembimbing.....80
Lampiran II Surat Izin Penelitian 81
Lampiran III Dokumentasi Lapangan.....82
Daftar Riwayat Hidup

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks negara demokratis, kualitas pelayanan publik mencerminkan kapasitas pemerintah dalam menjalankan mandat konstitusional untuk melayani kepentingan warga negara. kompleksitas kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi menuntut adanya transformasi dalam bentuk inovasi pelayanan publik yang lebih terintegrasi, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna [1].

Inovasi pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menjadi indikator tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), tetapi juga menjadi determinan penting bagi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga-lembaga publik lainnya[2]. inovasi dalam pelayanan publik merujuk pada penciptaan dan pengembangan ide, proses, dan model pelayanan baru yang dapat menghasilkan perubahan signifikan dan berkelanjutan dalam layanan yang diberikan kepada masyarakat[3]. inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai

[1] Aseng Yulanda and Aldri Frinaldi, "Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan Di Indonesia," *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora* 7, no. 2 (2023): 415–26.

[2] Jurnal Kemendagri, "Inovasi sektor publik menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berdampak pada tingginya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

[3] Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 3rd ed. (New York: The Free Press, 1983)

"penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, dan metode pengiriman baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil." inovasi merupakan ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Berdasarkan teori inovasi Rogers, suatu inovasi dapat dianalisis melalui lima karakteristik utama: keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diuji coba, dan kemampuan diamati[4].

Merespon kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik, konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) dikembangkan sebagai bentuk inovasi yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan ke dalam satu lokasi. MPP mewakili pergeseran paradigmatik dari pendekatan silo menuju pendekatan terintegrasi dalam pelayanan publik. Inovasi MPP tidak hanya berupa integrasi fisik berbagai layanan, tetapi mencakup transformasi fundamental dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat.

Dari perspektif teori inovasi Rogers, MPP memiliki keuntungan relatif yang signifikan dibandingkan model pelayanan konvensional melalui efisiensi waktu dan sumber daya. Kompatibilitasnya terlihat dari kesejajaran dengan nilai-nilai efisiensi dan keterpaduan yang didambakan masyarakat modern. Sementara kemampuan diamatinya tercermin dari hasil pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh pengguna layanan [5].

Secara konseptual, inovasi MPP merepresentasikan paradigma *New Public Service* (NPS) yang fokus negara pada citizen bukan sekadar customer.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[4] Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 3rd ed. (New York: The Free Press, 1983)

[5] Ami Afriyani, Didin Muhafidin, and Elisa Susanti, "Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang," *Jurnal Manajemen Dan Organisasi* 13, no. 2 (2022): 148–65.

NPS menekankan pentingnya pelayanan publik yang didesain untuk memenuhi hak-hak konstitusional warga negara secara efektif dan responsif, bukan hanya sebagai penyediaan jasa komersial[6]. Lebih jauh, MPP menwujudkan prinsip *whole-of-government* yang mendorong sinergi antarinstansi pemerintah untuk mencapai tujuan bersama dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Dengan demikian, inovasi MPP tidak hanya mengubah struktur fisik pelayanan, tetapi juga menggeser filosofi pelayanan publik dari pemenuhan kebutuhan birokratis menjadi pemenuhan hak warga negara.

Landasan hukum inovasi MPP di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menegaskan standar pelayanan publik yang berkualitas sebagai hak dasar warga negara. Dalam perkembangannya, Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik secara eksplisit menegaskan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik[7], yang secara eksplisit menegaskan bahwasanya MPP ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Aspek inovatif dalam regulasi ini terletak pada pengembangan model pelayanan terintegrasi yang belum pernah ada

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[6] Muhammad As' ad Amin, "Analisis Pelayanan Berbasis New Public Service Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng" (Universitas Hasanuddin, 2024).

[7] Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, "Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik," *Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, no. 097575 (2021): 1–11.

sebelumnya dalam skala dan cakupan yang komprehensif. Implementasi teknisnya diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 yang memuat petunjuk operasional dari perencanaan hingga evaluasi MPP[8]. Evolusi regulasi ini menunjukkan bahwa inovasi MPP terus dikembangkan dan disempurnakan untuk adaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

Khusus di kabupaten Nagan Raya, inovasi MPP memiliki keunikan tersendiri karena beroperasi dalam kerangka otonomi khusus Aceh. Inovasi MPP di daerah ini tidak hanya mengadopsi konsep dasar MPP secara umum, tetapi melakukan adaptasi kreatif dengan nilai-nilai kearifan lokal dan syariat Islam. Kebaruan inovasi MPP di Nagan Raya terletak pada integrasi nilai-nilai syariat Islam ke dalam desain dan operasional pelayanan publik modern. Ini terlihat dari desain tata ruang yang menyediakan fasilitas ibadah yang memadai, penerapan kode etik berbusana sesuai syariat, serta penyesuaian jam pelayanan dengan waktu ibadah. Aspek inovatif lainnya adalah pengembangan model pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat pasca-konflik dan bencana tsunami, yang memiliki dimensi psikologis khusus dalam interaksi dengan lembaga pemerintah.

Inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya yang diresmikan pada Januari 2025 telah mengintegrasikan 11 instansi pemerintah dan non-pemerintah dalam satu lokasi, termasuk Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Meulaboh, BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh, Polres

[8] "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik," 2016, 1–23.

Nagan Raya, Kantor Pertanahan, dan berbagai dinas lainnya[9]. Kebaruan dan keunikan inovasi ini terletak pada pendekatan integratif yang mengatasi fragmentasi pelayanan publik di daerah pasca-konflik dengan karakteristik geografis yang beragam. Dengan luas wilayah sekitar 3.544,90 km² dan populasi yang tersebar di 10 kecamatan[10], inovasi MPP di Nagan Raya mengembangkan model pelayanan yang menjembatani kesenjangan akses antara wilayah perkotaan dan pedesaan.

Sebagai sebuah inovasi pelayanan publik, MPP di Nagan Raya menghadapi berbagai tantangan dalam pengembangan dan optimalisasinya. Tantangan inovasi ini meliputi pengembangan model koordinasi antar instansi yang efektif, desain sistem teknologi informasi yang adaptif dengan infrastruktur lokal, serta pengembangan budaya pelayanan yang selaras dengan nilai-nilai kearifan lokal. Dari perspektif pengembangan inovasi, dibutuhkan kajian mendalam untuk mengidentifikasi karakteristik dan kontribusi inovasi MPP terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Nagan Raya. Analisis inovasi pelayanan publik melalui MPP menjadi penting untuk memberikan rekomendasi pengembangan model inovasi yang adaptif dengan konteks lokal namun tetap mengedepankan standar pelayanan publik yang berkualitas.

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis komprehensif mengenai bentuk-bentuk inovasi MPP, karakteristiknya berdasarkan teori inovasi,

[9] Nand, "Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nagan Raya Resmi Diluncurkan," https://naganrayakab.go.id/, n.d., https://naganrayakab.go.id/berita/kategori/pemerintahan/mal-pelayanan-publik-kabupaten-nagan-raya-resmi-diluncurkan.

[10] "Kondisi Geografis," n.d., https://naganrayakab.go.id/halaman/kondisi-geografis.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Nagan Raya. Dari perspektif akademik, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks daerah dengan kekhususan seperti Aceh. Dengan memahami karakteristik inovasi MPP di Nagan Raya, diharapkan dapat diperoleh model pengembangan inovasi pelayanan publik yang adaptif dengan konteks lokal namun tetap berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi daerah lain di Indonesia yang memiliki karakteristik serupa dalam upaya mengembangkan inovasi pelayanan publik yang kontekstual dan berdampak signifikan.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Inovasi dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya belum teridentifikasi secara menyeluruh, sehingga sulit mengetahui kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Karakteristik inovatif MPP di Kabupaten Nagan Raya belum dianalisis secara mendalam berdasarkan teori inovasi Rogers, sehingga belum diketahui sejauh mana keunggulan relatif, kompatibilitas, dan kompleksitas dari inovasi tersebut.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya?
2. Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat di Mall Pelayanan Publik di Nagan Raya ?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui inovasi dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya.

1.5. Fokus Penelitian

Berdasarkan yang sudah rumusan masalah diatas, maka sebagaimana fokus ini akan dikaji sebagai berikut

Tabel 1.1
Fokus Penelitian Inovasi Mal Pelayana Publik MPP di Kabupaten Nagan Raya

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Bentuk-bentuk Inovasi dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya	a. Keuntungan Relatif (Relative Advantage) b. Kompatibilitas (Compatibility) c. Kompleksitas (Complexity) d. Kemampuan Diuji Coba (Trialability)	Rogers (2003) dalam Teori Difusi Inovasi

		e. Kemampuan Diamati (Observability)	
	Faktor Pendukung Inovasi MPP	a. *Generating possibilities* (menghasilkan kemungkinan) b. *Incubating and prototyping* (menginkubasi dan membuat prototipe) c. *Replicating and scaling up* (mereplikasi dan meningkatkan) d. *Analysing and learning* (menganalisis dan belajar)	Mulgan & Albury (2003)
	Faktor Penghambat Inovasi MPP	a. *Reluctance to close down failing programmes* (keengganan menutup program yang gagal) b. *Culture of risk aversion* (budaya yang tidak menyukai risiko) c. *No rewards or incentives to innovate* (tidak ada penghargaan atau insentif) d. *Delivery pressures and administrative burdens* (tekanan dan hambatan administratif) e. *Short-term budgets and planning horizons* (anggaran dan perencanaan jangka pendek) f. *Technologies constraining* (teknologi terhambat budaya organisasi) g. *Over-reliance on high*	Mulgan & Albury (2003)

		performers (ketergantungan berlebihan terhadap high performer) h. *Poor skills in risk management* (ketidakmampuan menghadapi risiko)	

Sumber : Olahan Peneliti

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai penerapan inovasi dalam pelayanan publik di tingkat daerah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik daerah tertentu.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Nagan Raya dalam mengevaluasi dan memperkuat aspek inovatif dari penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Temuan dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan sistem yang lebih efisien, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi contoh atau acuan bagi daerah lain dalam

جامعة الرانري
AR-RANIRY

mengembangkan pelayanan publik yang berbasis inovasi dan kontekstual dengan kondisi lokal.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Tabel 2.1
Literarature Review

No	Penulis dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Kerangka Konseptual	Metode Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
1	Winda Purnama Zinsky, Budiman Rusli & Herijanto Bekti (2024)	Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik	Menganalisis inovasi pelayanan publik Pemerintah Kota Bekasi dalam bentuk kebijakan Mal Pelayanan Publik dan mendeskripsikan faktor penghambat serta pendukung dalam proses inovasi pelayanan publik di Kota Bekasi	Teori Inovasi Rogers	Deskriptif Kualitatif	Wawancara, observasi, dokumentasi	Penelitian menunjukkan bahwa penerapan MPP di Kota Bekasi menjadi langkah strategis dalam menyederhanakan birokrasi dan meningkatkan akses pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini dipandang efektif karena menyatukan berbagai layanan dalam satu lokasi dengan	E: Penelitian dilakukan di wilayah perkotaan (Kota Bekasi), berbeda dengan penelitian saya yang fokus di Kabupaten Nagan Raya. T: Menggunakan teori inovasi Rogers tanpa mengaitkan dengan pengukuran kualitas pelayanan secara menyeluruh. P: Fokus pada deskripsi

جامعة الرانري
AR-RANIRY

							pendekatan one stop service.	keberhasilan inovasi, sedangkan penelitian berfokus pada inovasi dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan[11].
2	Salsabilla Nadyatuzzahro, Nunik Herawati & Wijayanto (2023)	Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Lamongan Tahun 2023	Menganalisis implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan ditinjau dari isi kebijakan (*content of policy) dan* lingkungan/konteks kebijakan (*context of policy*)	Teori Implementasi Kebijakan Grindle	Kualitatif Studi Kasus	Wawancara, observasi, dokumentasi	MPP Lamongan dinilai cukup berhasil dari sisi pelibatan stakeholder dan strategi jemput bola. Namun implementasinya belum maksimal karena keterbatasan SDM, anggaran, dan minimnya partisipasi masyarakat, yang	E: Penelitian dilakukan di Lamongan dengan karakteristik wilayah berbeda dari Nagan Raya. T: Mengkaji implementasi kebijakan, bukan fokus utama pada inovasi dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

[11] Winda Purnama Zinsky, Budiman Rusli, and Herijanto Bekti, "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi Dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik," *Perspektif* 13, no. 2 (2024): 515–22, https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

			menggunakan teori Grindle				menghambat optimalisasi layanan.	P: Menyoroti pelaksanaan kebijakan, sedangkan penelitian saya fokus pada inovasi dalam konteks pelayanan publik local [12].
3	Zaidiah Nur Afifah, Nur Siti Rohimah, Rizky Utama Putra, Andi Septiadi (2024)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Bandung	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap keberadaan MPP di Kota Bandung serta menganalisis faktor yang	Teori Kepuasan Publik & Permen PANRB No. 14/2017	Mixed Method	Kuesioner (Likert), wawancara	Penelitian menemukan bahwa keberadaan MPP di Kota Bandung berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Layanan dinilai mudah diakses, cepat, dan fasilitas memadai. Namun terdapat ketidakkonsistena	E: Lokasi penelitian di daerah urban, tidak merepresentasikan kondisi geografis Nagan Raya. T: Fokus pada kepuasan, belum menilai efektivitas inovasi dalam peningkatan

[12] Nunik Herawati & Wijayanto (2023) Salsabilla Nadyatuzzahro, *"Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Lamongan Tahun* 2023," 2016, 1–23.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

			memengaruhi kepuasan tersebut.				n kehadiran pegawai dan kurangnya evaluasi kualitas layanan secara berkala.	kualitas pelayanan secara struktural. P: Penelitian mengukur persepsi pengguna, sedangkan penelitian saya mengevaluasi efektivitas inovasi sebagai pendekatan peningkatan kualitas pelayanan publik[13].
4	Samuel Indrayana (2024)	Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan	UU No. 25/2009 & Permen PANRB No. 23/2017	Deskriptif Kualitatif	Wawancara, dokumentasi	MPP Sidoarjo dinilai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada	E: Penelitian berlokasi di Sidoarjo, sedangkan penelitian saya mengambil kasus

[13] Zaidiah Nur Afifah et al., "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Bandung," *Jejaring Administrasi Publik* 16, no. 1 (2024): 61–75, https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

		Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital	pelayanan. Pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh masyarakat dan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.				masyarakat, terutama melalui penyatuan layanan dalam satu tempat. Namun, masih terdapat kekurangan seperti minimnya SDM dan sarana prasarana yang belum merata di semua titik layanan.	Nagan Raya yang memiliki konteks geografis dan distribusi layanan yang berbeda. T: Belum menganalisis hubungan langsung antara inovasi MPP dan peningkatan kualitas layanan publik. P: Fokus pada manfaat keberadaan MPP, sementara penelitian saya mengevaluasi efektivitas inovasi dan tantangannya di daerah dengan hambatan layanan [14].

[14] Samuel Indrayana, "Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital Samuel," *The Arthur Papers* 4 (2019): 481–509, https://doi.org/10.3138/9781487582647-014.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

5	Achmad Toyyibul Fikri (2023)	Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik	Mendeskripsikan efektivitas pelayanan publik melalui inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Probolinggo	New Public Service	Deskriptif Kualitatif	Wawancara, observasi	Penelitian ini menyimpulkan bahwa pembangunan MPP di Kota Probolinggo merupakan langkah inovatif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Layanan menjadi lebih terintegrasi dan mudah diakses masyarakat. Namun, optimalisasi digitalisasi layanan masih menjadi tantangan.	E: Penelitian dilakukan di kota dengan infrastruktur yang lebih siap, berbeda dengan kondisi Nagan Raya. T: Menggunakan NPS sebagai teori utama, belum mengaitkan inovasi dengan hasil konkret peningkatan kualitas layanan. P: Penelitian memusatkan perhatian pada efektivitas organisasi, sedangkan penelitian saya menekankan inovasi MPP dalam

								peningkatan kualitas pelayanan publik secara terukur.[15]

[15] Achmad Toyyibul Fikri, "Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik," *Prosiding Simposium Nasional*, 2020, 548–68, http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan konsep yang kompleks dan multidimensi yang mencakup berbagai aspek dari perubahan dan perbaikan dalam cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Konsep ini telah berkembang seiring dengan evolusi paradigma administrasi publik dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

2.2.2. Definisi dan Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik

Mulgan dan Albury mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai "penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, dan metode pengiriman baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil[16]." Definisi ini menekankan aspek penciptaan dan implementasi, yang menunjukkan bahwa inovasi bukan hanya tentang ide atau konsep, tetapi juga tentang realisasi praktis yang menghasilkan perubahan nyata [17].

Moore dan Hartley memperluas pemahaman ini dengan mendefinisikan inovasi sektor publik sebagai "penciptaan nilai publik melalui cara-cara baru dalam mencapai tujuan publik atau cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan publik." Definisi ini menambahkan dimensi penciptaan nilai publik sebagai tujuan utama inovasi dalam sektor public [18].

---

[16] Geoff Mulgan dan David Albury, *Innovation in the Public Sector* (London: Strategy Unit, Cabinet Office, 2003),

[17] Maysara Maysara and Hasim Asari, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai," *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 3, no. September (2021): 215–26, https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290.

[18] Hayati, "BAB 3 INOVASI DAN KATEGORI ADOPTER."

2.2.2.1 Teori Difusi Inovasi

Teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers merupakan salah satu teori yang paling berpengaruh dalam memahami proses adopsi dan penyebaran inovasi dalam berbagai konteks, termasuk sektor publik. Rogers mendefinisikan difusi sebagai "proses di mana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara anggota sistem sosial." Teori ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami bagaimana, mengapa, dan dengan kecepatan apa inovasi baru menyebar dalam masyarakat atau organisasi.

Dalam konteks definisi dasarnya, Rogers menjelaskan bahwa inovasi adalah "ide, praktik, atau objek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit adopsi lainnya[19]." Kebaruan dalam definisi ini bersifat subjektif dan relatif, tergantung pada persepsi penerima inovasi Hal ini sangat relevan dalam konteks pelayanan publik, di mana suatu inovasi mungkin tidak benar-benar baru secara teknologi, tetapi baru dalam konteks aplikasinya di sektor publik atau dalam lingkungan geografis tertentu [20].

Karakteristik Inovasi Menurut Rogers mengidentifikasi lima karakteristik utama inovasi yang mempengaruhi tingkat adopsi dan keberhasilan implementasinya [21]:

1. Keuntungan Relatif *(Relative Advantage*)

[19] Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 3rd ed. (New York: The Free Press, 1983)
[20] Masfi Sya'fiatul Ummah, "TEORI MEDIA/TEORI DIFUSI INOVASI," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14, .
[21] Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 3rd ed. (New York: The Free Press, 1983)..

Keuntungan relatif merujuk pada sejauh mana inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide atau praktik yang digantikannya. Keuntungan ini dapat diukur dalam berbagai dimensi, termasuk efisiensi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Dalam konteks pelayanan publik, keuntungan relatif dapat dilihat dari peningkatan kecepatan pelayanan, pengurangan biaya operasional, peningkatan akurasi, atau peningkatan kepuasan masyarakat. Semakin besar keuntungan relatif yang dipersepsikan, semakin cepat tingkat adopsi inovasi tersebut.

2. Kompatibilitas (*Compatibility)*

Kompatibilitas mengacu pada tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan adopter potensial. Inovasi yang kompatibel dengan nilai-nilai sosial dan budaya yang ada akan lebih mudah diadopsi. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, kompatibilitas mencakup kesesuaian dengan budaya birokrasi yang ada, nilai-nilai lokal, dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

3. Kompleksitas *(Complexity)*

Kompleksitas adalah tingkat di mana inovasi dipersepsikan sebagai sulit untuk dipahami dan digunakan. Inovasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami akan diadopsi lebih cepat daripada yang kompleks. Dalam konteks pelayanan publik, kompleksitas dapat berkaitan dengan kerumitan prosedur, teknologi yang digunakan, atau persyaratan implementasi.

4. Kemampuan Diuji Coba *(Trialability*)

Kemampuan diuji coba mengacu pada sejauh mana inovasi dapat

جامعة الرانري
AR-RANIRY

dieksperimentasikan secara terbatas. Inovasi yang dapat diuji coba dalam skala kecil akan mengurangi risiko dan ketidakpastian bagi adopter potensial. Dalam konteks pelayanan publik, ini dapat berupa implementasi pilot project atau uji coba terbatas sebelum implementasi penuh.

5. Kemampuan Diamati *(Observability)*

Kemampuan diamati adalah sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah hasil inovasi diamati, semakin cepat adopsi akan terjadi karena individu dapat melihat manfaat nyata dari inovasi tersebut. Dalam pelayanan publik, observabilitas dapat dilihat dari peningkatan yang terukur dalam kualitas layanan, kepuasan pengguna, atau efisiensi operasional [22].

Proses Adopsi Inovasi

Rogers juga mengidentifikasi lima tahap dalam proses adopsi inovasi oleh individu atau organisasi[23]:

1) Pengetahuan (Knowledge): Individu atau organisasi menjadi sadar akan keberadaan inovasi dan memperoleh pemahaman tentang bagaimana inovasi tersebut berfungsi.
2) Persuasi (Persuasion): Individu atau organisasi membentuk sikap yang mendukung atau tidak mendukung terhadap inovasi.
3) Keputusan (Decision): Individu atau organisasi terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi.

[22] Rani Handriyani and Adil Mubarak, "Innovation In Empowering Umkm Through The Trisuaka Mall By The Community And Village Empowerment Agency Village Of Dharmasraya District," *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)* 8, no. 2 (2024): 12452–64.

[23] Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003), 168.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

4) Implementasi (Implementation): Individu atau organisasi menggunakan inovasi tersebut.
5) Konfirmasi (Confirmation): Individu atau organisasi mencari penguatan atas keputusan inovasi yang telah dibuat [24].

2.2.2.2 Konsep Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan konsep inovasi pelayanan publik yang mengadopsi prinsip-prinsip manajemen modern dalam konteks pelayanan pemerintah. Konsep ini muncul sebagai respons terhadap kritik atas fragmentasi layanan publik dan kompleksitas birokrasi yang mempersulit masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah [25].

2.2.2.3 Definisi dan Konsep Dasar MPP

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, Mal Pelayanan Publik didefinisikan sebagai "penyelenggaraan pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan publik dalam satu lokasi dengan didukung sistem, sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang terpadu[26]." Definisi ini menekankan tiga elemen kunci: integrasi layanan, lokasi terpusat, dan dukungan sistem yang terpadu. Konsep MPP mengadopsi model "*one-stop service*" yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintah dari berbagai instansi dalam satu lokasi. Hal ini berbeda dengan model pelayanan

[24] Mardiansyah Fathoni and Mendra Wijaya, "Proses Adopsi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 2025, 326–34.
[25] Sari, A. R., & SH, M. S. (2024). *Reformasi pelayanan publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
[26] *Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 N

konvensional di mana masyarakat harus mengunjungi berbagai kantor instansi yang berbeda untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan.

2.2.2.4. Filosofi dan Paradigma MPP

MPP didasarkan pada paradigma New Public Management (NPM) dan New Public Service (NPS) yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan orientasi pada kepuasan pengguna. Paradigma ini menggeser fokus dari orientasi proses (process-oriented) menjadi orientasi hasil (*result-oriented*) dan dari orientasi birokrasi (bureaucracy-oriented) menjadi orientasi pelanggan (*customer-oriented*)[27]. Dalam konteks paradigma NPS, MPP memposisikan masyarakat sebagai warga negara (citizen) yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, bukan sekadar pelanggan (customer) dalam transaksi komersial. Hal ini penting karena menekankan aspek hak dan kewajiban dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

2.2.2.5 Landasan Hukum Pelayanan Publik di Indonesia

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang membentuk sistem regulasi berlapis. Kerangka regulasi ini dimulai dari level undang-undang hingga peraturan teknis yang memberikan panduan operasional bagi penyelenggara pelayanan publik.

[27] Christopher Hood, "A Public Management for All Seasons?," *Public Administration* 69, no. 1 (1991): hlm. 3-19; Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, *The New Public Service: Serving, not Steering* (Armonk, NY: M.E. Sharpe, 2003), hlm. 42

Ini merupakan Landasan Hukum Pelayanan Publik di Indonesia yg digunakan dalam penelitian ini

1. UU No. 25 Tahun 2009
2. PP No. 96 Tahun 2012
3. Perpres No. 89 Tahun 2021
4. Permen PANRB No. 92 Tahun 2021

2.2.2.6. Prinsip-Prinsip MPP

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021, MPP didasarkan pada beberapa prinsip fundamental [28]:

1. Integrasi Layanan

Prinsip ini menekankan penyatuan berbagai layanan dari berbagai instansi dalam satu lokasi. Integrasi tidak hanya bersifat fisik (co-location) tetapi juga fungsional (integration of processes) dan sistemik (integration of systems).

2. Kemudahan Akses

MPP dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Kemudahan ini mencakup aksesibilitas fisik (lokasi yang strategis, fasilitas yang memadai), aksesibilitas informasi (informasi yang jelas dan mudah dipahami), dan aksesibilitas prosedural (prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit).

3. Efisiensi dan Efektivitas

[28] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Prinsip ini menekankan optimalisasi penggunaan sumber daya (waktu, tenaga, biaya) untuk mencapai hasil yang maksimal. Efisiensi dicapai melalui eliminasi duplikasi, standardisasi proses, dan pemanfaatan teknologi. Efektivitas dicapai melalui fokus pada hasil dan dampak yang diinginkan.

4. Akuntabilitas dan Transparansi

MPP harus memastikan bahwa semua proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dan transparan. Hal ini mencakup kejelasan standar pelayanan, mekanisme pengaduan, dan sistem monitoring dan evaluasi.

5. Responsivitas

Prinsip ini menekankan kemampuan MPP untuk merespons kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cepat dan tepat. Responsivitas mencakup kecepatan dalam memberikan tanggapan, kesesuaian solusi dengan kebutuhan, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan.

2.2.4. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Djamaludin Ancok dalam Deddy Mulyadi, terdapat delapan jenis inovasi pelayanan publik[29]:

a) Inovasi proses
b) Inovasi metode
c) Inovasi struktur organisasi
d) Inovasi dalam hubungan

[29] Puspasari, B., & Raâ, D. U. (2019). Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) Dalam Meningkatkan pelayanan publik (Studi di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, *8*(2), 70-77.

e) Inovasi strategi

f) Inovasi pola pikir (mindset)

g) Inovasi produk

h) Inovasi pelayanan

2.2.4.1 Ciri-Ciri Inovasi

Sebuah ide, gagasan atau teori dapat digolongkan sebagai inovasi jika memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Khas

Ciri utama dari sebuah inovasi adalah khas. Inovasi harus memiliki ciri khas sendiri yang tidak dimiliki atau ada pada ide yang sudah ada sebelumnya. Tanpa ciri khas yang spesifik, maka sebuah ide atau gagasan tidak dapat digolongkan menjadi sebuah inovasi baru.

2. Baru

Ciri kedua dari sebuah inovasi adalah baru. Setiap inovasi haruslah merupakan ide atau gagasan baru yang memang belum pernah diungkapkan ataupun dipublikasikan sebelumnya.

3. Terencana

Ciri khas sebuah inovasi adalah terencana. Sebuah inovasi biasanya sengaja dibuat dan direncanakan untuk mengembangkan objek-objek tertentu. Dengan kata lain, setiap inovasi yang ditemukan pada dasarnya merupakan kegiatan yang sudah direncanakan sejak awal.

4. Memiliki Tujuan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Ciri khas terakhir yang harus ada pada suatu inovasi adalah memiliki tujuan. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, inovasi merupakan aktivitas terencana untuk mengembangkan objek-objek tertentu (tujuannya adalah mengembangkan objek-objek tertentu).

2.2.4.2 Tahapan dalam Proses Inovasi

De Jong & Den Hartog merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut [30]:

1. Melihat Peluang

Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari keterampilan melihat peluang.

2. Mengeluarkan Ide

Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah, maka gaya berpikir yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.

3. Mengkaji Ide

Tidak semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berpikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistis yang diterima, sementara ide yang kurang realistis dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan ide terbaik.

---

[30] De Jong, J. P., & Den Hartog, D. N. How leaders influence employees' innovative behaviour. *European Journal of innovation management*,

4. Implementasi

Implementasi Dalam tahap ini, keberanian mengambil risiko sangat diperlukan. Risiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan, oleh karenanya David MC Clelland menyarankan pengambilan risiko sebaiknya dalam taraf sedang. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk suskes yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.14 Salah satu sifat seorang wirausaha yang terampil adalah selalu menciptakan ide/ gagasan baru. Inovasi adalah pemikiranpemikiran baru yang berkembang dan dapat menghasilkan serta diinginkan oleh target sasaran (konsumen). Pemikiran hanya akan berkembang dan dapat digunakan jika kita berusaha untuk mengembangkannya melalui proses belajar atau membiasakan diri untuk menangkap apa saja yang terlihat, terdengar, dan terasa serta memikirkannya secara serius.

2.2.3. Faktor Pendukung/Faktor Pendorong Inovasi

Sebuah inovasi tidak serta merta muncul begitu saja, namun dalam hal tersebut dapat didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan sebuah kualitas yang menjadi suatu target pencapaian organisasi. Oleh karena itu, Mulgan & Albury merumuskan empat elemen utama yang dapat mendorong adanya sebuah inovasi, yakni antara lain.

1. *Generating possibilities* (menghasilkan kemungkinan)
2. *Incubating and prototyping* (menginkubasi dan membuat prototipe)
3. *Replicating and scaling up* (mereplikasi dan meningkatkan)
4. *Analysing and learning* (menganalisis dan belajar)

جامعة الرانري
AR-RANIRY

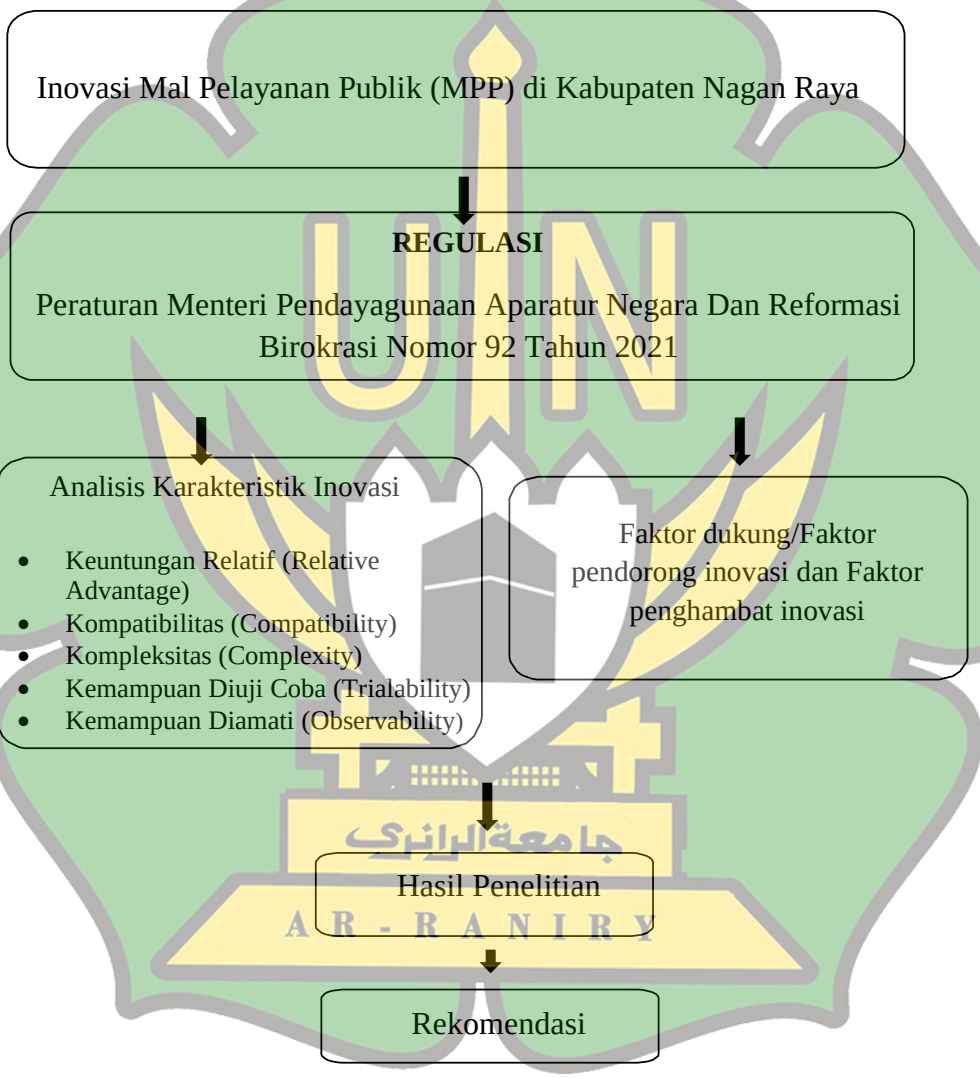
2.2.3.1 Faktor Penghambat Inovasi

Dimana suatu inovasi tidaklah terjadi secara mulus atau tanpa hambatan. Dimana masih adanya kasus atau faktor dalam penerapan suatu inovasi diantaranya justru terkendala oleh beberapa faktor. Mulgan & Albury mengidentifikasikan ada delapan jenis hambatan-hambatan di dalam inovasi, antara lain yaitu[31]:

1. *Reluctance to close down failing programmes or organisations* (keengganan menutup program yang gagal)
2. *Culture of risk aversion* (budaya yang tidak menyukai risiko)
3. *No rewards or incentives to innovate or adopt innovations* (tidak ada penghargaan atau insentif)
4. *Delivery pressures and administrative burdens* (tekanan dan hambatan administratif)
5. *Short-term budgets and planning horizons* (anggaran dan perencanaan jangka pendek)
6. *Technologies available but constraining cultural or organisational arrangements* (teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi)
7. *Over-reliance on high performers as sources of innovation* (ketergantungan berlebihan terhadap high performer)
8. *Poor skills in active risk or change management* (ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan)

[31] Geoff Mulgan dan David Albury, *Innovation in the Public Sector* (London: Strategy Unit, Cabinet Office, 2003), hlm. 6-7.

2.3 Kerangka Berpikir



Olahan Peneliti 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data berupa kata-kata dan gambaran kontekst[32]. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual fenomena inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya tanpa bermaksud menggeneralisasi hasilnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Nagan Raya, Kompleks Kantor Bupati Nagan Raya, Suka Makmue. Lokasi ini dipilih karena Kabupaten Nagan Raya mulai mengembangkan MPP sejak Januari 2025 sebagai bentuk inovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengumpulan data dilaksanakan selama dua bulan, menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk inovasi dalam MPP.

3.3 Sumber Data

[32] Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan," *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan* 5, no. 2 (2024)

Sumber data dibagi menjadi:

3.3.1 Data Primer

a. Transkrip wawancara mendalam dengan informan kunci yang terlibat langsung dalam pengembangan dan penerapan inovasi MPP.

b. Dokumen resmi petunjuk teknis terkait aspek inovatif MPP.

c. Dokumentasi lapangan berupa foto bentuk-bentuk inovasi pelayanan.

3.3.2 Data Sekunder

a. Jurnal ilmiah dan publikasi terkait inovasi pelayanan publik dan teori inovasi.

b. Buku referensi tentang konsep inovasi MPP dan pelayanan publik terintegrasi.

d. Peraturan perundang-undangan terkait inovasi pelayanan publik dan penyelenggaraan MPP.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*): Dilakukan dengan informan kunci untuk memperoleh informasi rinci mengenai bentuk-bentuk inovasi dan karakteristik inovatif dan faktor penghambat dan pendukung MPP.

2. Observasi Non Partisipatif: Mengamati langsung bentuk-bentuk inovasi yang diterapkan dalam pelayanan dan sistem kerja MPP, termasuk aspek teknologi, proses, dan model layanan inovatif.
3. Analisis Dokumen; adalah metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara meninjau, memeriksa, dan menginterpretasikan materi tertulis, elektronik, atau fisik untuk mengekstrak makna, memperoleh pemahaman, dan mengembangkan pengetahuan MPP .

3.5 Informan Penelitian

Informan dipilih menggunakan *purposive sampling*, yaitu memilih individu yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pengembangan inovasi MPP. Informan terdiri dari:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

NO	INFORMAN	JUMLAH
1	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nagan Raya	1
2	Pengelola MPP Kabupaten Nagan Raya	1
3	Kasubbag MPP Kabupaten Nagan Raya	2
4	Masyarakat pengguna layanan MPP	3
5	Perwakilan instansi yang tergabung dalam MPP	2
	JUMLAH	9

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model interaktif dengan pendekatan khusus pada identifikasi inovasi, yang terdiri dari:

a. Pengumpulan Data: Mengumpulkan data data tentang bentuk-bentuk inovasi MPP dari wawancara, dan dokumentasi.

b. Reduksi Data: ini merupakan proses seleksi data untuk mengidentifikasi tema dan pola inovasi berdasarkan karakteristik inovasi Rogers dan faktor pendukung dan penghambat

c. Penyajian Data: Menyajikan data secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif

d. Penarikan Kesimpulan: Menginterpretasi data untuk menarik kesimpulan tentang inovasi sesuai dengan teori rogers dan faktor penghambat dan pendukung.

3.7 Keabsahan Data

Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi:

a. Triangulasi Sumber: Membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi informasi tentang bentuk-bentuk inovasi MPP.

Dengan penerapan triangulasi ini, penelitian memastikan validitas dan reliabilitas data sehingga hasil analisis inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB VI
HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Nagan Raya

Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Aceh yang memiliki karakteristik geografis beragam. Wilayah kabupaten ini membentang dari kawasan pesisir pantai, dataran rendah, hingga daerah perbukitan dengan luas wilayah mencapai sekitar 3.544,90 km² yang terbagi ke dalam 10 kecamatan. Kondisi geografis yang bervariasi ini berimplikasi pada pola sebaran penduduk dan aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai layanan publik.



Gambar 4.1.
Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Nagan Raya
Sumber: Pemerintah Kabupaten Nagan Raya 2025

Sebaran wilayah yang luas dan kondisi topografi yang beragam menimbulkan tantangan tersendiri bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Nagan Raya. Jarak antarwilayah yang relatif jauh, ditambah dengan keterbatasan infrastruktur jalan penghubung, menyebabkan masyarakat khususnya yang

berdomisili di wilayah pedalaman dan perbukitan menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan administrasi pemerintahan.

Tabel 4.1
Jumlah Gampong Menurut Letak Topografi Per Kecamatan Kabupaten Nagan Raya

No	Kecamatan	Lembah	Lereng	Dataran	Jumlah
1	Beutong		3	21	24
2	Seunagan Timur		2	31	33
3	Seunagan			35	35
4	Suka Makmue		1	18	19
5	Kuala			17	17
6	Kuala Pesisir	7	2	7	16
7	Tadu Raya	3		19	22
8	Darul Makmur		2	38	40
9	Tripa Makmur			11	11
10	Beutong Ateuh Banggalang		7	1	8
	TOTAL	**10**	**14**	**198**	**222**

Sumber Gambar 4.1:
Sumber Tabel 4.1: Pemerintah Kabupaten Nagan Raya 2025

Sebelum kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP), masyarakat Kabupaten Nagan Raya harus mengunjungi berbagai kantor pelayanan yang tersebar di lokasi berbeda untuk menyelesaikan urusan administrasi. Sebagai contoh, untuk mengurus izin usaha, masyarakat perlu mendatangi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Sementara untuk keperluan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) atau akta kelahiran, masyarakat harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Belum lagi jika terdapat kebutuhan terkait pelayanan perpajakan, keimigrasian, atau pertanahan yang masing-masing berada di instansi terpisah. Fragmentasi pelayanan seperti ini tidak hanya memakan waktu yang lama, tetapi juga menimbulkan beban biaya transportasi dan tenaga yang cukup besar bagi masyarakat.

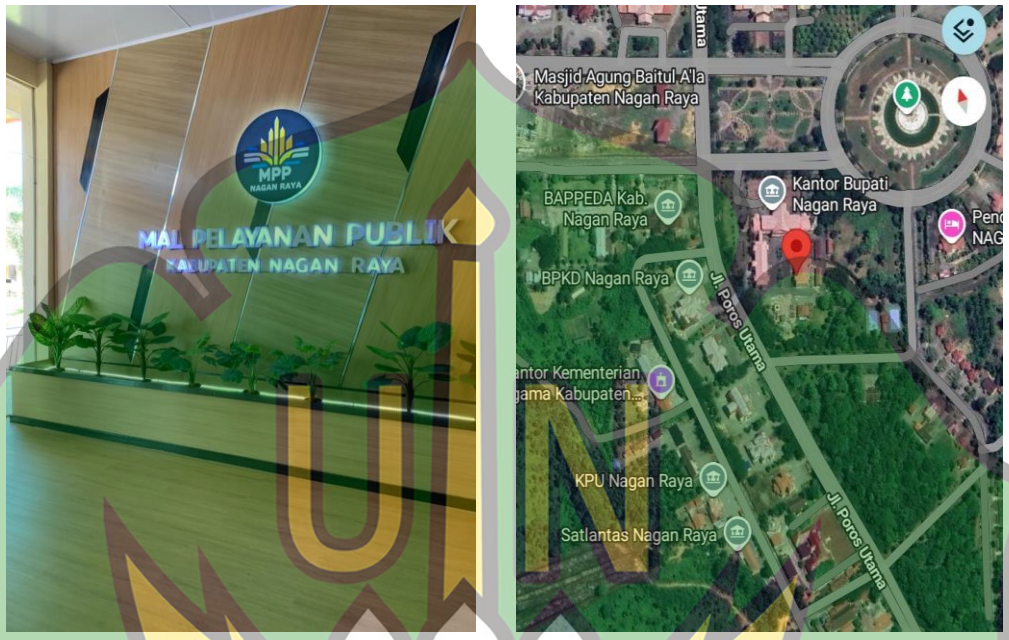
Menghadapi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Nagan Raya menyadari urgensi untuk melakukan transformasi dalam sistem pelayanan publik. Transformasi ini diarahkan pada penerapan konsep pelayanan terpadu (*integrated service*) yang mampu mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi biaya yang harus dikeluarkan masyarakat, serta mempermudah akses terhadap pelayanan publik. Upaya pembaruan ini kemudian diwujudkan melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

4.1.2 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Nagan Raya

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Nagan Raya diresmikan pada bulan Januari 2025 dan berlokasi di Kompleks Kantor Bupati Nagan Raya, Suka Makmue. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan strategis, yaitu

kemudahan akses dari berbagai kecamatan di Kabupaten Nagan Raya serta kedekatan dengan pusat pemerintahan kabupaten.



Gambar 4.2
Mal Pelayanan Publik Nagan Raya
Sumber : Dokumentasi Peneliti dan Google Maps

MPP Kabupaten Nagan Raya merupakan pusat pelayanan terpadu yang mengintegrasikan 11 instansi pemerintah dan non-pemerintah dalam satu lokasi. Instansi-instansi yang tergabung dalam MPP antara lain Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Meulaboh, BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh, Kepolisian Resort (Polres) Nagan Raya, Kantor Pertanahan (BPN) Kabupaten Nagan Raya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta beberapa dinas daerah lainnya yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Integrasi berbagai instansi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan administratif mulai dari pembuatan dokumen kependudukan, pengurusan izin

usaha, pembayaran pajak, pembuatan paspor, hingga layanan pertanahan dalam satu lokasi tanpa harus berpindah-pindah ke kantor yang berbeda.

Konsep *one-stop service* yang diterapkan dalam MPP ini bertujuan untuk menyederhanakan dan memangkas alur birokrasi yang selama ini sering dianggap panjang dan berbelit-belit. Melalui sistem pelayanan terpadu, masyarakat tidak lagi perlu mengunjungi berbagai kantor dalam hitungan hari atau minggu untuk menyelesaikan urusan administratif. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dari segi waktu, biaya, dan tenaga yang dikeluarkan oleh masyarakat.

Dari aspek fasilitas fisik, MPP Kabupaten Nagan Raya didesain dengan mempertimbangkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan. Bangunan MPP dilengkapi dengan ruang tunggu yang memadai, gerai-gerai pelayanan yang tertata dengan baik, sistem antrian yang jelas dan terorganisir, serta papan informasi layanan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, tersedia pula berbagai fasilitas pendukung seperti area parkir yang luas, toilet bersih, ruang ibadah (musholla), serta fasilitas untuk penyandang disabilitas. Ketersediaan fasilitas-fasilitas tersebut merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penciptaan pengalaman positif bagi masyarakat dalam berurusan dengan pemerintah.

Salah satu kekhasan MPP Kabupaten Nagan Raya terletak pada adaptasinya terhadap nilai-nilai kearifan lokal dan syariat Islam yang menjadi bagian dari identitas masyarakat Aceh. Adaptasi ini tercermin dalam beberapa aspek operasional MPP, antara lain: penyesuaian jam pelayanan dengan waktu sholat,

ketersediaan fasilitas ibadah yang memadai, serta penerapan tata cara berpakaian yang sesuai dengan norma dan syariat Islam yang berlaku di Aceh. Integrasi nilai-nilai lokal dan agama dalam desain dan operasional pelayanan publik menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak hanya berfokus pada efisiensi teknis dan prosedural, tetapi juga mempertimbangkan dimensi sosial-budaya masyarakat yang dilayani.

Secara konseptual, pembentukan MPP Kabupaten Nagan Raya sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang menekankan perlunya pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Lebih dari sekadar tempat pelayanan administratif, MPP juga memiliki peran strategis dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan [33]. Dengan berbagai keunggulan dan kekhasan yang dimilikinya, MPP Kabupaten Nagan Raya tidak hanya berfungsi sebagai pusat pelayanan administratif, tetapi juga menjadi wujud nyata dari komitmen Pemerintah Kabupaten Nagan Raya dalam melaksanakan reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

4.1.3 Instansi dan Jenis Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nagan Raya

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Nagan Raya melibatkan berbagai instansi pemerintah daerah maupun instansi vertikal yang memberikan pelayanan

[33] RI, S. N. (2021). Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perpres Nomor*, *89*, 1-11.

langsung kepada masyarakat. Kehadiran instansi-instansi tersebut dalam satu lokasi bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik secara terpadu dan efisien. Beberapa instansi yang tergabung dalam MPP Kabupaten Nagan Raya antara lain instansi yang memberikan layanan perizinan, administrasi kependudukan, pelayanan perpajakan daerah, serta layanan pendukung lainnya. Dengan adanya gerai pelayanan dari masing-masing instansi, masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi dalam satu tempat tanpa harus berpindah-pindah kantor.

Jenis layanan yang tersedia di MPP Kabupaten Nagan Raya meliputi pelayanan perizinan usaha, pelayanan administrasi kependudukan seperti perekaman dan pengurusan dokumen kependudukan, pelayanan perpajakan daerah, serta layanan konsultasi terkait administrasi pemerintahan. Setiap instansi tetap menjalankan tugas dan kewenangannya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun pelaksanaannya dilakukan dalam satu sistem pelayanan terpadu. Keberadaan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu dan biaya. Masyarakat dapat menyelesaikan beberapa urusan administrasi sekaligus dalam satu kunjungan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih praktis dan terintegrasi.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

4.1.4 Mekanisme Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nagan Raya

Mekanisme pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nagan Raya disusun untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Secara umum, masyarakat yang datang ke MPP akan langsung

menuju gerai pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Petugas pelayanan akan memberikan informasi terkait prosedur, persyaratan, serta alur pelayanan yang harus diikuti.

Setiap gerai pelayanan memiliki prosedur pelayanan yang mengacu pada standar operasional masing-masing instansi. Meskipun demikian, pengaturan jam pelayanan dan alur pelayanan diupayakan agar selaras sehingga masyarakat dapat dilayani dengan lebih efektif. Dalam praktiknya, beberapa instansi membuka layanan setiap hari kerja, sementara instansi lainnya menyesuaikan jadwal pelayanan sesuai dengan ketersediaan sumber daya manusia. Selain pelayanan langsung di gerai, MPP juga memberikan pelayanan berbasis informasi, di mana masyarakat dapat memperoleh penjelasan dan arahan sebelum mengurus dokumen atau perizinan tertentu. Mekanisme ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan berkas dan mempercepat proses pelayanan. Dengan mekanisme pelayanan yang terstruktur dan terpusat, MPP Kabupaten Nagan Raya diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

4.2 Hasil Penelitian

Bagian ini menyajikan temuan penelitian untuk menjawab dua pertanyaan penelitian. Pertanyaan pertama berkaitan dengan bentuk-bentuk inovasi dalam MPP Kabupaten Nagan Raya. Peneliti menganalisisnya menggunakan teori difusi inovasi Rogers dengan lima karakteristiknyakeunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, uji coba, dan observasi. Sementara itu, pertanyaan kedua berkaitan

dengan faktor pendukung dan penghambat implementasi MPP. Peneliti menelitinya menggunakan kerangka kerja Mulgan dan Albury.

4.2.1 Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya

Untuk mengidentifikasi inovasi dalam MPP Kabupaten Nagan Raya, peneliti menggunakan teori difusi inovasi Rogers sebagai pisau analisis. Dari hasil wawancara dengan sembilan informanmulai dari pengelola MPP, aparatur pelaksana di berbagai gerai, hingga masyarakat pengguna layananpeneliti menemukan bahwa inovasi MPP dapat dipahami melalui lima karakteristik utama yang dirumuskan Rogers. Kelima karakteristik tersebut adalah keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diuji coba, dan kemampuan diamati. Observasi yang peneliti lakukan di lokasi MPP periode Oktober-Desember 2025 juga memperkuat temuan dari wawancara, terutama dalam melihat bagaimana inovasi ini bekerja secara konkret di lapangan. Yang menarik, setiap karakteristik menunjukkan dinamika tersendiri yang tidak lepas dari konteks lokal Nagan Raya dengan kekhasan sebagai daerah di Aceh. Berikut peneliti paparkan temuan untuk masing-masing karakteristik inovasi MPP

4.2.1.1 Keuntungan Relatif (*Relative Advantage)* Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya memberikan keuntungan relatif dibandingkan dengan sistem pelayanan publik sebelumnya, terutama dalam aspek efisiensi waktu, efisiensi biaya, dan kemudahan akses pelayanan. Keuntungan relatif ini menjadi

alasan utama mengapa MPP dipersepsikan sebagai bentuk inovasi yang membawa perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola MPP, sistem pelayanan terpadu yang diterapkan mampu mengurangi beban masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Masyarakat cukup datang ke satu lokasi untuk mengurus berbagai kebutuhan administrasi, baik perizinan usaha, administrasi kependudukan, maupun pelayanan perpajakan. Hal ini dinilai lebih praktis dan efisien, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan jarak.

Keuntungan relatif juga terlihat dari segi kecepatan pelayanan. Pengelola MPP menjelaskan bahwa proses perizinan usaha, khususnya penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), kini dapat diselesaikan dalam waktu yang jauh lebih singkat melalui sistem pelayanan berbasis teknologi. Dalam wawancara, pengelola menyatakan:

> "Lebih cepat, lebih cepat. Misal yang dulu kita bisa memakan waktu secara manual ya untuk perizinan, bisa makan sampai beberapa hari. Tapi kalau sekarang karena sudah terkoneksi dengan sistem OSS RBA, jadi lebih cepat. Untuk izin usaha penerbitan NIB itu dalam satu hari, dalam hitungan menit itu bisa siap tapi kalau jika dia beresiko tinggi atau menengah tinggi itu bisa makan berapa hari[34]."

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya percepatan yang sangat signifikan dalam proses pelayanan perizinan. Jika sebelumnya proses perizinan membutuhkan waktu hingga beberapa hari karena masih dilakukan secara manual, kini sebagian layanan dapat diselesaikan dalam hitungan menit selama persyaratan telah lengkap. Percepatan ini dimungkinkan karena adanya penerapan sistem Online Single Submission (OSS) Risk Based Approach (RBA) yang mengintegrasikan berbagai instansi secara digital.

Dari aspek efisiensi waktu pelayanan, inovasi MPP menunjukkan perubahan yang signifikan, khususnya pada layanan perizinan usaha. Berdasarkan keterangan

[34] wawancara dengan pihak MPP kabupaten nagan raya 30 oktober 2025

pengelola MPP, proses perizinan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu hingga beberapa hari kini dapat diselesaikan dalam waktu yang jauh lebih singkat melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) *Risk Based Approach* (RBA). Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk usaha berisiko rendah dapat diselesaikan dalam hitungan menit pada hari yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital mampu memangkas tahapan birokrasi yang sebelumnya memperlambat proses pelayanan. Adapun untuk perizinan dengan tingkat risiko menengah hingga tinggi masih memerlukan waktu lebih lama karena kebutuhan verifikasi dokumen dan koordinasi dengan dinas teknis terkait.

Keuntungan relatif juga terlihat dari aspek efisiensi biaya dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Dengan diterapkannya konsep pelayanan terpadu (*one-stop service*), masyarakat tidak lagi harus mendatangi berbagai kantor instansi yang tersebar di lokasi berbeda untuk mengurus keperluan administratif. Masyarakat cukup datang ke satu lokasi, yaitu MPP, untuk menyelesaikan beberapa urusan sekaligus. Kondisi ini berdampak pada penghematan biaya transportasi serta pengurangan waktu yang sebelumnya digunakan untuk berpindah-pindah antarinstansi. Masyarakat pengguna layanan mengakui bahwa keberadaan MPP memberikan kemudahan karena pelayanan dirasakan lebih cepat dan praktis, terutama bagi pemohon yang memiliki lebih dari satu urusan administratif dalam satu waktu.

Meskipun demikian, dalam implementasinya terdapat beberapa kondisi yang memengaruhi optimalitas keuntungan relatif MPP. Salah satu kondisi tersebut

جامعة الرانري
AR-RANIRY

adalah keterbatasan sumber daya manusia pada instansi-instansi yang tergabung dalam MPP. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa instansi vertikal seperti Kepolisian Resort (Polres), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Badan Pertanahan Nasional (BPN) tidak dapat menyediakan petugas pelayanan setiap hari di MPP karena harus memprioritaskan kebutuhan operasional di kantor induk masing-masing. Akibatnya, jadwal operasional gerai menjadi tidak seragam.

Kondisi jadwal operasional yang tidak seragam ini berpengaruh pada pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat yang datang ke MPP dengan tujuan mengurus keperluan tertentu kadang harus kembali lagi di hari lain karena gerai yang dibutuhkan tidak beroperasi pada saat itu. Hal tersebut menunjukkan bahwa keuntungan relatif dari segi efisiensi biaya dan waktu belum dapat dirasakan secara optimal untuk layanan-layanan tertentu yang jadwal operasionalnya terbatas. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keuntungan relatif dari inovasi MPP belum sepenuhnya dirasakan secara merata.

Keterbatasan sumber daya manusia pada beberapa instansi menyebabkan tidak semua gerai dapat beroperasi setiap hari. Pengelola MPP menjelaskan:

> "Apakah ada efisiensi dalam pegawai? Justru kita pada semua ini kekurangan. Ini contoh nyata di Polres dia tidak ada pegawai di bidang yang untuk mengurus SKCK, mereka harus memenuhi kebutuhan di induknya dulu di Polres baru bisa ke cabangnya. Kalau KP2KP atau BPN itu Senin sampai Rabu. Bank BSI cuman selang-seling Senin Rabu Jumat[35]."

Kondisi ini terkadang menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang belum mengetahui jadwal pelayanan masing-masing instansi. Ketika masyarakat

[35] wawancara dengan pihak MPP Kabupaten Nagan Raya 30 oktober 2025

datang ke MPP dengan harapan dapat mengakses layanan tertentu, namun ternyata gerai pelayanan yang dituju tidak beroperasi pada hari tersebut, maka tujuan efisiensi waktu dan kemudahan akses menjadi tidak tercapai sepenuhnya. Meskipun demikian, secara umum inovasi MPP tetap memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan sistem pelayanan publik sebelumnya.

Selain faktor sumber daya manusia, kendala teknis berupa gangguan jaringan internet juga memengaruhi pelaksanaan layanan di MPP. Beberapa aparatur pelaksana menyampaikan bahwa proses pelayanan mengalami hambatan ketika jaringan internet melambat, terutama pada jam-jam sibuk saat jumlah pengguna meningkat. Kondisi ini berdampak pada layanan yang bergantung pada sistem daring, seperti layanan perizinan melalui OSS maupun layanan administrasi kependudukan. Ketika sistem mengalami perlambatan, waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama dan keunggulan MPP dari segi kecepatan pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal pada kondisi tersebut.

Dalam perspektif teori difusi inovasi Rogers, temuan ini menunjukkan bahwa inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya memiliki keuntungan relatif (relative advantage) dibandingkan sistem pelayanan publik sebelumnya, khususnya dalam aspek efisiensi waktu dan kemudahan akses. Keuntungan relatif tersebut telah dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kondisi-kondisi yang membatasi optimalitas manfaat tersebut, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kendala teknis jaringan. Hal ini menunjukkan bahwa MPP telah memberikan nilai tambah yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan catatan bahwa optimalisasi lebih lanjut

جامعة الرانري
AR-RANIRY

masih dimungkinkan melalui perbaikan pada aspek-aspek implementasi yang masih terkendala.

4.2.1.2. Kompatibilitas (*Compatibility*) Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya memiliki tingkat kompatibilitas yang cukup baik dengan kebutuhan masyarakat dan sistem kerja instansi yang tergabung di dalamnya. Kompatibilitas dalam konteks ini merujuk pada kesesuaian inovasi MPP dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, serta kebutuhan adopter potensial, baik dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Konsep pelayanan terpadu yang diterapkan dalam MPP sejalan dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terpusat dalam satu lokasi. Dari sisi kelembagaan, setiap instansi yang tergabung dalam MPP tetap menjalankan tugas dan prosedur kerja masing-masing. Penyesuaian dilakukan melalui koordinasi antarinstansi, khususnya terkait pengaturan jam pelayanan dan alur pelayanan agar tidak menimbulkan kebingungan bagi masyarakat.

Pengelola MPP menjelaskan proses koordinasi yang dilakukan sebelum MPP beroperasi:

> "Sebelum kita memulai MPP ini kan kami sudah audiensi duluan. Di dalam audiensi itu ada yang namanya PKS perjanjian kerjasama. Jadi di dalam perjanjian kerjasama itu sudah ada ketentuan-ketentuan yang akan kita kerjasama seperti apa. Jadi kita sudah

> mensinkronkan kondisinya seperti ini, keadaan mereka. Jadi pas sudah masuk sudah tahu, sejalanlah dengan SOP nya tapi sesuai dengan gerai mereka masing-masing[36]."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa integrasi pelayanan di MPP dilakukan dengan perencanaan yang matang melalui mekanisme perjanjian kerjasama (PKS) antara pengelola MPP dengan masing-masing instansi yang tergabung. Melalui PKS ini, dilakukan sinkronisasi antara kondisi dan kebutuhan masing-masing instansi dengan sistem pelayanan terpadu yang akan diterapkan di MPP. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi MPP dapat berjalan tanpa menghilangkan kewenangan masing-masing instansi.

Terkait dengan penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP), pengelola MPP menyatakan:

> "Kendala karena SOP mereka sudah punya masing-masing, tapi untuk diselaraskan itu mulai dari jam pelayanannya dulu kita selaraskan. Disesuaikan jadi mereka mengikuti alur. Untuk masalah antrian kebetulan kita kan masih baru ya, jadi belum bisa selaras untuk dalam tahapan. Tapi setidaknya pemohon datang langsung jumpain ke gerai masing-masing dan mengikuti alur dari SOP gerai sendiri[37]."

Pernyataan ini menggambarkan bahwa penyesuaian SOP merupakan proses yang terus berlangsung. Meskipun setiap instansi memiliki SOP yang berbeda-beda, upaya penyelarasan terus dilakukan terutama untuk aspek-aspek yang bersinggungan langsung dengan pengalaman pelayanan masyarakat, seperti jam pelayanan. Masyarakat yang datang dapat langsung menuju gerai pelayanan yang dibutuhkan dan mengikuti alur SOP dari instansi tersebut.

Dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, inovasi MPP dinilai kompatibel dengan kebutuhan mereka akan kemudahan akses pelayanan. Jam operasional MPP yang berlangsung dari pagi hingga sore hari dinilai sesuai dengan

[36] wawancara dengan pihak MPP kabupaten nagan raya 30 oktober 2025
[37] wawancara dengan pihak MPP kabupaten nagan raya 30 oktober 2025

aktivitas masyarakat sehari-hari, terutama bagi mereka yang memiliki pekerjaan tetap dan hanya memiliki waktu terbatas untuk mengurus keperluan administratif. Masyarakat menyatakan bahwa jam buka MPP memungkinkan mereka untuk datang baik pada pagi hari sebelum memulai aktivitas kerja maupun pada sore hari setelah selesai bekerja. Selain itu, prosedur pelayanan di MPP dinilai cukup jelas dan mudah dipahami karena adanya petugas yang siap memberikan arahan dan bantuan selama proses pelayanan berlangsung. Keberadaan petugas informasi ini membantu mengurangi kebingungan masyarakat yang baru pertama kali menggunakan layanan di MPP, sehingga proses adaptasi terhadap sistem baru menjadi lebih mudah.

Kompatibilitas inovasi MPP juga terlihat dari aspek kelembagaan, di mana setiap instansi yang tergabung dalam MPP tetap dapat menjalankan tugas dan prosedur kerja sesuai dengan kewenangan masing-masing. Proses integrasi pelayanan tidak menghilangkan otonomi instansi dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya, melainkan menciptakan sinergi melalui koordinasi yang lebih terstruktur. Berdasarkan keterangan pengelola MPP, sebelum MPP beroperasi, telah dilakukan audiensi dengan seluruh instansi yang akan tergabung untuk menyusun Perjanjian Kerjasama (PKS). Dalam PKS tersebut, disepakati ketentuan-ketentuan mengenai mekanisme pelayanan, pembagian tugas, dan prosedur operasional yang akan diterapkan di MPP. Melalui mekanisme ini, dilakukan sinkronisasi antara kondisi dan kebutuhan masing-masing instansi dengan sistem pelayanan terpadu yang akan dijalankan, sehingga ketika MPP mulai beroperasi,

جامعة الرانري
AR-RANIRY

setiap instansi telah memahami peran dan tanggung jawabnya dalam sistem yang baru.

Meskipun telah dilakukan upaya sinkronisasi melalui PKS, dalam praktiknya masih terdapat tantangan terkait penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) antarinstansi. Setiap instansi yang tergabung dalam MPP memiliki SOP yang telah ditetapkan sebelumnya, yang tidak selalu mudah diselaraskan dengan sistem pelayanan terpadu.

Pengelola MPP mengakui bahwa penyesuaian SOP merupakan proses yang terus berlangsung, dengan fokus awal pada penyelarasan jam pelayanan agar masyarakat memiliki kepastian tentang waktu operasional MPP. Untuk aspek lain seperti sistem antrian, penyelarasan belum dapat dilakukan secara optimal mengingat MPP masih dalam tahap awal operasional. Dalam praktiknya, masyarakat yang datang ke MPP langsung menuju gerai instansi yang dibutuhkan dan mengikuti alur SOP dari instansi tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi yang terjadi di MPP masih bersifat integrasi fisik dan koordinatif, belum mencapai tahap integrasi sistemik yang penuh.

Salah satu aspek kompatibilitas yang menonjol dalam inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya adalah adaptasinya terhadap nilai-nilai kearifan lokal dan syariat Islam yang menjadi bagian integral dari identitas masyarakat Aceh. Penyesuaian ini terlihat dari pengaturan jam pelayanan yang mempertimbangkan waktu sholat, ketersediaan fasilitas musholla yang memadai, serta penerapan norma berpakaian yang sesuai dengan syariat Islam. Meskipun fasilitas ibadah di MPP masih terletak di area pekarangan dan belum terintegrasi sepenuhnya dalam

bangunan utama, keberadaannya tetap menunjukkan komitmen pengelola untuk mengakomodasi kebutuhan spiritual masyarakat. Integrasi nilai-nilai lokal ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap inovasi MPP, karena menunjukkan bahwa inovasi ini tidak hanya mengejar efisiensi teknis tetapi juga menghormati dan mengakomodasi dimensi sosial-budaya masyarakat yang dilayani.

Dari sisi teknologi, kompatibilitas terlihat dari penerapan sistem berbasis teknologi informasi yang disesuaikan dengan kapasitas masing-masing instansi. Untuk layanan perizinan usaha, telah diterapkan sistem OSS RBA yang memungkinkan percepatan proses pelayanan dan integrasi data antarinstansi terkait. Namun demikian, tidak semua instansi dapat langsung terintegrasi secara sistem karena masing-masing instansi, terutama instansi vertikal, memiliki sistem yang telah ditetapkan oleh instansi induk di tingkat pusat atau provinsi. Pengelola MPP menjelaskan bahwa sistem OSS yang digunakan untuk perizinan tidak dapat langsung terhubung dengan sistem instansi lain seperti KP2KP, karena masing-masing instansi memiliki jaringan sistem tersendiri yang tidak dapat diintegrasikan begitu saja. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi di MPP masih bersifat parsial, di mana setiap instansi tetap menggunakan sistem masing-masing dan integrasi hanya terjadi pada level koordinasi pelayanan, bukan pada level sistem informasi.

Keterbatasan integrasi sistem ini menimbulkan konsekuensi praktis dalam pelaksanaan pelayanan. Ketika masyarakat memerlukan layanan yang melibatkan lebih dari satu instansi, proses koordinasi masih dilakukan secara manual oleh

جامعة الرانري
AR-RANIRY

petugas, bukan melalui sistem yang terintegrasi. Meskipun hal ini tidak sepenuhnya menghilangkan manfaat pelayanan terpadu karena kedekatan fisik antarinstansi memudahkan koordinasi, namun idealitas konsep MPP sebagai sistem pelayanan yang sepenuhnya terintegrasi belum tercapai. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kompatibilitas inovasi MPP dengan sistem teknologi yang ada masih dalam tahap transisi, di mana upaya integrasi terus dilakukan namun terkendala oleh perbedaan sistem dan regulasi yang mengatur masing-masing instansi.

Dalam perspektif teori difusi inovasi Rogers, kompatibilitas merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat adopsi inovasi. Inovasi yang kompatibel dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan adopter potensial cenderung lebih mudah diadopsi[38].

Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya memiliki tingkat kompatibilitas yang cukup baik dengan kebutuhan masyarakat dan sistem kerja instansi, terutama dalam hal adaptasi terhadap nilai-nilai lokal dan fleksibilitas dalam mengakomodasi prosedur kerja masing-masing instansi. Namun demikian, kompatibilitas ini masih menghadapi kendala dalam aspek integrasi sistem teknologi dan keterbatasan sosialisasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun secara konseptual inovasi MPP kompatibel dengan kondisi lokal, implementasinya masih memerlukan penyesuaian berkelanjutan untuk mencapai integrasi yang lebih optimal dan meningkatkan awareness masyarakat tentang keberadaan dan manfaat inovasi MPP.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[38] Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 3rd ed. (New York: The Free Press, 1983).

4.2.1.3. Kompleksitas (*Complexity*) Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya

Kompleksitas inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya berkaitan dengan tingkat kemudahan dan kesulitan dalam penerapan sistem pelayanan terpadu, baik dari perspektif aparatur pelaksana maupun dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, kompleksitas inovasi MPP muncul terutama akibat perbedaan sistem kerja antarinstansi, keterbatasan sumber daya manusia, serta kendala teknis dalam pemanfaatan teknologi informasi.

Kompleksitas juga muncul akibat keterbatasan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola dan aparatur instansi, beberapa gerai pelayanan tidak dapat beroperasi setiap hari karena kekurangan pegawai. Pengelola MPP menjelaskan:

> "Keterbatasan SDM ini berdampak pada ketidakteraturan jadwal pelayanan dan menimbulkan kebingungan bagi masyarakat yang belum mengetahui hari operasional masing-masing instansi[39]."

Keterbatasan SDM ini berdampak pada ketidakteraturan jadwal pelayanan. Ketika masyarakat datang ke MPP dengan harapan dapat mengakses layanan tertentu, namun ternyata gerai pelayanan yang dituju tidak beroperasi pada hari tersebut, maka tujuan efisiensi waktu dan kemudahan akses menjadi tidak tercapai sepenuhnya. Kondisi tersebut menjadi salah satu tantangan dalam mewujudkan pelayanan terpadu yang optimal.

[39] Wawancara Dengan Pihak MPP Kabupaten Nagan Raya 30 Oktober 2025

Selain itu, kendala teknis berupa jaringan internet juga menjadi faktor yang menambah kompleksitas inovasi MPP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan jaringan terkadang memperlambat proses pelayanan, khususnya pada layanan berbasis sistem daring. Pengelola MPP menyatakan:

> "Jaringan internet di sini statusnya unlimited dan KBPSnya kencang. Tapi kenyataannya terkadang suka lambat ketika sudah mulai banyak pengguna[40]."

Kendala jaringan ini menjadi masalah serius terutama untuk layanan-layanan yang berbasis sistem online seperti OSS untuk perizinan berusaha atau sistem informasi kependudukan. Ketika jaringan mengalami gangguan, proses pelayanan menjadi terhambat dan masyarakat harus menunggu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia infrastruktur teknologi, stabilitas dan kapasitas infrastruktur tersebut masih perlu ditingkatkan untuk dapat mendukung operasional pelayanan yang optimal.

Kompleksitas juga muncul akibat keterbatasan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola dan aparatur instansi, beberapa gerai pelayanan tidak dapat beroperasi setiap hari karena kekurangan pegawai. Pengelola MPP menjelaskan:

> "Apakah ada efisiensi dalam pegawai? Justru kita pada semua ini kekurangan. Ini contoh nyata di Polres dia tidak ada pegawai di bidang yang untuk mengurus SKCK, mereka harus memenuhi kebutuhan di induknya dulu di Polres baru bisa ke cabangnya. Kalau KP2KP atau BPN itu Senin sampai Rabu.. Tapi kalau untuk OPD atau perangkat daerah seperti Dukcapil, Perkim, Pendapatan, dan Dinkes, mereka harus hadir setiap hari[41]."

Keterbatasan SDM ini berdampak pada ketidakteraturan jadwal pelayanan dan menimbulkan kebingungan bagi masyarakat yang belum mengetahui hari

[40] Wawancara Dengan Pihak MPP Kabupaten Nagan Raya 30 Oktober 2025
[41] Wawancara Dengan Pihak MPP Kabupaten Nagan Raya 30 Oktober 2025

operasional masing-masing instansi. Kondisi tersebut menjadi salah satu tantangan dalam mewujudkan pelayanan terpadu yang optimal. Ketika masyarakat datang ke MPP dengan harapan dapat mengakses layanan tertentu, namun ternyata gerai pelayanan yang dituju tidak beroperasi pada hari tersebut, maka tujuan efisiensi waktu dan kemudahan akses menjadi tidak tercapai sepenuhnya.

Dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan, tingkat kompleksitas inovasi MPP relatif rendah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tidak mengalami kesulitan berarti dalam mengakses layanan di MPP. Prosedur pelayanan dinilai cukup jelas, dan keberadaan petugas pelayanan berperan penting dalam memberikan arahan terkait alur dan persyaratan layanan. Pendampingan dari petugas ini membantu masyarakat, khususnya pemohon yang baru pertama kali datang ke MPP, sehingga kompleksitas prosedur birokrasi tidak dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara desain, inovasi MPP telah mampu menyederhanakan pengalaman pelayanan dari perspektif masyarakat.

Namun demikian, tingkat kompleksitas inovasi MPP justru lebih dirasakan dari sisi aparatur pelaksana. Setiap instansi yang tergabung dalam MPP memiliki standar operasional prosedur (SOP), sistem pelayanan, serta teknologi informasi yang berbeda-beda. Instansi vertikal seperti Kantor Imigrasi, KP2KP, dan BPN terikat pada sistem dan regulasi yang ditetapkan oleh instansi induk di tingkat pusat atau provinsi, sementara instansi perangkat daerah mengikuti kebijakan dan sistem yang ditetapkan oleh pemerintah kabupaten. Perbedaan ini menyebabkan integrasi

جامعة الرانري
AR-RANIRY

layanan di MPP lebih bersifat integrasi fisik dan koordinatif, belum sampai pada integrasi sistem secara menyeluruh.

Perbedaan sistem kerja antarinstansi tersebut menimbulkan kompleksitas dalam koordinasi pelayanan, terutama pada layanan yang memerlukan tindak lanjut atau verifikasi lintas instansi. Dalam praktiknya, koordinasi masih banyak dilakukan secara manual, sehingga potensi keterlambatan pelayanan tetap ada. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat tidak secara langsung merasakan kompleksitas tersebut, aparatur pelaksana harus menghadapi beban kerja tambahan dalam menyesuaikan prosedur dan sistem masing-masing instansi dengan mekanisme pelayanan terpadu di MPP.

Kompleksitas inovasi MPP juga diperparah oleh keterbatasan sumber daya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa gerai pelayanan tidak dapat beroperasi setiap hari karena kekurangan pegawai. Keterbatasan SDM ini menyebabkan jadwal pelayanan antarinstansi menjadi tidak seragam dan sulit diprediksi oleh masyarakat. Ketika masyarakat datang ke MPP namun gerai yang dibutuhkan tidak beroperasi, maka tujuan utama penyederhanaan dan efisiensi pelayanan menjadi tidak tercapai. Dari perspektif inovasi, kondisi ini menambah tingkat kompleksitas karena masyarakat harus menyesuaikan kembali waktu dan rencana kunjungan mereka.

Dalam perspektif teori difusi inovasi Rogers, kompleksitas yang tinggi berpotensi menghambat tingkat adopsi inovasi, terutama dari sisi pelaksana. Meskipun masyarakat tidak merasakan kompleksitas secara langsung karena adanya pendampingan petugas, kompleksitas di tingkat aparatur tetap berpengaruh

جامعة الرانري
AR-RANIRY

terhadap konsistensi dan kualitas pelayanan[42]. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya masih menghadapi tantangan dalam menyederhanakan sistem internal antarinstansi agar selaras dengan konsep pelayanan terpadu.

Dengan demikian, kompleksitas inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya bersifat asimetris: rendah dari perspektif masyarakat, namun relatif tinggi dari perspektif aparatur pelaksana. Kompleksitas ini tidak serta-merta menggagalkan inovasi, tetapi menjadi faktor penting yang perlu dikelola agar manfaat inovasi MPP dapat dirasakan secara lebih optimal dan berkelanjutan. Upaya penyelarasan sistem kerja, penguatan sumber daya manusia, serta peningkatan stabilitas infrastruktur teknologi menjadi prasyarat penting dalam menurunkan tingkat kompleksitas inovasi MPP ke depannya.

4.2.1.4. Kemampuan Diuji Coba (*Trialability*) Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya

Kemampuan diuji coba (trialability) dalam inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya dapat dilihat dari adanya tahapan awal sebelum MPP beroperasi secara penuh dan optimal. Berdasarkan hasil penelitian, sebelum MPP diresmikan dan dibuka secara resmi untuk masyarakat luas, telah dilakukan tahapan awal berupa persiapan operasional dan uji coba terbatas. Tahapan ini

[42] Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 3rd ed. (New York: The Free Press, 1983),

bertujuan untuk menguji kesiapan aparatur, mekanisme pelayanan, serta koordinasi antarinstansi yang tergabung dalam MPP.

Pada tahap awal tersebut, pelayanan di MPP belum berjalan secara maksimal. Salah satu penyebabnya adalah keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga jumlah pengguna layanan masih relatif sedikit. Kondisi ini secara tidak langsung memberikan ruang bagi pengelola dan aparatur pelaksana untuk menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan terpadu tanpa tekanan beban pelayanan yang tinggi. Dengan volume pemohon yang masih terbatas, aparatur memiliki kesempatan untuk mempelajari alur pelayanan, mengidentifikasi kendala teknis, serta melakukan penyesuaian terhadap prosedur pelayanan yang diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses uji coba ini dimanfaatkan sebagai sarana pembelajaran institusional. Berbagai kendala yang muncul pada tahap awal, seperti ketidaksesuaian jadwal pelayanan antarinstansi, keterbatasan fasilitas pendukung, serta kesiapan sumber daya manusia, dijadikan bahan evaluasi oleh pengelola MPP. Evaluasi tidak dilakukan secara formal dalam periode tertentu saja, tetapi juga dilakukan secara langsung dan responsif ketika permasalahan muncul dalam praktik pelayanan sehari-hari.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Pengelola MPP menjelaskan bahwa mekanisme evaluasi dilakukan melalui rapat internal dan koordinasi rutin antarinstansi. Masukan dari aparatur pelaksana dan keluhan masyarakat menjadi dasar dalam melakukan penyesuaian pelayanan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa inovasi MPP tidak diterapkan secara kaku, melainkan bersifat fleksibel dan adaptif terhadap kondisi lapangan. Fleksibilitas ini

merupakan ciri penting dari inovasi yang memiliki tingkat kemampuan diuji coba yang baik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan diuji coba inovasi MPP masih menghadapi keterbatasan, terutama terkait dengan keterbatasan anggaran dan sumber daya. Beberapa masukan yang muncul pada tahap uji coba, khususnya terkait kebutuhan fasilitas dan penambahan pegawai, belum sepenuhnya dapat ditindaklanjuti karena keterbatasan finansial daerah. Hal ini menyebabkan tidak semua hasil evaluasi dapat langsung diimplementasikan dalam jangka pendek.

Dalam perspektif teori difusi inovasi Rogers, kemampuan diuji coba yang baik memungkinkan suatu inovasi untuk diuji, disesuaikan, dan disempurnakan sebelum diadopsi secara luas. Inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya menunjukkan karakteristik tersebut melalui penerapan bertahap dan evaluasi berkelanjutan. Meskipun masih terdapat keterbatasan dalam implementasi hasil evaluasi, proses uji coba yang dilakukan telah membantu pengelola dan aparatur memahami tantangan inovasi serta mengurangi risiko kegagalan dalam penerapan pelayanan terpadu secara penuh.

Dengan demikian, inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya memiliki tingkat kemampuan diuji coba yang cukup baik, meskipun efektivitasnya masih bergantung pada ketersediaan sumber daya dan dukungan anggaran. Proses uji coba dan evaluasi yang bersifat adaptif menjadi modal penting bagi pengembangan dan penyempurnaan inovasi MPP di masa mendatang.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

4.2.1.5. Kemampuan Diamati (*Observability*) Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya

Kemampuan diamati (*observability)* dari inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Nagan Raya tercermin dari perubahan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat serta aparatur pelaksana sejak MPP mulai beroperasi. Berdasarkan hasil penelitian, keberadaan MPP telah membawa perubahan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dari segi keteraturan pelayanan, kemudahan akses, dan penyediaan fasilitas pelayanan dalam satu lokasi.

Dari perspektif masyarakat, perubahan yang paling mudah diamati adalah terpusatnya berbagai layanan dalam satu tempat. Masyarakat dapat secara langsung melihat perbedaan antara sistem pelayanan konvensional yang tersebar di berbagai kantor instansi dengan sistem pelayanan terpadu di MPP. Tata ruang pelayanan yang terorganisir, keberadaan gerai-gerai instansi dalam satu gedung, serta fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, area parkir, dan fasilitas ibadah memberikan kesan pelayanan yang lebih tertata dan profesional. Kondisi ini menjadi bukti visual yang memperkuat persepsi masyarakat terhadap keberadaan inovasi MPP.

Selain aspek fisik, kemampuan diamati juga terlihat dari pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menilai pelayanan di MPP lebih jelas dan teratur dibandingkan sebelumnya. Keberadaan petugas informasi yang memberikan arahan turut memudahkan masyarakat dalam memahami alur pelayanan. Meskipun masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu dan ketidakteraturan jadwal beberapa gerai,

secara umum masyarakat dapat mengamati adanya peningkatan kualitas pelayanan dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya.

Dari sisi aparatur pelaksana, kemampuan diamati terlihat dari perubahan pola kerja dan koordinasi antarinstansi. Aparatur dari berbagai instansi mulai terbiasa bekerja dalam satu lokasi dan melakukan koordinasi secara langsung ketika terdapat layanan yang saling berkaitan. Perubahan ini dapat diamati dari meningkatnya intensitas komunikasi dan kerjasama antarinstansi dalam menyelesaikan kebutuhan pelayanan masyarakat. Meskipun belum seluruh sistem terintegrasi secara digital, kedekatan fisik antarinstansi telah mempermudah koordinasi dibandingkan dengan kondisi sebelum adanya MPP.

Pengelola MPP juga menyampaikan bahwa respons masyarakat terhadap keberadaan MPP cenderung positif. Meningkatnya jumlah masyarakat yang datang ke MPP serta adanya umpan balik langsung dari pengguna layanan menjadi indikator bahwa inovasi ini mulai diterima oleh masyarakat. Antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan layanan MPP menunjukkan bahwa hasil inovasi dapat diamati secara nyata dan mendorong proses adopsi yang lebih luas.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan diamati inovasi MPP masih menghadapi tantangan. Ketidakkonsistenan jadwal operasional beberapa gerai dan kendala teknis jaringan internet terkadang menimbulkan pengalaman pelayanan yang kurang optimal. Kondisi ini dapat mengurangi persepsi positif masyarakat terhadap inovasi MPP, meskipun secara umum perubahan yang terjadi tetap dapat diamati dan dirasakan.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Dalam perspektif teori difusi inovasi Rogers, kemampuan diamati yang tinggi akan mempercepat proses adopsi inovasi karena masyarakat dapat melihat secara langsung manfaat yang dihasilkan. Inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya telah menunjukkan karakteristik tersebut melalui perubahan fisik, perubahan sistem pelayanan, dan respons masyarakat yang relatif positif. Meskipun masih terdapat keterbatasan dalam implementasinya, hasil inovasi MPP dapat diamati secara nyata dan menjadi faktor pendorong penerimaan inovasi oleh masyarakat.

Dengan demikian, inovasi MPP di Kabupaten Nagan Raya memiliki tingkat kemampuan diamati yang cukup tinggi. Perubahan yang dihasilkan tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga terlihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan aparatur. Kemampuan diamati ini menjadi kekuatan penting dalam mendukung keberlanjutan inovasi MPP, sekaligus menjadi dasar bagi upaya perbaikan dan penyempurnaan pelayanan publik ke depan.

4.4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Mal Pelayanan Publik

4.4.2.1 Faktor Pendukung

Berdasarkan kerangka kerja pendorong inovasi yang diusulkan oleh Murugan dan Albery empat elemen kunci mendukung penciptaan dan pengembangan inovasi di lembaga publik.

Dalam implementasi mal pelayanan publik di Kabupaten Nagan Raya, elemen pertama, "menciptakan kemungkinan," tercermin dalam komitmen kuat pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komitmen ini tidak hanya mencerminkan adopsi umum konsep mal pelayanan publik, tetapi juga

mengeksplorasi berbagai kemungkinan untuk mengadaptasinya dengan kondisi lokal Aceh, yang memiliki nilai-nilai Islam dan kearifan lokal yang unik. Keputusan pemerintah daerah untuk berinvestasi dalam pengembangan mal pelayanan publik dan menempatkannya secara strategis di dekat kantor kabupaten menunjukkan bahwa tahap "menciptakan kemungkinan" dilakukan secara serius dan sistematis. Proses ini melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelayanan publik dan jenis pelayanan yang perlu diintegrasikan ke dalam satu lokasi.

Elemen kedua, "inkubasi dan pembuatan prototipe," tercermin dalam pengembangan bertahap dan terencana serta kesiapan operasional mal pelayanan publik. Alih-alih langsung mengoperasionalkan MPP sepenuhnya, pemerintah daerah akan menjalani fase persiapan yang menyeluruh, termasuk membangun infrastruktur fisik, membangun mekanisme koordinasi antarlembaga melalui perjanjian kerja sama (PKS), dan melatih personel. Fase inkubasi ini juga melibatkan sosialisasi internal kepada staf dari setiap lembaga yang terlibat dalam MPP untuk memastikan mereka memahami konsep layanan terpadu dan peran masing-masing. Mekanisme PKS antarlembaga, yang dibentuk sebelum peluncuran operasional MPP, merupakan bagian dari proses pembuatan prototipe dan memberikan setiap lembaga kerangka kerja yang jelas untuk mengimplementasikan layanan, memungkinkan koordinasi yang lebih terstruktur dan terfokus.

Elemen ketiga, "replikasi dan peningkatan skala," tercermin dalam dukungan yang diberikan kepada staf pelaksana yang terlibat langsung dalam layanan MPP. Meskipun sumber daya manusia terbatas, staf dari berbagai lembaga

جامعة الرانري
AR-RANIRY

telah menunjukkan kemauan untuk beradaptasi dengan sistem layanan terpadu dan berkolaborasi dengan staf dari lembaga lain. Sikap profesional dan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publik ini sangat penting untuk mereplikasi praktik layanan yang baik. Penggunaan teknologi informasi dalam beberapa layanan, seperti perizinan usaha melalui sistem Pendekatan Berbasis Risiko Aplikasi Tunggal Online (OSS RBA), menunjukkan upaya untuk meningkatkan skala melalui digitalisasi, mengurangi waktu pemrosesan dari berhari-hari menjadi menit. Tanggapan positif dari warga yang telah mulai menggunakan layanan MPP menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki potensi untuk pengembangan lebih lanjut, baik dalam hal penambahan jenis layanan baru maupun peningkatan kualitas layanan yang ada.

Elemen keempat, analisis dan pembelajaran, dibuktikan dengan antusiasme dan dukungan warga, yang memberikan umpan balik penting untuk pengembangan MPP. Meningkatnya jumlah kunjungan warga ke MPP dan tanggapan positif mereka memberikan materi penilaian dan pembelajaran bagi manajer dan staf untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Proses pembelajaran juga berlangsung di tingkat staf, membantu mereka berkoordinasi dengan staf dari instansi lain, memahami prosedur layanan yang berbeda, dan memperoleh keterampilan penyampaian layanan terintegrasi. Keberadaan mekanisme PKS antar-lembaga juga memfasilitasi proses pembelajaran ini dengan menyediakan kerangka kerja untuk evaluasi bersama dan peningkatan berkelanjutan mekanisme layanan. Meskipun tidak ada sistem pemantauan dan evaluasi yang sistematis, interaksi

جامعة الرانري
AR-RANIRY

langsung antara staf dan pengguna layanan memberikan informasi berharga tentang area yang membutuhkan perbaikan.

4.4.2.2. Faktor Penghambat

Tantangan lain terkait kompatibilitas adalah keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan jenis layanan yang tersedia di MPP. Pengelola mengakui bahwa sosialisasi yang dilakukan masih terbatas pada media sosial dan informasi dari mulut ke mulut, sementara bentuk promosi yang lebih luas seperti baliho atau reklame belum dapat dilakukan karena keterbatasan anggaran. Akibatnya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa layanan yang mereka butuhkan telah tersedia di MPP, sehingga mereka tetap memilih mengurus keperluan administratif langsung ke kantor instansi masing-masing. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi yang menghambat pemanfaatan optimal dari inovasi MPP, di mana sistem yang telah dirancang dengan baik belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena masyarakat sebagai target adopter belum sepenuhnya mengetahui keberadaan dan manfaat inovasi tersebut.

Selain faktor kelembagaan dan sumber daya manusia, kendala teknis berupa jaringan internet juga menjadi sumber kompleksitas inovasi MPP. Meskipun secara teknis jaringan internet yang tersedia memiliki kapasitas bandwidth yang besar, dalam praktiknya sering terjadi perlambatan ketika jumlah pengguna meningkat. Gangguan jaringan ini berdampak langsung pada layanan berbasis sistem daring seperti OSS untuk perizinan berusaha dan sistem informasi kependudukan. Ketika jaringan tidak stabil, proses pelayanan menjadi terhambat dan aparatur tidak dapat

memproses permohonan secara optimal, sehingga waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama.

Sementara itu, menurut kerangka hambatan inovasi yang dikemukakan oleh Mulgan dan Albury, penelitian ini menemukan empat hambatan utama yang muncul dalam pelaksanaan MPP di Kabupaten Nagan Raya dari delapan indikator yang diidentifikasi.

Hambatan pertama adalah tekanan pelayanan dan beban administratif. Hal ini terlihat dari kurangnya sumber daya manusia di instansi-instansi vertikal seperti KP2KP, BPN, dan Polres. Instansi-instansi tersebut menghadapi tekanan ganda karena harus membagi sumber daya manusia antara pelayanan di kantor induk dan di MPP. KP2KP hanya bisa menjalankan pelayanan di MPP pada hari Selasa dan Kamis, BPN pada hari Rabu dan Kamis, serta Polres pada hari Senin dan Kamis. Keterbatasan pegawai ini berdampak pada pelayanan yang kurang optimal karena tidak semua gerai bisa beroperasi setiap hari. Hambatan ini bersifat struktural, terkait dengan kebijakan pengalokasian SDM dari instansi induk di tingkat pusat atau provinsi. Ini berarti pemerintah daerah tidak memiliki kuasa untuk mengatasinya secara langsung.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Hambatan kedua adalah anggaran dan perencanaan jangka pendek. Keterbatasan anggaran menjadi kendala utama dalam pengembangan dan pengoptimalan MPP, terutama dalam sosialisasi kepada masyarakat dan pengembangan fasilitas pendukung. Anggaran untuk promosi dan sosialisasi sangat terbatas, sehingga upaya untuk memperkenalkan MPP kepada masyarakat hanya bisa dilakukan melalui media sosial dan informasi dari mulut ke mulut. Hal ini

berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat tentang MPP dan layanan yang tersedia. Sosialisasi yang efektif memerlukan pendekatan *multi-channel*, seperti spanduk, brosur, iklan di media lokal. Keterbatasan anggaran juga menghalangi realisasi beberapa fasilitas pendukung, seperti sistem antrian elektronik yang lebih modern dan ruang tunggu yang nyaman. Hambatan ini menunjukkan bahwa perencanaan anggaran belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan jangka panjang untuk pengembangan inovasi MPP, di mana lebih banyak dana masih dialokasikan untuk operasional rutin daripada untuk pengembangan kualitas layanan.

Hambatan ketiga adalah teknologi yang tersedia tetapi terhambat oleh budaya atau pengaturan organisasi. Infrastruktur teknologi informasi sudah ada dengan kapasitas bandwidth yang cukup untuk mendukung pelayanan berbasis sistem daring. Namun, pengaturan sistem dan manajemen teknologi yang belum optimal menyebabkan masalah teknis dalam operasional. Jaringan internet di MPP sering lambat saat banyak pengguna mengakses secara bersamaan, terutama pada jam sibuk. Kondisi ini menghambat pelayanan yang bergantung pada sistem daring, seperti pengurusan perizinan melalui OSS RBA. Gangguan jaringan bisa memperlambat pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan efisien. Meskipun bandwidth cukup besar, saat jumlah pengguna meningkat, kecepatan sering menurun karena belum ada sistem manajemen bandwidth yang baik dan sistem cadangan untuk mengantisipasi gangguan. Ini menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi saja tidak cukup tanpa pengaturan sistem, manajemen jaringan, dan prosedur cadangan yang tepat.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Hambatan keempat adalah keterampilan rendah dalam manajemen risiko dan perubahan. Meskipun tidak ada hambatan signifikan terkait ketidakmampuan aparatur untuk beradaptasi, proses adaptasi dengan sistem pelayanan terpadu memerlukan waktu dan pembelajaran terus-menerus. Beberapa aparatur masih dalam tahap penyesuaian dengan sistem kerja baru yang berbeda dari cara kerja di instansi masing-masing. Perbedaan antarinstansi, seperti prosedur dan sistem informasi yang digunakan, memerlukan upaya adaptasi dan koordinasi yang tidak mudah.

Aparatur harus belajar untuk berkoordinasi dengan rekan dari instansi lain yang memiliki latar belakang dan cara kerja yang berbeda. Mereka juga harus memahami tidak hanya prosedur pelayanan instansi sendiri tetapi juga prosedur umum pelayanan terpadu di MPP. Kurangnya program pelatihan yang berkelanjutan tentang manajemen pelayanan terpadu dan manajemen perubahan membuat proses adaptasi cenderung bersifat *learning by doing* tanpa panduan yang jelas.

Hal ini menunjukkan perlunya investasi dalam peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan tentang pelayanan terpadu, koordinasi antarinstansi, dan manajemen perubahan. Sementara itu, empat indikator hambatan lainnya dalam kerangka Mulgan dan Albury tidak ditemukan secara signifikan dalam pelaksanaan MPP di Kabupaten Nagan Raya.

Pertama, keengganan menutup program yang gagal tidak terlihat karena MPP adalah program baru yang masih dalam pengembangan dan mendapat respons positif dari masyarakat serta komitmen pemerintah daerah. Kedua, budaya tidak

جامعة الرانري
AR-RANIRY

menyukai risiko juga tidak ditemukan. Sebaliknya, keberanian pemerintah daerah untuk mengembangkan MPP menunjukkan adanya kultur yang berani mengambil risiko dalam pelayanan publik. Mengintegrasikan berbagai instansi dalam satu lokasi pelayanan adalah langkah inovatif yang memerlukan keberanian menghadapi beragam tantangan. Ketiga, tidak ada penghargaan atau insentif untuk berinovasi juga bukan masalah besar. Meskipun tidak ada sistem penghargaan khusus untuk aparatur MPP, mereka tetap menunjukkan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan. Motivasi mereka lebih dari sekadar penghargaan, tetapi berasal dari kesadaran profesional dan tanggung jawab sosial. Keempat, ketergantungan berlebihan pada individu berkinerja tinggi juga tidak ditemukan karena inovasi MPP melibatkan banyak instansi dan tidak bergantung pada individu tertentu. Mekanisme PKS antarinstansi memastikan bahwa pelaksanaan MPP bersifat kolektif.

Analisis faktor pendukung dan penghambat berdasarkan kerangka Mulgan dan Albury menunjukkan bahwa pelaksanaan MPP di Kabupaten Nagan Raya didukung oleh empat elemen utama inovasi, yaitu kemampuan menghasilkan kemungkinan, menginkubasi dan membuat prototipe, mereplikasi dan meningkatkan skala, serta belajar dari implementasi.

Di sisi lain, MPP menghadapi empat hambatan utama yang perlu diatasi. Ini termasuk tekanan pelayanan dan beban administratif, keterbatasan anggaran dan perencanaan jangka pendek, kendala teknologi akibat pengaturan organisasi yang kurang tepat, serta keterampilan yang perlu ditingkatkan dalam manajemen risiko dan perubahan. Empat hambatan lain tidak muncul secara signifikan, menunjukkan

bahwa pelaksanaan MPP memiliki dasar yang cukup kuat dalam hal komitmen organisasi dan dukungan pemangku kepentingan. Perbaikan yang perlu dilakukan adalah memperkuat koordinasi dengan instansi induk untuk memastikan ketersediaan SDM yang cukup, meningkatkan alokasi anggaran untuk pengembangan MPP, memperbaiki sistem manajemen teknologi informasi, dan mengembangkan program pelatihan untuk meningkatkan kapasitas aparatur dalam mengelola pelayanan terpadu.

4.3 Pembahasan

Implementasi Pusat Layanan Publik (Public Service Mall/MPP) di Greater Nagan County menunjukkan karakteristik inovasi yang konsisten dengan teori difusi inovasi Rogers. Dari segi keunggulan relatif, MPP memberikan nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan sistem layanan konvensional. Transformasi waktu pemrosesan izin usaha dari berhari-hari menjadi menit melalui sistem OSS RBA merupakan perubahan nyata yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks Nagan Raya, dengan luas wilayah 3.544,90 km² dan kondisi geografis yang bervariasi dari pesisir hingga perbukitan, penghematan waktu dan biaya transportasi memiliki nilai ekonomi yang signifikan. Masyarakat yang sebelumnya harus melakukan perjalanan ke berbagai kantor pemerintah kini dapat menyelesaikan urusan mereka dalam satu kunjungan.

Keunggulan relatif ini juga memiliki dimensi psikologis dalam konteks masyarakat pasca-konflik, di mana akses mudah ke layanan publik berkontribusi pada pemulihan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah. Namun, studi

menunjukkan bahwa pemanfaatan MPP belum optimal karena kesadaran masyarakat yang terbatas. Banyak warga, terutama di daerah terpencil, tidak menyadari ketersediaan layanan dan terus memenuhi kebutuhan mereka dengan cara tradisional.

Aspek kompatibilitas menunjukkan adaptasi mendalam MPP Nagan Raya terhadap nilai-nilai lokal. Berbeda dengan implementasi MPP di daerah lain, Nagan Raya telah menerapkan kontekstualisasi menyeluruh dengan hukum Islam dan kearifan lokal. Penyesuaian jam operasional dengan waktu salat, penyediaan ruang salat (mushollas), dan penerapan aturan berpakaian sesuai dengan hukum Islam menunjukkan bahwa inovasi tidak bertentangan dengan nilai-nilai tradisional. Dari perspektif kelembagaan, mekanisme Perjanjian Kerja Sama antarlembaga memungkinkan setiap instansi untuk mempertahankan wewenang dan prosedur masing-masing dalam kerangka layanan terpadu. Solusi pragmatis ini sangat penting mengingat MPP menyatukan lembaga-lembaga vertikal yang terikat pada sistem pusat dan aparat daerah yang mengikuti kebijakan distrik.

Namun, kompatibilitas menghadapi kendala serius dalam aspek teknologi informasi. Setiap instansi menggunakan sistem yang berbeda dan tidak identik Kantor Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menggunakan SIAK, DPMPTSP menggunakan OSS, dan instansi lain memiliki platform sendiri. Akibatnya, integrasi hanya terjadi pada tingkat fisik dan koordinasi prosedural, belum mencapai integrasi sistem informasi. Ketika layanan membutuhkan data dari berbagai instansi, prosesnya tetap manual, membutuhkan komunikasi langsung dengan petugas.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Kompleksitas inovasi MPP menyoroti kontras antara persepsi pengguna dan pengalaman petugas pelaksana. Dari perspektif publik, MPP menyederhanakan apa yang sebelumnya kompleks. Prosedur dipandu oleh petugas, alur layanan lebih jelas, dan bantuan diberikan kepada pemohon baru. Terlepas dari koordinasi yang kompleks antar lembaga di balik layar, kompleksitas ini tidak langsung dirasakan oleh publik. Namun, pejabat pemerintah menghadapi banyak kompleksitassetiap lembaga memiliki SOP yang berbeda, budaya kerja yang beragam, dan sistem teknologi yang terputus.

Kemampuan coba-coba pemerintah daerah tercermin dalam pendekatan bertahap yang diambil. Fase persiapan yang panjang mendahului pengoperasian penuh MPP, yang melibatkan pengembangan infrastruktur, negosiasi MCC antar lembaga, pelatihan staf, dan peluncuran awal untuk evaluasi awal. Masa percobaan ini mengidentifikasi masalah yang tidak terduga selama tahap perencanaan, seperti koordinasi manual yang memakan waktu atau kapasitas jaringan internet yang tidak memadai. Evaluasi dilakukan melalui umpan balik langsung dari masyarakat dan pengamatan harian oleh manajemen, yang menghasilkan penyesuaian yang meningkatkan kualitas layanan.

Dalam hal kemampuan yang dapat diamati, perubahan yang dibawa oleh MPP sangat terlihat. Perubahan fisik meliputi bangunan baru dengan desain modern dan fasilitas yang lebih baik. Ada perubahan dalam sistemlembaga yang sebelumnya terpisah sekarang beroperasi di satu lokasi dengan koordinasi yang

lebih intensif. Masyarakat dapat melihat dan merasakan perbedaannyaantrean lebih teratur, waktu tunggu lebih jelas, dan staf lebih responsif. Para pejabat juga melihat pergeseran budaya kerja dari yang terkotak-kotak menjadi lebih kolaboratif.

Analisis faktor pendukung berdasarkan kerangka Mulgan dan Albury menunjukkan empat elemen kunci dalam implementasi MPP Nagan Raya. Pertama, elemen "generating possibilities" tercermin dari komitmen kuat pemerintah daerah yang tidak sekadar mengikuti instruksi pusat tetapi mengeksplorasi bagaimana konsep MPP disesuaikan dengan realitas lokal. Kedua, elemen "incubating and prototyping" terlihat dari pendekatan bertahap meliputi pembangunan infrastruktur, negosiasi PKS, pelatihan aparatur, dan sosialisasi internal. Ketiga, elemen "replicating and scaling up" termanifestasi dalam dukungan aparatur yang beradaptasi dan adopsi teknologi seperti OSS RBA untuk digitalisasi pelayanan. Keempat, elemen "analysing and learning" hadir melalui mekanisme feedback berkelanjutan di mana antusiasme dan keluhan masyarakat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan.

Dari sisi faktor penghambat, penelitian menemukan empat hambatan utama dari delapan yang diidentifikasi Mulgan dan Albury. Hambatan pertama adalah tekanan pelayanan dan beban administratif, terlihat dari keterbatasan SDM di instansi vertikal yang harus membagi pegawai antara kantor induk dengan MPP sehingga pelayanan tidak bisa dilakukan setiap hari.

Hambatan kedua adalah anggaran dan perencanaan jangka pendek yang membatasi sosialisasi dan pengembangan fasilitas. Hambatan ketiga adalah

teknologi tersedia tapi terhambat budaya dan pengaturan organisasi, terlihat dari sistem informasi yang tidak bisa diintegrasikan karena perbedaan platform dan ketiadaan standardisasi.

Hambatan keempat adalah keterbatasan kapasitas aparatur dalam manajemen risiko dan perubahan, di mana belum ada program pelatihan terstruktur dan prosedur baku menghadapi masalah. Keempat hambatan ini saling terkait dan memerlukan pengelolaan hati-hati untuk keberlanjutan inovasi MPP.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan teori difusi inovasi Rogers, inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nagan Raya memenuhi kelima karakteristik inovasi. Keuntungan relatif terlihat dari efisiensi waktu pelayanan perizinan usaha yang berubah dari berhari-hari menjadi hitungan menit melalui sistem OSS RBA serta penghematan biaya transportasi masyarakat. Kompatibilitas ditunjukkan melalui adaptasi terhadap nilai-nilai syariat Islam dengan penyesuaian jam operasional sesuai waktu sholat, penyediaan fasilitas musholla, penerapan kode etik berpakaian sesuai syariat, dan mekanisme PKS yang memungkinkan setiap instansi tetap menjalankan kewenangannya. Kompleksitas tidak dirasakan masyarakat karena pendampingan petugas memadai, namun aparatur menghadapi tantangan berupa perbedaan sistem kerja antar instansi, keterbatasan SDM sehingga tidak semua gerai beroperasi setiap hari, dan kendala jaringan internet. Kemampuan diuji coba terlihat dari pendekatan bertahap sebelum operasional penuh untuk evaluasi dan penyesuaian. Kemampuan diamati sangat tinggi dengan perubahan fisik gedung terpusat, sistem pelayanan lebih terorganisir, dan koordinasi antar instansi yang meningkat.

Berdasarkan kerangka Mulgan dan Albury, terdapat empat faktor pendukung implementasi MPP yaitu komitmen pemerintah daerah mengadaptasi konsep MPP dengan konteks lokal, pengembangan bertahap melalui PKS dan pelatihan aparatur, dukungan aparatur yang beradaptasi dengan penerapan teknologi OSS RBA, serta mekanisme pembelajaran berkelanjutan dari feedback

masyarakat. Sementara itu, empat hambatan yang dihadapi adalah tekanan pelayanan akibat keterbatasan SDM instansi vertikal yang harus membagi pegawai dengan kantor induk, anggaran terbatas yang menghambat sosialisasi dan pengembangan fasilitas, infrastruktur teknologi terhambat manajemen jaringan kurang optimal dan perbedaan platform sistem yang tidak dapat diintegrasikan, serta kapasitas aparatur dalam menghadapi perubahan yang perlu ditingkatkan melalui pelatihan terstruktur. Secara keseluruhan, MPP Kabupaten Nagan Raya merupakan inovasi pelayanan publik yang cukup berhasil meskipun masih memerlukan optimalisasi dalam penguatan SDM, peningkatan anggaran, stabilisasi teknologi, dan pengembangan kapasitas aparatur.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, para peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut

1. Untuk Pemerintah Kabupaten Nagan Raya

Pemerintah daerah perlu memperkuat koordinasi dengan instansi vertikal untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia di setiap outlet agar dapat beroperasi secara harian. Selain itu, peningkatan anggaran untuk sosialisasi dan pengembangan infrastruktur teknologi sangat diperlukan, terutama perbaikan sistem manajemen. jaringan internet dan penyediaan cadangan untuk mengantisipasi gangguan. Kesadaran publik juga perlu ditingkatkan melalui berbagai media, tidak hanya mengandalkan media sosial tetapi juga media cetak dan penyuluhan langsung ke desa-desa.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

2. Untuk MPP Nagan Raya

Manajer MPP disarankan untuk mengembangkan sistem pemantauan dan evaluasi yang terstruktur untuk mengukur kinerja layanan secara berkala. Integrasi sistem informasi antar lembaga perlu dilakukan secara bertahap untuk menciptakan kementerian terintegrasi yang tidak hanya bersifat fisik. Selain itu, perlu disediakan papan informasi yang jelas mengenai jam operasional setiap outlet agar masyarakat tidak kecewa saat datang ke MPP.

3. Untuk Lembaga yang Terlibat dalam MPP

Setiap lembaga yang terlibat dalam MPP perlu meningkatkan komitmennya untuk secara konsisten menyediakan petugas layanan. Lembaga vertikal seperti Kepolisian, KP2KP, dan BPN diharapkan mengalokasikan sumber daya manusia khusus untuk MPP atau setidaknya memastikan jadwal layanan yang teratur dan dapat diandalkan

bagi masyarakat. Koordinasi antarlembaga juga perlu diperkuat melalui pertemuan rutin untuk mengevaluasi dan menyelaraskan SOP layanan.

4. Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Para peneliti menyarankan agar studi di masa depan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan MPP secara lebih terukur. Penelitian perbandingan dengan implementasi MPP di wilayah lain juga diperlukan untuk mengadopsi model pengelolaan layanan publik yang lebih komprehensif. Selain itu, studi tentang dampak jangka panjang MPP terhadap kepercayaan masyarakat dan efisiensi anggaran daerah juga layak untuk diteliti lebih lanjut.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, Zaidiah Nur, Nur Siti Rohimah, Rizky Utama Putra, and Muhammad Andi Septiadi. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Bandung." *Jejaring Administrasi Publik* 16, no. 1 (2024): 61–75. https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244.

Afriyani, Ami, Didin Muhafidin, and Elisa Susanti. "Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang." *Jurnal Manajemen Dan Organisasi* 13, no. 2 (2022): 148–65.

Amin, Muhammad As' ad. "ANALISIS PELAYANAN BERBASIS NEW PUBLIC SERVICE DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SOPPENG= ANALYSIS OF SERVICES BASED ON NEW PUBLIC SERVICE IN THE DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT, ONE-DOOR INTEGR." Universitas Hasanuddin, 2024.

Everett M. Rogers. *Diffusion of Innovations*. *Encyclopedia of Sport Management, Second Edition*, n.d. https://doi.org/10.4337/9781035317189.ch157.

Fathoni, Mardiansyah, and Mendra Wijaya. "Proses Adopsi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 2025, 326–34.

Fikri, Achmad Toyyibul. "Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik." *Prosiding Simposium Nasional*, 2020, 548–68. http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510.

Handriyani, Rani, and Adil Mubarak. "Innovation In Empowering Umkm Through The Trisuaka Mall By The Community And Village Empowerment Agency Village Of Dharmasraya District." *Santhet (Jurnal Sejarah*

Pendidikan Dan Humaniora) 8, no. 2 (2024): 12452–64.

Hayati, Rahmi. "BAB 3 INOVASI DAN KATEGORI ADOPTER." *Inovasi Pendidikan* 4, no. 1 (2023): 25.

Indrayana, Samuel. "Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital Samuel." *The Arthur Papers* 4 (2019): 481–509. https://doi.org/10.3138/9781487582647-014.

"Kondisi Geografis," n.d. https://naganrayakab.go.id/halaman/kondisi-geografis.

Maysara, Maysara, and Hasim Asari. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 3, no. September (2021): 215–26. https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290.

Nand. "Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nagan Raya Resmi Diluncurkan." https://naganrayakab.go.id/, n.d. https://naganrayakab.go.id/berita/kategori/pemerintahan/mal-pelayanan-publik-kabupaten-nagan-raya-resmi-diluncurkan.

Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. "Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik." *Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, no. 097575 (2021): 1–11.

Salsabilla Nadyatuzzahro, Nunik Herawati & Wijayanto (2023). "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2023," 2016, 1–23.

TENTANG, PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 92 TAHUN 2021, and PETUNJUK TEKNIS

PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK. "PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 92 TAHUN 2021 TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK," 2016, 1–23.

Ummah, Masfi Sya'fiatul. "TEORI MEDIA/TEORI DIFUSI INOVASI." *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

Yulanda, Aseng, and Aldri Frinaldi. "Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan Di Indonesia." *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora* 7, no. 2 (2023): 415–26.

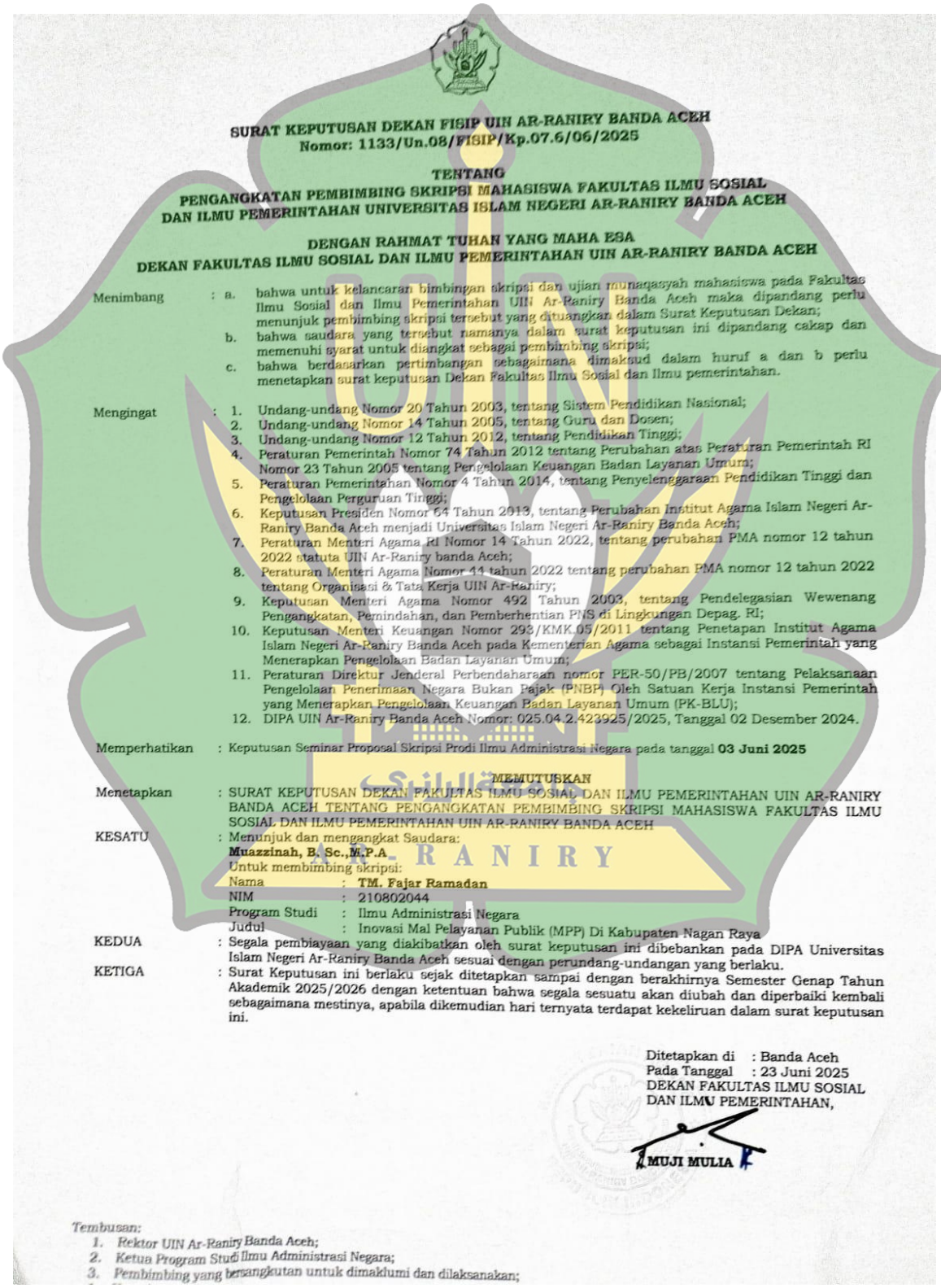
Zinsky, Winda Purnama, Budiman Rusli, and Herijanto Bekti. "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi Dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik." *Perspektif* 13, no. 2 (2024): 515–22. https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

SK Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 1133/Un.08/FISIP/Kp.07.6/06/2025

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2025, Tanggal 02 Desember 2024.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **03 Juni 2025**

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara:
Muazzinah, B. Sc.,M.P.A
Untuk membimbing skripsi:
Nama : **TM. Fajar Ramadan**
NIM : 210802044
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Nagan Raya

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 23 Juni 2025
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN,

MUJI MULIA

Tembusan:
1. *Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;*
2. *Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;*
3. *Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;*

LAMPIRAN II

Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : B-2692/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/10/2025
Lamp : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,
MAL PELAYANAN PUBLIK (NAGAN RAYA)

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM	: 210802044
Nama	: TM.FAJAR RAMADAN
Program Studi/Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Alamat	: Blang sapek

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KABUPATEN NAGAN RAYA***

Banda Aceh, 06 Oktober 2025
An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

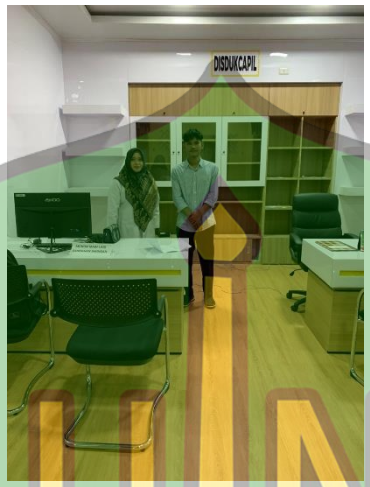
Eka Januar, M.Soc.Sc.
NIP. 198401012015031003

Berlaku sampai : 31 Desember 2025

LAMPIRAN III

Dokumentasi Lapangan



















DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : TM.FAJAR RAMADAN

Tempat/ Tanggal Lahir : BLANG SAPEK 25/November/2002

Nomor Handphone : 085261747403

Alamat : Desa Blang Sapek, Suka Makmue, Nagan Raya

Email : 210802044@student.ar-raniry.ac.id

Pendidikan

Sekolah Dasar : SDN Kabu Blang Sapek

Sekolah Menengah Pertama : SMPN 5 Seunagan Nagan Raya

Sekolah Menengah Atas : SMAN 1 Seunagan Nagan Raya

Sertifikat

Ma'had Jami'ah : C+/2026/ Ma'had Jami'ah

TOEFL : 407/2026/Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry

Komputer : A/2025/Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry

Magang : A/2024/Dinas Syariat Islam Provinsi Aceh