

**ANALISIS PENERAPAN KONSEP *DYNAMIC GOVERNANCE* DALAM
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA
MAGELANG**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

FIDELA AZARIA

NPM : 1910201073

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS TIDAR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

2023

**ANALISIS PENERAPAN KONSEP *DYNAMIC GOVERNANCE* DALAM
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA
MAGELANG**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Disusun Oleh :

FIDELA AZARIA

NPM : 1910201073

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS TIDAR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

2023

Analisis Penerapan Konsep *Dynamic Governance* dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang

Oleh : Fidela Azaria

NPM : 1910201073

ABSTRAK

Perubahan lingkungan yang cepat mendorong pemerintah untuk terus beradaptasi dalam menciptakan tata kelola yang dinamis. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang selaku penyelenggara Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Magelang telah menerapkan parameter yang menjadi dasar pelaksanaan *dynamic governance* terdiri dari kapabilitas dan budaya, meskipun masih terdapat permasalahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan konsep *dynamic governance* dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif, adapun sumber data yang digunakan peneliti ialah data primer dan data sekunder yang akan diperoleh melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tata kelola penyelenggaraan MPP di Kota Magelang oleh DPMPTSP Kota Magelang telah menerapkan konsep *dynamic governance* terlihat pada kemampuan berpikir ke depan (*thinking ahead*) dalam memahami bahwa perkembangan teknologi akan berpengaruh terhadap pelaksanaan MPP kedepannya sehingga dirancang fokus perubahan dalam menambah inovasi. Melalui *thinking again* DPMPTSP mampu mengetahui capaian tujuan dari diselenggarakannya MPP dan kendala yang ada dari umpan balik masyarakat. Kemampuan *thinking across* ditunjukkan DPMPTSP dalam kegiatan studi banding serta adopsi beberapa program dari daerah lain. Budaya juga menjadi prinsip penyelenggaraan MPP yang telah dilakukan melalui berbagai prinsip diantaranya prinsip *incorruptibility* terlihat pada penerapan prinsip integritas, terdapat pegawai yang kompeten sesuai prinsip *meritocracy*, tata cara DPMPTSP dalam menghadapi permasalahan yang ada menggunakan prinsip *pragmatism*, penerapan prinsip *market orientation* dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait penambahan layanan di MPP, dan pelayanan di MPP dilakukan secara adil sesuai prinsip *multi-racialism*. Meskipun penerapan konsep *dynamic governance* dalam penyelenggaraan MPP oleh DPMPTSP telah merealisasikan berbagai aspek, namun masih ditemukan permasalahan dalam penerapan prinsip *incorruptibility* dan perlunya penguatan pada kemampuan *thinking again* dan penerapan prinsip *pragmatism*.

Kata kunci : *dynamic governance*, kapabilitas, budaya, dan mal pelayanan publik

***Analysis of the Implementation of Dynamic Governance Concept in the
Management of Public Service Mall in Magelang City***

By : Fidela Azaria

NPM : 1910201073

ABSTRACT

Rapid environmental changes encourage the government to creating a dynamic government. DPMPTSP in Magelang City as the organizer of Public Service Mall (MPP) has implemented the parameters of dynamic governance concisting of capability and cultures, however there are still many problems. This study aims to analyze the implementation of dynamic governance concepts in the Public Service Mall in Magelang City. The research method use is descriptive qualitative, when the data sources used by researchers are primary data and secondary data which will be obtained through interviews, observation, and documentation. The informants selection used purposive sampling technique. The results of this study show that the DPMPTSP of Magelang City has implemented the concept of dynamic governance in management of MPP seen in the ability to think ahead in understanding that technological developments will affect the future implementation of MPP so that a focus on change is designed to add inovation. Through thinking again, DPMPTSP is able to find out the goal achievement off MPP and the constraint from feedback. The ability to think across is shown by DPMPTSP in comparative study activities and the adoption of several programs from other regions. Culture is also the principle of implementing MPP which has been carried out through the principle of incorruptibility seen in the practice of the principle of integrity, there are competent emplotees according to the principle of meritocracy, procedures for DPMPTSP in dealing with existing problems using the principle of pragmatism, implementation of the principle of market orientation to fullfill the community needs related to additional services at MPP, and implementation principle of multi-racialism has been carried out by DPMPTSP in providing fair services. Eventhough the implementation of dynamic governance concept in management of MPP by DPMPTSP has realized various aspects, but still found a problems in the implementation of the principle of incorruptibility and the need to repairs of the ability to think again.

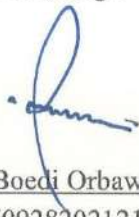
Keywords : dynamic governance, capability, cultures, and public service mall

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Penerapan Konsep *Dynamic Governance*
dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
(MPP) di Kota Magelang
Nama Mahasiswa : Fidela Azaria
NPM : 1910201073
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Skripsi ini disetujui tanggal : 29 Mei 2023

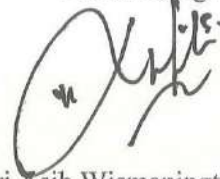
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Dra. Eny Boedi Orbawati, M.Si
NIP. 196709282021212002

Pembimbing II



Tri Asih Wismaningtyas, M.A
NIK. 199402122019032027

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tidar



Dr. Sri Mulyani, M.Si
NIPPPK.196206012021212001

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

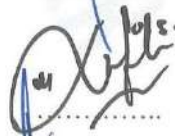
Analisis Penerapan Konsep *Dynamic Governance* dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang

Ditulis oleh :

Fidela Azaria

NPM : 1910201073

Telah diuji dan disahkan oleh tim penguji :

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Eny Boedi Orbawati,M.Si.	
NIP	196709282021212002	
Sekretaris Penguji	Tri Asih Wismaningtyas,M.A	
NIK	199402122019032027	
Anggota Penguji	Drs.Sujatmiko,M.P.A	
NIK	196210151988032C058	

Magelang, 29 Mei 2023

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si
NIP. 196206141987032001

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Sri Mulyani, M.Si
NIPPPK.196206012021212001

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah (2) : 286)

“Jangan samakan prosesmu dengan orang lain, berproses lambat belum tentu gagal dan berproses tergesa-gesa belum tentu berhasil. Pada intinya jangan berhenti berusaha, percaya pada diri sendiri dan perbanyak berdoa kepada Allah.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- Allah SWT
- Almarhumah Ibu Yuli Harti
- Diri saya sendiri yang telah berjuang sampai di titik ini
- Orang-orang tersayang yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu
- Almamater kebanggaan

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fidela Azaria

NPM : 1910201073

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Magelang, 19 Mei 2023



Fidela Azaria

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT atas berkat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Konsep *Dynamic Governance* dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Magelang”. Adapun penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang ada pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar Magelang.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dukungan, dorongan, dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Sugiyarto, M. Si. selaku Rektor Universitas Tidar.
2. Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Sri Mulyani, M.Si. selaku Ketua Jurusan Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Dra. Eny Boedi Orbawati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
5. Tri Asih Wismaningtyas, M.A. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen serta staff Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar.
7. Khudhoifah, S.H.,M.M selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

8. Sri Asih Widiyastuti, S.H., M.H selaku sekretaris DPMPTSP Kota Magelang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian skripsi di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.
9. Vivi Eri Setyowati, S.E selaku Koordinator Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sekaligus menjadi Koordinator Mal Pelayanan Publik Kota Magelang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data skripsi di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.
10. Bapak/Ibu staff pegawai di lingkungan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang atas bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak, Ibu, dan Kakak saya yang telah memberikan dukungan, doa dan dorongan semangat. Selain itu, terimakasih kepada keponakan saya Almahyra yang selalu menjadi pelipur lara.
12. Sahabat saya ; Alya Rona Steviana, Annisa Prihatiningtyas Rahayu, Agni Pratiwi Agasi, Nadia Amalia, Artika Simanjutak, Candraning Kenyo, Olivia Meliyana, dan Azadira Dusevimaris yang selalu menjadi *support system*.
13. Rekan-rekan seperjuangan AN 2019 yang selalu mendukung satu sama lain.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, yang disebabkan adanya keterbatasan pengalaman dan kemampuan. Oleh karena itu, dengan hati terbuka penulis menerima setiap saran dan kritik dari pembaca untuk penyempurnaan di masa mendatang.

Magelang, 01 Maret 2023

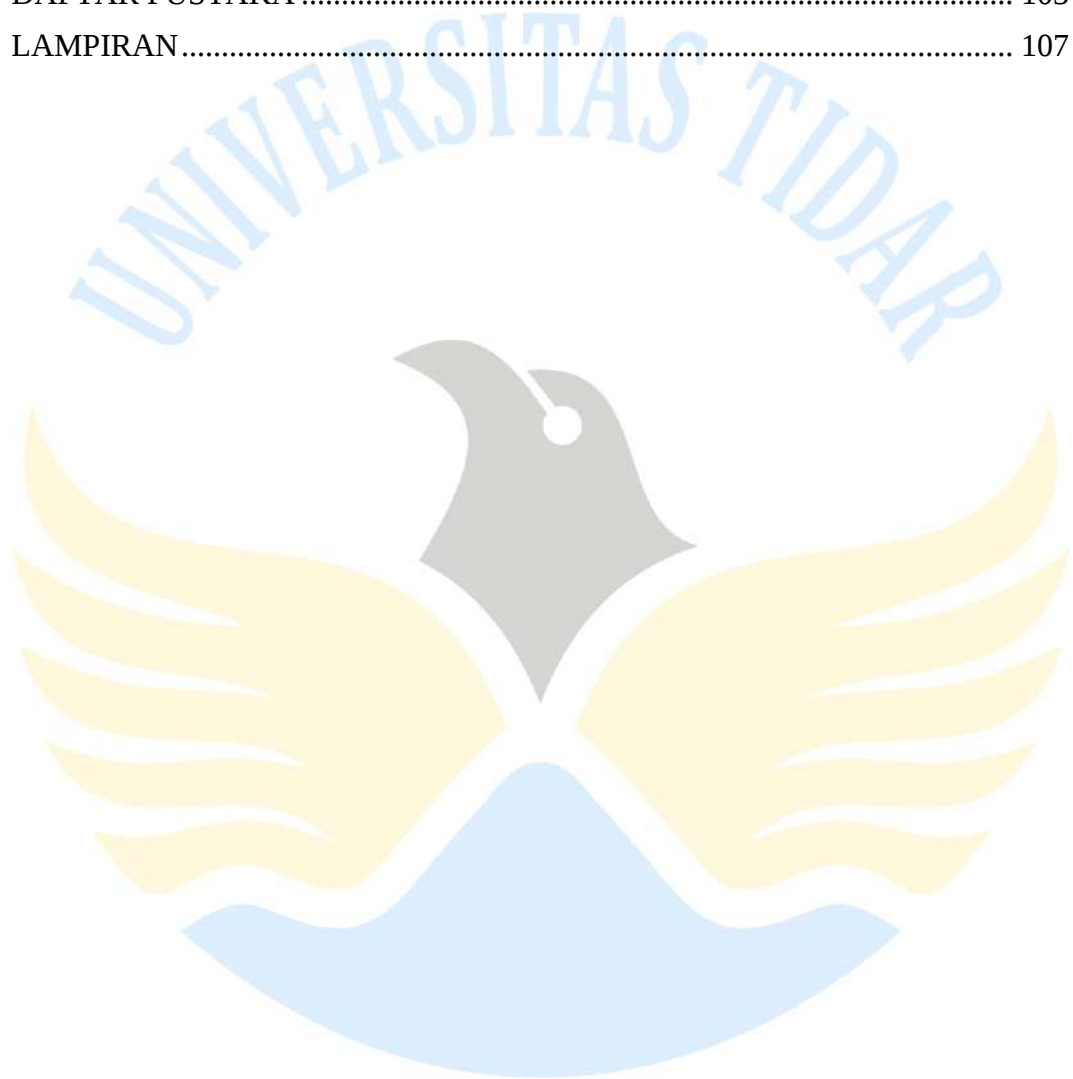
Fidela Azaria
1910201073

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Administrasi Publik.....	8
2.2. Manajemen Publik.....	10
2.3. Pelayanan Publik.....	11
2.4. Konsep Dynamic Governance.....	14
2.4.1. Kapabilitas	19
2.4.2. Budaya	24
2.5. Konsep Mal Pelayanan Publik (MPP).....	28
2.6. Hasil Penelitian yang Relevan	30
2.7. Kerangka Berpikir.....	36
BAB III	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Sasaran Penelitian	38

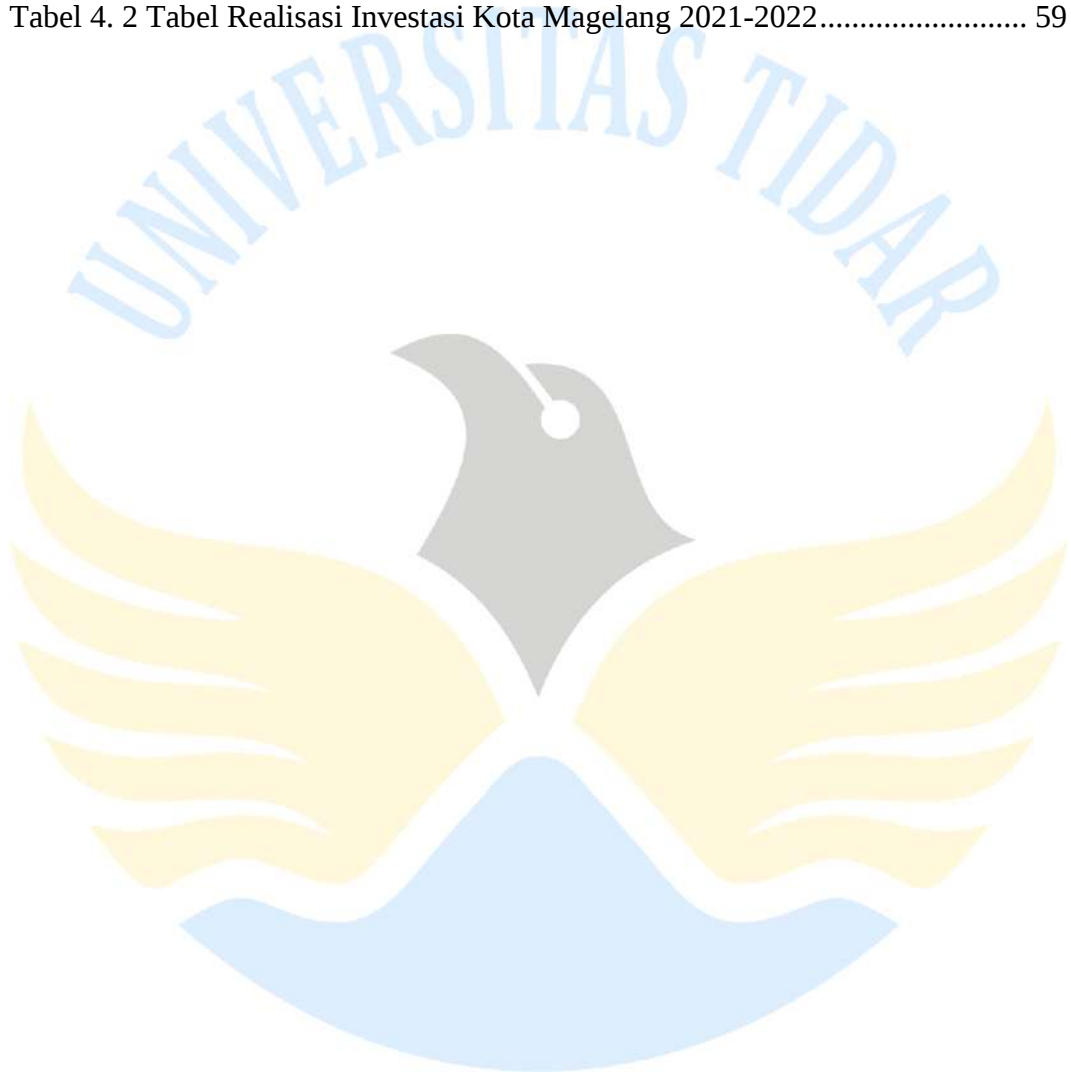
3.4	Fokus Kajian.....	38
3.5	Teknik Keabsahan Data	40
3.6	Sumber Data	41
3.7	Teknik Pemilihan Informan.....	42
3.8	Metode Pengumpulan Data	43
3.9	Teknik Analisis Data	44
BAB IV		46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum.....	46
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Kapabilitas	50
4.2.1.1	<i>Thinking Ahead</i>	50
4.2.1.2	<i>Thinking Again</i>	54
4.2.1.3	<i>Thinking Across</i>	63
4.2.2	Budaya.....	66
4.2.2.1	<i>Incorruptibility</i>	66
4.2.2.2	<i>Meritocracy</i>	67
4.2.2.3	<i>Pragmatism</i>	69
4.2.2.4	<i>Market Orientation</i>	71
4.2.2.5	<i>Multi-racialism</i>	74
4.3	Pembahasan Penerapan Konsep Dynamic Governance dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Magelang	75
4.3.1	Kapabilitas atau kemampuan.....	76
4.3.1.1	<i>Thinking Ahead</i>	76
4.3.1.2	<i>Thinking Again</i>	80
4.3.1.3	<i>Thinking Across</i>	86
4.3.2	Budaya.....	89
4.3.2.1	<i>Incorruptibility</i>	89
4.3.2.2	<i>Meritocracy</i>	91
4.3.2.3	<i>Pragmatism</i>	92
4.3.2.4	<i>Market Orientation</i>	94

4.3.2.5 <i>Multi-racialism</i>	96
BAB V.....	98
PENUTUP.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	107



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan	30
Tabel 3. 1 Fokus Kajian	39
Tabel 3. 2 Pemilihan Informan.....	42
Tabel 4. 1 Anggaran Penyelenggaraan MPP.....	47
Tabel 4. 2 Tabel Realisasi Investasi Kota Magelang 2021-2022.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Road Map Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024.....	2
Gambar 1. 2 Statistik Pengunjung MPP Kota Magelang Tahun 2022.....	6
Gambar 2. 1 Framework Konsep Dynamic Governance	18
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4. 1 Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.....	47
Gambar 4. 2 Informasi Jadwal Pelayanan MPP Melalui Media Sosial	56
Gambar 4. 3 Pamflet Jadwal Pelayanan Tenant MPP Kota Magelang.....	56
Gambar 4. 4 Gambar Reklame MPP	73
Gambar 4. 5 Fasilitas di MPP	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makna administrasi publik sebagai *administration for public* memperlihatkan bahwa pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik (*service provider*) terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat (Keban, 2008 : 4). Seperti yang tertuang di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menjabarkan bahwa pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peran pemerintah menjadi sangat penting apabila berkaitan dengan pemberian pelayanan publik, karena berkaitan dengan komitmen antara pemerintah terhadap masyarakat sebagai wujud membangun kepercayaan publik. Namun dalam pengimplementasiannya masih banyak dijumpai permasalahan yang terjadi, dilansir dalam laman Ombudsman Republik Indonesia tentang laporan tahunan 2021, dijelaskan sepanjang tahun 2021 terdapat laporan sebanyak 7.186 laporan dari pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi di pemerintah daerah. Laporan tersebut dengan rincian penundaan berlarut 33,23%, tidak memberikan pelayanan 28,69%, dan penyimpangan prosedur 21,19% (Ombudsman.go.id, 2022).

Komitmen pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik di Indonesia melalui perbaikan tata kelola atau mereformasi birokrasi untuk menciptakan *good governance*. *Good governance* menjadi usaha pemerintah untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang berkembang lebih baik, melalui seperangkat kebijakan publik maupun program yang dilakukan oleh lembaga pemerintah yang adil, transparan, akuntabel, partisipatif, responsif, serta dikelola dengan efektif dan efisien (Kasim dkk, 2015 : 23). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PAN-RB) Nomor 25 tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 menjelaskan upaya perbaikan tata kelola pemerintah selalu mengalami perbaikan, pada tahun 2020 pelaksanaan reformasi birokrasi lebih ditekankan pada perbaikan kapasitas birokrasi untuk menciptakan karakter birokrasi yang berkelas dunia (*world class bureaucracy*). Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 memperkuat pernyataan bahwa *road map* reformasi birokrasi pada saat ini telah masuk pada periode terakhir yang mengedepankan prioritas perbaikan tata kelola pemerintahan selaras dengan peningkatan sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan maupun perubahan yang sesuai dengan konsep *dynamic governance*.

Gambar 1. 1 *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024



(Sumber : KemenPAN-RB,2020)

Konsep *dynamic governance* memiliki makna dinamis yang mengacu pada suatu kondisi dengan perbaikan secara terus menerus seiring berkembangnya zaman sebagai bentuk respon penyesuaian dengan menggunakan inovasi-inovasi yang kreatif (Rahmatunnisa, 2019). Berlandaskan pemahaman dari *good governance* negara Singapura mengembangkan konsep *dynamic governance* sebagai langkah untuk menghadapi dinamika globalisasi dan berupaya menampung berbagai kebutuhan rakyat, keberhasilan penerapan Singapura dalam menerapkan *dynamic governance* menghasilkan rangkaian tata cara tentang bagaimana semestinya penyelenggaraan sektor publik terlaksana dengan baik sehingga banyak negara lain yang mengadopsi konsep tersebut ke dalam organisasi sektor publik (Kasim dkk, 2015 : 32).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu area perubahan di dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, hal tersebut juga telah diuraikan ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Magelang Tahun 2021-2026 menguraikan tentang misi Kota Magelang salah satunya yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan inovatif sebagai bentuk terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Berlandaskan misi tersebut,

Pemerintah Kota Magelang membangun sistem Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengimplementasikan misi Kota Magelang.

Berdasarkan Peraturan Walikota Magelang Nomor 50 Tahun 2020, menjelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik ditujukan untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik, meningkatkan kerja sama antara para penyelenggara pelayanan, memberi kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, mendorong peningkatan investasi, dan meningkatkan daya saing global. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan cepat di dalam satu tempat untuk mengakses berbagai pelayanan dengan cepat dan tepat, terdapat 37 instansi serta 347 layanan di dalam MPP yang diantaranya terdiri dari pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan perizinan dan non perizinan, pelayanan perpajakan, dll. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang sebagai langkah dalam mereformasi birokrasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang dinamis.

Menurut Neo dan Chen (2007 : 15), merumuskan konsep *dynamic governance* sebagai proses bekerjanya berbagai kebijakan, institusi, dan struktur yang telah dipilih sehingga dapat beradaptasi dengan ketidakmenentuan serta perubahan lingkungan yang cepat sehingga kebijakan, institusi, dan struktur tersebut tetap relevan dan efektif dalam pencapaian keinginan jangka panjang. Dua elemen penting dari *dynamic governance* ialah kapabilitas atau kemampuan dan budaya, komponen kapabilitas yang menjadi dasar pelaksanaan tata kelola yang

dinamis yaitu *thinking ahead* (berpikir ke depan), *thinking again* (berpikir ulang), dan *thinking across* (berpikir menyilang). Ketika seorang pemimpin mampu membangun budaya maupun prinsip dalam menciptakan perubahan yang didorong oleh kemampuan dalam berpikir ke depan, berpikir ulang, dan berpikir menyilang akan menghasilkan dinamika pembelajaran maupun perubahan bagi tata kelola pemerintahan yang hasil akhirnya akan mewujudkan kebijakan dan program yang adaptif.

Dalam mewujudkan tata kelola yang dinamis, DPMPTSP selaku koordinator MPP telah menerapkan parameter yang menjadi dasar pelaksanaan *dynamic governance* yaitu pada prinsip kapabilitas atau kemampuan dalam berpikir ke depan (*thinking ahead*) yang terlihat pada pembaharuan sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang guna mempermudah masyarakat dalam mengakses antrian serta pengaduan terkait Mal Pelayanan Publik Kota Magelang berbasis website yang dapat di akses oleh seluruh masyarakat Kota Magelang melalui <https://mpp.magelangkota.go.id>.

Konsep *dynamic governance* yang digagas oleh Neo dan Chen (2007) menekankan dua elemen penting yang akan menggerakkan sumber daya manusia dan proses perubahan kebijakan menuju tata kelola yang dinamis yaitu kapabilitas dan budaya meliputi prinsip *incorruptibility*, *meritocracy*, *pragmatism*, *market orientation*, dan *multi-racialism*. Jika ditinjau dari konsep tersebut, tata kelola dalam memberikan suatu pelayanan publik salah satunya harus dilaksanakan berdasarkan *market orientation* atau berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat .

Gambar 1. 2 Statistik Pengunjung MPP Kota Magelang Tahun 2022



(Sumber : mpp.magelangkota.go.id, 2022)

Dapat dilihat dari data statistik diatas, menunjukkan bahwa statistik pengunjung MPP dari bulan Juli hingga November masih belum stabil. Hal tersebut memperkuat bukti bahwa dalam pemasaran atau sosialisasi tentang Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang oleh DPMPTSP belum dianggap memenuhi prinsip *market orientation* karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan maupun kegunaan MPP sehingga jumlah kunjungan masyarakat tidak stabil bahkan cenderung menurun.

Penelitian ini akan mengamati tentang tata cara DPMPTSP dalam merealisasikan tujuan dari penyelenggaraan MPP ditinjau dari konsep *dynamic governance* sehingga dapat diketahui seberapa jauh penerapan tata kelola dinamis yang diterapkan dalam penyelenggaraan MPP. Dari pemaparan diatas, peneliti memiliki ketertarikan untuk menganalisis lebih mendalam mengenai penerapan konsep *dynamic governance* dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini yaitu “Bagaimana Penerapan Konsep *Dynamic Governance* dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis penerapan konsep *dynamic governance* dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis : penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sosial dan politik serta dapat menjadi wawasan studi tentang konsep *dynamic governance* dalam segala aspek penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Manfaat praktis : diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menjadi masukan serta informasi bagi Pemerintah Kota Magelang khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang dalam meningkatkan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik melalui penerapan konsep *dynamic governance*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Administrasi Publik

Pengertian administrasi dalam arti luas menurut Siagian (2004) dalam Hardiansyah (2017: 8) merupakan serangkaian proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Wicaksono (2014 : 7) administrasi merupakan sebuah upaya kerjasama antar manusia yang mempunyai derajat rasionalitas tinggi, dalam upaya kerjasama tersebut dilandasi pencapaian tujuan yang dilakukan secara efektif dan efisien.

Makna dari publik dipahami sebagai “negara” atau “umum”, dalam bahasa Inggris istilah *public* dikenal sebagai *common* yang bermakna hubungan antar individu. Definisi publik sering dikonsepsikan sebagai kelompok atau hubungan antar manusia yang dipandang perlu untuk diatur oleh sebuah institusi atau aturan sosial sehingga mampu membuat keputusan terkait kebutuhan dari kelompok itu sendiri (Wicaksono, 2014 : 10).

Administrasi publik merupakan salah satu cabang dari ilmu administrasi. Menurut Keban (2008 : 4-5) administrasi publik memiliki beragam makna diantaranya administrasi publik sebagai administrasi dari publik yang memperlihatkan tentang peran pemerintah sebagai orang yang berkuasa mengatur atau mengambil kebijakan yang dianggap penting untuk masyarakat. Kemudian makna administrasi publik sebagai administrasi untuk publik dimaknai sebagai

peran pemerintahan yang lebih mengemban misi dalam pemberian pelayanan publik, dalam makna ini peran pemerintah lebih responsif atau tanggap terkait apa yang menjadi kebutuhan dan tuntutan di masyarakat. Selanjutnya, terdapat makna administrasi publik sebagai administrasi oleh publik yang merupakan suatu konsep pemerintah lebih mengarah pada “*empowerment*” atau pemerintah lebih berupaya untuk memfasilitasi masyarakat sebagai perwujudan kemandirian masyarakat.

Administrasi publik mengalami perkembangan dari tahun ke tahun, pada paradigma pertama yaitu *Old Public Administration* (OPA) membawa pengaruh terhadap pemisahan urusan politik dengan administrasi. Kemudian terdapat paradigma *New Public Management* (NPM) yang mampu mengubah proses pemerintah yang berbelit menjadi lebih berorientasi terhadap hasil melalui sifat kewirausahaan yang dikenal sebagai konsep *reinventing government*. Paradigma selanjutnya ialah *New Public Service* (NPS) yang mengedepankan proses penyediaan barang serta jasa publik kepada warga negara. Pada paradigma terakhir terdapat paradigma *New Public Governance*, dimana paradigma ini lebih menekankan kerjasama antara pemerintah dengan pihak ketiga dalam memberikan pelayanan (Wicaksono, 2014 : 26-36).

Nicholas Henry (1995) menjabarkan tentang ruang lingkup administrasi publik terdiri dari unsur organisasi publik yang berkaitan dengan model dan perilaku birokrasi, manajemen publik yaitu berkaitan dengan ilmu manajemen, dan implementasi yang berkenaan tentang kebijakan dan penerapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa administrasi publik berusaha mengorganisasikan praktik manajemen ke dalam pemerintahan agar mencapai pemenuhan kebutuhan dari

masyarakat (Keban, 2008 : 6). Menurut Keban (2008 : 10) terdapat enam dimensi penting dalam administrasi publik, diantaranya dimensi kebijakan, dimensi struktur organisasi, dimensi manajemen, dimensi etika, dimensi lingkungan, dan dimensi akuntabilitas kinerja yang saling berkaitan satu sama lain dalam perwujudan kinerja administrasi publik yang baik. Administrasi publik sebagai *the work of government* memiliki peran yang sangat penting, pada dasarnya dinamika administrasi publik di suatu negara akan sangat mempengaruhi kondisi ekonomi, sosial, maupun budaya dari masyarakatnya. Rondinelli (2007) dalam Keban (2008 : 16) menyatakan bahwa peran pemerintah harus diarahkan kepada melayani masyarakat agar mencapai *democratic governance*, untuk mewujudkan hal tersebut harus dilakukan melalui inovasi yang efektif dan efisien, penerapan prinsip-prinsip *good governance*, pemanfaatan teknologi, penguatan institusi publik, partisipasi, pengembangan kapasitas, desentralisasi layanan, pemberdayaan, serta kemitraan sektor publik dan swasta.

2.2. Manajemen Publik

Manajemen secara umum didefinisikan sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, serta pengawasan terhadap sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi (Mukarom dan Laksana, 2015 : 80). Menurut Shafritz dan Rusel (1997 : 20) manajemen berhubungan dengan orang yang bertanggungjawab mengarahkan suatu organisasi serta proses mengarahkan sumberdaya untuk mencapai tujuan organisasi (Keban, 2008 : 92). Kemudian terdapat konsep manajemen publik yang digunakan untuk memahami tentang cara manusia melakukan pengelolaan terhadap suatu organisasi di ranah publik dalam

mencapai sebuah tujuan organisasi. Menurut Ott, Hyde, dan Shafritz (dalam Keban, 2008 : 92) manajemen publik adalah studi pendekatan dari aspek umum organisasi dan fungsi manajemen seperti *planning, organizing, staffing, leading*, serta *controlling*.

Perkembangan zaman menyebabkan bergesernya paradigma manajemen publik mengikuti perkembangan paradigma administrasi publik yang dimulai dari paradigma *Old Public Administration* (OPA), pada paradigma tersebut pemerintah mulai mengembangkan sistem rekrutmen pegawai serta klasifikasi jabatan. Setelah itu bergeser ke paradigma *New Public Management* (NPM), dalam paradigma ini pemerintah diajak untuk melihat hasil kerja serta memperhatikan pasar. Terdapat pendekatan manajemen publik lain yang mulai diterapkan beberapa dekade ini yaitu *Total Quality Management* (TQM), proses manajemen ini dikenal sebagai *Deming Cycle* yaitu *plan, do, check, dan act* untuk mendapatkan *feedback* sebagai bahan evaluasi (Keban, 2008 : 100-105). Pada dasarnya manajemen publik digunakan sebagai proses pengelolaan yang mencakup sumber daya hingga anggaran serta evaluasi suatu program maupun kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan tujuan dari program dan kebijakan tersebut.

2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk pemenuhan kewajiban dan kebutuhan masyarakat dalam penyediaan layanan jasa maupun barang. Teori ilmu administrasi negara berpendapat bahwa suatu negara memiliki dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan berkaitan dengan negara

sebagai negara hukum (*legal state*), sementara itu fungsi pelayanan berkaitan sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*) (Siagian, 2001 : 128-129). Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan mempunyai tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) upaya melayani tuntutan maupun kebutuhan orang lain; (3) fasilitas yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pada dasarnya pelayanan merupakan tindakan tentang melayani, membantu, mengurus, atau menyelesaikan keperluan seseorang.

Menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiansyah, 2018 : 11) pelayanan publik adalah poses pemberian barang atau jasa yang dilakukan oleh pemerintah maupun sektor swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik ialah suatu tindakan atau rangkaian tindakan dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan kepada setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik serta diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi penyelenggara wajib memenuhi standar pelayanan sebagai bentuk jaminan dalam memberikan pelayanan tanpa adanya diskriminasi. Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan standar pelayanan yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan yang dijanjikan oleh pihak instansi

penyelenggara yaitu pemerintah kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan publik yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran, dan apresiasi

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi :

1. Dasar hukum
2. Sarana dan prasarana
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja

Pada dasarnya pelayanan publik menjadi urgensi setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara atau instansi pemerintahan yang berupa barang atau jasa maupun pelayanan administratif. Proses pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik dari instansi pemerintah maupun sektor swasta yang bertujuan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat, dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tiap-tiap instansi pemerintah maupun swasta harus memiliki standar pelayanan untuk dijadikan sebagai landasan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan publik ialah standar pelayanan, hal ini dilakukan untuk menjamin hak setiap warga negara dalam menerima akses yang sama terhadap pelayanan yang diberikan.

2.4. Konsep *Dynamic Governance*

Negara Singapura termasuk negara dengan wilayah yang sempit dan kekayaan alam yang minim, namun dapat membuktikan kepada dunia bahwa Singapura menjadi negara maju. Dari pengalaman Singapura menerangkan bahwa sejarah politik, lokasi geografis, pertimbangan perihal ekonomi, serta kepemimpinan yang revolusioner menjadi kunci dalam menentukan perubahan maupun reformasi yang dilakukan oleh negara Singapura. Pemerintah Singapura menyadari *good governance* sangat penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang ideal bagi masyarakat, namun prinsip-prinsip yang terdapat di dalam *good governance* dianggap tidak cukup untuk menjawab berbagai tantangan yang ada. Berlandaskan

pemahaman tentang *good governance*, pemerintah Singapura merumuskan tentang *dynamic governance* yang dirasa akan mampu mewujudkan kondisi ideal bagi suatu negara untuk mencapai *good governance*. Maka dari itu, Neo memformulasikan sebuah konsep pemikiran yang dinamakan *dynamic governance* sebagai kunci keberhasilan pembangunan negara Singapura bahkan mampu menginspirasi negara-negara lain dalam mengadopsi konsep tersebut kedalam tata kelola pemerintahannya (Kasim dkk, 2015 : 32).

Governance didefinisikan sebagai proses, praktek, dan tata kelola pemerintahan yang melibatkan masyarakat serta pihak swasta dalam merumuskan maupun memutuskan suatu kebijakan. Pada konsep *governance*, peran pemerintah tidak selalu mendominasi dalam perumusan kebijakan karena konsep *governance* melibatkan peran dari masyarakat maupun peran swasta dalam mewujudkan suatu program dan kebijakan.

Menurut Gambhir Bhatta (2006) mendefinsikan *governance* sebagai :

“The relationship between governments and citizen that enable public policies and programs to be formulated, implemented, and evaluated. In the broader context, it refers to the rules, institutions, and network that determine how a country or an organization functions”

(Hubungan antara pemerintah dan warga negara yang saling berkaitan pada saat kebijakan dan program publik dirumuskan, dilaksanakan, dan dievaluasi. Dalam konteks yang lebih luas, hubungan ini mengacu kepada aturan, institusi, dan jaringan yang menetapkan bagaimana suatu negara dapat berfungsi).

Pemahaman lain terkait *governance* juga dikemukakan oleh Neo & Chen (2007 : 52) yaitu :

“The choosen path, policies institusions and the resultant structures that collectively provide the incentives and constraints to faciliate or impede interactions that lead to economic progress that lead to economic progress and social wellbeing”

(Penetapan berbagai kebijakan, institusi, dan struktur yang dipilih

secara bersamaan menjadi pendorong untuk memudahkan korelasi

kearah kemajuan diberbagai bidang termasuk kemajuan ekonomi dan

kehidupan sosial yang lebih baik)

Definisi terkait *governance* menggambarkan tentang tata kelola pemerintahan yang melibatkan antara masyarakat dan pemangku kepentingan dalam penetapan suatu kebijakan maupun program. Dari pemahaman tersebut berkembang menjadi istilah *good governance* yang memiliki arti sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. Berlandaskan dari pemahaman *good governance* kemudian berkembang menjadi konsep *dynamic governance* atau pemerintahan yang dinamis sebagai sebuah strategi untuk menghadapi perkembangan zaman dan percepatan globalisasi. Dalam menghadapi percepatan globalisasi dan kemajuan teknologi dibutuhkan sebuah kemampuan dinamis untuk melakukan sebuah perubahan yang berkelanjutan.

Kemudian dari makna *governance* tersebut, Neo & Chen (2007 : 52)

menguraikan tentang *dynamic governance* sebagai :

“To how these chosen paths, policies, institutions, and structures adapt to an uncertain and fast changing environment so that they remain relevant and effective in achieving the long-term desired outcomes of a society”.

(Bagaimana bekerjanya berbagai kebijakan, institusi dan struktur

yang telah dipilih sehingga dapat beradaptasi dengan

ketidakmenentuan serta perubahan lingkungan yang cepat sehingga

kebijakan, institusi dan struktur tersebut tetap relevan dan efektif dalam pencapaian keinginan jangka panjang masyarakat).

Dinamisme di dalam lembaga atau instansi pemerintah dapat terlihat dari munculnya berbagai pandangan tentang suatu ide baru yang bersifat berkelanjutan dan dapat beradaptasi secara terus menerus melalui inovasi yang canggih, sehingga konsep dinamis di dalam pemerintahan berguna untuk menyesuaikan instansi dengan kondisi yang ada serta mendorong perbaikan dan pembelajaran yang berkesinambungan. Tentunya dinamisme di dalam pemerintahan tidak dapat muncul secara spontanitas, melainkan ada usaha dari pemimpin yang revolusioner dalam menyusun rancangan kebijakan maupun program untuk mencapai tujuan.

Penjabaran tentang *dynamic governance* yang dikemukakan oleh Neo dan Chen (2007 : 8) yaitu :

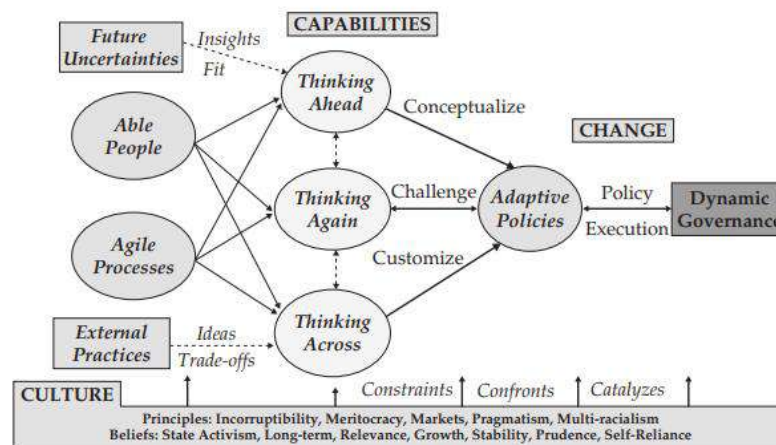
“Dynamic governance is the ability of a government to continually adjust its public policies and programs, as well as change the way they are formulated and implemented, so that the long- term interests of the nation are achieved”

(Pemerintahan yang dinamis ialah kemampuan pemerintah untuk secara berkelanjutan menyesuaikan kebijakan dan program publiknya, serta mengubah cara penyusunan dan pelaksanaannya, sehingga akan terwujud kepentingan jangka panjang suatu bangsa).

Dynamic governance dapat dipahami sebagai cara pemerintah untuk terus beradaptasi dengan perubahan yang semakin canggih dalam proses penyelenggaraan kebijakan publik maupun program, tujuannya yaitu untuk menyesuaikan proses penyelenggaraan pemerintahan dengan berbagai tuntutan dari masyarakat serta menjadi solusi bagi pemerintah dalam menghadapi tantangan yang

bersifat internal maupun eksternal yang muncul di lingkungan institusi. Dalam kaitannya *dynamic governance* juga berkesinambungan dengan konsep *good governance* sebagai bentuk perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik, untuk menciptakan tata kelola yang baik dan efektif dibutuhkan pemerintahan yang dinamis dalam menghadapi permasalahan yang ada sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan dan mampu mencapai tujuan jangka panjang dari suatu bangsa.

Gambar 2. 1 Framework Konsep *Dynamic Governance*



Sumber : Neo dan Chen (2007 : 13)

Pada dasarnya konsep *dynamic governance* hanya menitikberatkan pada dua elemen penting yaitu kapabilitas dan budaya, dua elemen tersebut sangat penting karena sebagai dasar penggerak sumber daya manusia untuk menghasilkan proses perubahan kebijakan yang adaptif (Kasim, 2015 : 33). Kerangka kerja sistem *dynamic governance* memperlihatkan dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang dinamis terletak pada kemampuan (*capability*) yaitu *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across* serta budaya organisasi yang mendukung terciptanya sistem pemerintahan yang efektif. Terdapat dua unsur pendukung dalam mengembangkan

kemampuan (*capability*) yaitu orang yang berkemampuan (*able people*) dan dilakukan dengan proses yang cepat (*agile processes*).

2.4.1. Kapabilitas

Kapabilitas atau kemampuan sangat berkaitan dengan kebiasaan yang dilakukan oleh organisasi maupun sumberdaya yang dimiliki organisasi. Collin (Bitar, 2004) mengkategorikan kapabilitas kedalam 3 bentuk yaitu statis, dinamis, serta kreatif (Huraerah, 2019 : 79). Kapabilitas dinamis yaitu kemampuan organisasi dalam melakukan perbaikan secara berkesinambungan seiring perubahan zaman. Kapabilitas dinamis digunakan sebagai suatu manajemen strategi organisasi untuk menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi di sekitarnya. Strategi ini banyak diterapkan dalam organisasi sektor bisnis, namun berjalannya waktu kapabilitas dinamis juga dipraktikan ke dalam organisasi sektor publik dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing kompetitif terhadap organisasi lain (Darusman Firman dan Wijaya Chandra, 2020).

Menurut Zollo dan Winter (2002 : 340) kemampuan dinamis adalah :

“Dynamic capabilities as learned and stable pattern of collective activity through which the organization systematically generater and modifies its operating routines in pursuit of improved effectiveness”

(Kapabilitas dinamis adalah sebuah kajian serta pola yang stabil maupun sistematis dari sebuah organisasi untuk menghasilkan dan memodifikasi kegiatan operasional dalam meningkatkan efektivitas dari organisasi).

Pemahaman lain terkait definisi kapabilitas juga dijelaskan oleh Neo dan Chen (2007 : 29) sebagai:

“Capabilities refer to an organization’s attitude, knowledge, skills and resources deployed in conceiving and performing important coordinated tasks to achieve desired results”

(Kapabilitas mengacu pada sikap, pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya organisasi yang difokuskan dalam menyusun serta melakukan tugas penting yang terkoordinasi untuk mencapai hasil yang diinginkan).

Konsep kapabilitas dalam organisasi sektor publik yang diprakasai oleh Neo dan Chen (2007) ialah berpikir kedepan (*thinking ahead*), berpikir ulang (*thinking again*), dan berpikir menyilang (*thinking across*). Tata kelola pemerintahan yang dinamis memerlukan penerapan kemampuan dalam berpikir ke depan, berpikir ulang, serta berpikir menyilang sebagai sebuah strategi organisasi sektor publik dalam menghadapi perubahan lingkungan yang semakin pesat.

Menurut Neo dan Chen (2007 : 15) menjelaskan tentang kapabilitas dalam konsep *dynamic governance* :

*“ Dynamic governance occurs when policy-makers constanly **think ahead** to perceive changes in the environment, **think again** to reflect on what they are currently doing, and **think across** to learn from others, and continually incorprorate the new perceptions, reflections and knowledge into their beliefs, rules, policies and structures to enable them to adapt to environmental change”*

(Pemerintahan yang dinamis akan terjadi di kala pembuat kebijakan secara konsisten berpikir ke depan untuk melihat perubahan di sekitarnya, berpikir ulang dalam mempertimbangkan kebijakan yang sebelumnya telah dibuat, dan berpikir menyilang dengan menyerap pembelajaran dari negara atau organisasi yang lain serta secara terus-menerus menambahkan persepsi baru ke dalam kebijakan maupun program untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan).

Tata kelola pemerintahan yang dinamis tidak terjadi secara langsung melainkan membutuhkan suatu proses yang lama dan terstruktur. Tata kelola dinamis dapat terbentuk apabila pimpinan di suatu organisasi publik memiliki kemampuan serta ambisi untuk menghadapi perubahan yang kompleks dengan membuat berbagai kebijakan maupun keputusan yang efektif, sehingga pimpinan di sektor publik sangat menjadi penentu untuk mewujudkan kapabilitas dinamis di organisasi publik. Kapabilitas dinamis atau kemampuan yang dinamis mendasarkan pada kegiatan meningkatkan aktivitas organisasi dimulai dari proses pembelajaran, adaptasi, perubahan, hingga proses penyempurnaan sepanjang waktu. Terdapat tiga kemampuan berpikir yang dapat membangun kapabilitas dinamis di suatu organisasi, adapun ketiga kemampuan dalam berpikir menurut Neo dan Chen (2007 : 31-43) :

1. *Thinking ahead* menyatakan kapasitas berpikir untuk merumuskan kondisi di masa mendatang yang mungkin saja dapat berdampak pada kondisi dalam negeri, proses dalam melakukan berpikir ke depan melibatkan :
 - a) Mengidentifikasi tentang tren dan perkembangan masa depan yang memiliki dampak bagi sebuah kebijakan.
 - b) Memahami perkembangan yang akan berpengaruh terhadap capaian sasaran kebijakan atau program yang ada.
 - c) Mengatur pilihan strategi yang dapat digunakan dalam menghadapi ancaman di masa mendatang.

2. *Thinking again* ialah kemampuan dalam mempertimbangkan kebijakan yang sebelumnya untuk dilakukan evaluasi atau menilai kinerja dari sebuah kebijakan atau program yang ada, yang kemudian akan disempurnakan kembali untuk mendapatkan hasil yang lebih baik .

Proses dalam berpikir ulang sebagai berikut :

- a) Meninjau serta menganalisis data tentang *feedback* dari masyarakat.
- b) Menilai kembali strategi, kebijakan , dan program untuk memahami aktivitas yang berfungsi dengan baik maupun yang tidak.
- c) Merancang ulang kebijakan maupun program sebagai upaya peningkatan yang lebih baik.
- d) Mengaplikasikan kebijakan dan program baru kepada masyarakat.

3. *Thinking across* merupakan kemampuan dalam mempelajari dan menyerap pengalaman, ide maupun konsep dari orang lain yang akan disesuaikan dengan kondisi yang ada. Proses dalam *thinking across* yaitu :

- a) Menelaah ide atau praktik yang baru diimplementasikan oleh pihak lain dalam menghadapi perubahan lingkungan.
- b) Mempelajari apa yang dilakukan oleh pihak lain untuk menyelesaikan permasalahan yang serupa.

- c) Menyesuaikan kebijakan atau program dengan tujuan untuk merespon tuntutan dan kebutuhan dari masyarakat.

Penerapan ketiga komponen kapabilitas dalam mewujudkan konsep *dynamic governance* melalui kemampuan berpikir ke depan, berpikir untuk menilai kebijakan, serta menelaah ide dari pihak lain sebagai cara untuk membuat suatu kebijakan dan program yang dapat beradaptasi di tengah ketidakpastian lingkungan sehingga setiap kebijakan maupun program yang dibuat akan tetap relevan dan efektif dalam mencapai tujuan dari pembangunan jangka panjang.

Neo dan Chen (2007 : 434) menjabarkan tentang adanya dua faktor pendorong yang akan mewujudkan kemampuan dinamis pada organisasi sektor publik yaitu kemampuan sumber daya manusia (*able people*) dan ketangkasan proses (*agile processes*) yang mendorong perubahan pada organisasi. Keberhasilan dalam menerapkan ketiga komponen kapabilitas di organisasi sektor publik akan bergantung pada kemampuan (*ability*) dari pegawainya (*able people*) terutama pada pemimpin organisasi. Peran pemimpin sangat berpengaruh di dalam penerapan kapabilitas dinamis di organisasi karena melalui pilihan serta keputusan pemimpin akan mempengaruhi terhadap arah dan metode dari proses organisasi yang akan diterapkan. Adapun tiga faktor dalam mengelola sumber daya aparturnya yaitu peran dari kepemimpinan organisasi, penguatan prinsip-prinsip kejujuran untuk menumbuhkan integritas pegawai, dan perekrutan pegawai berdasarkan prestasi atau *merit system*.

Menurut Edgar H.Schein (1988) dalam Neo dan Chen (2007 : 383), hal yang utama dapat diperhatikan untuk menilai sebuah efektivitas organisasi dilihat dari

bagaimana proses yang diberikan oleh organisasi tersebut. Selain dari sumber daya manusia yang mampu dalam melaksanakan tugas, untuk mewujudkan kapabilitas dinamis di dalam organisasi sektor publik juga diperlukan proses yang mengoordinasikan, menggabungkan, maupun mengintegrasikan kinerja berbagai unit pekerja sebagai pendorong perubahan berkelanjutan. Dalam menciptakan *dynamic capabilities* di organisasi sektor publik akan melibatkan berbagai proses yaitu proses mengantisipasi masa depan dengan cara pemilihan strategi yang dilakukan oleh pemimpin organisasi, proses pengalokasian sumber daya keuangan untuk pembaharuan kegiatan organisasi, dan proses perancangan ulang sistem kebijakan atau program dengan pemanfaatan TIK sebagai proses peningkatan layanan.

Konsep kapabilitas dinamis merupakan sebuah kemampuan organisasi sektor publik dalam berpikir ke depan, berpikir ulang, dan berpikir menyilang untuk mewujudkan pemerintahan berkelas dunia yang sesuai dengan konsep *dynamic governance*, kapabilitas dinamis menjadi aspek yang penting sebagai kemampuan organisasi dalam mengantisipasi ancaman di masa mendatang serta mampu menciptakan berbagai peluang yang ada guna mewujudkan tujuan organisasi. Keberhasilan dalam menerapkan kapabilitas dinamis di organisasi sektor publik di dorong oleh kemampuan orang (*able people*) dari setiap pegawai dan ketangkasan proses (*agile process*) yang diberikan oleh pegawainya.

2.4.2. Budaya

Budaya merupakan sebuah kebiasaan yang dilakukan secara terus menerus oleh seseorang, jika dikaitkan ke dalam organisasi sektor publik memiliki arti sebagai sebuah kebiasaan yang diterapkan di suatu organisasi. Budaya dapat mempresentasikan nilai-nilai dari suatu organisasi dalam menjalankan tujuan organisasi, terciptanya sebuah budaya di dalam organisasi karena adanya kebiasaan yang dilakukan oleh pimpinan maupun para pegawainya di lingkungan organisasi.

Budaya akan sangat berpengaruh dalam penyelenggaraan berbagai macam aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah. Budaya birokrasi merupakan sebuah sistem atau seperangkat nilai yang memiliki tanda, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, dan pengalaman yang diekspresikan ke dalam sikap atau tingkah laku setiap anggota dari sebuah organisasi (Huraerah, 2019 : 75).

Pemahaman lain terkait budaya suatu kelompok organisasi didefinisikan oleh Neo dan Chen (2007 : 3) sebagai :

“Institutional culture can support or hinder, facilitate or impede dynamism in policy-making and implementation. Institutional culture involves how a nation perceives its position in the world, how it articulates its purpose, and how it evolves the values, beliefs and principles to guide its decision-making and policy choices”.

(Budaya birokrasi dapat mendukung atau menghambat dinamisme dalam pembuatan dan implementasi kebijakan. Budaya birokrasi melibatkan bagaimana proses suatu bangsa memandang posisinya di dunia, bagaimana mengekspresikan tujuannya, dan bagaimana mengembangkan nilai serta keyakinan untuk mengarahkan pengambilan keputusan dan pilihan kebijakannya).

Menurut Neo dan Chen (2007 : 12) yang dikutip oleh (Huraerah, 2019 : 73) budaya organisasi pemerintah meliputi tidak dapat disuap atau tidak korupsi

(*incorruptibility*), *meritocracy*, mudah menyesuaikan/lebih berorientasi pada hasil (*pragmatism*), berorientasi terhadap pasar (*market orientation*) dan *multi-racialism*. Budaya kelembagaan Singapura yang berhasil dalam menerapkan konsep *dynamic governance* didasarkan pada lima nilai pokok yaitu :

1. Kejujuran dan integritas merupakan sebuah nilai dan keyakinan dalam bertindak sehari-hari. Integritas didefinisikan sebagai sikap berpegang teguh pada standar moral serta menerapkan kedisiplinan dalam menjalankan tugasnya. Pemerintahan yang berlandaskan kejujuran dalam melakukan tugasnya akan meminimalisir tindakan korupsi. Pemerintahan yang bersih diperlukan untuk membangun otoritas para pemimpin serta pegawai yang merupakan kunci keberhasilan negara Singapura.
2. Manusia sebagai sumber daya utama melalui perekrutan berbasis prestasi, dalam menciptakan tata kelola dinamis manusia sebagai kunci dalam penggerak kinerja pegawai sesuai dengan peraturan yang ada bahwa pengadaan atau perekrutan pegawai harus berlandaskan prestasi serta kemampuan yang sesuai dengan *merit sytem*.
3. Strategi pasar atau *market orientation* yaitu mekanisme pasar yang telah diciptakan di dalam sektor publik untuk merangsang persaingan dan membantu meminimalkan ketidakefisienan. Strategi ini dilakukan sebagai langkah dalam menetapkan langkah yang rasional dan mampu mencapai hasil yang maksimal untuk mewujudkan keberhasilan

organisasi dengan berlandaskan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat.

4. Pragmatisme merupakan cara berpikir yang mengedepankan hasil, prinsip ini mendorong sektor publik untuk berani bertindak dalam menyesuaikan kondisi serta menciptakan berbagai peluang yang ada sehingga akan memudahkan organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan serta akan membentuk kemandirian dalam menghadapi berbagai permasalahan.
5. Stabilitas domestik untuk menyeimbangkan kepentingan dalam multi budaya merupakan nilai dasar yang harus dipegang organisasi sektor publik dalam memahami multi budaya atau keberanekaragaman budaya dan agama di dalam suatu negara. Pemerintah dalam menciptakan suatu kebijakan dan program harus mencakup segala ras maupun budaya sehingga tidak terjadi diskriminasi oleh pemerintah terhadap masyarakat (Neo & Chen, 2007 : 151-155).

Budaya organisasi menjadi salah satu unsur dalam mewujudkan konsep *dynamic governance*, pada intinya budaya menjadi landasan berpikir bagi para aparatur organisasi sektor publik ketika menerapkan kapabilitas berpikir untuk menghadapi perubahan serta memperbaharui cara bertindak aparatur. Dua elemen penting dalam mewujudkan tata kelola yang dinamis dari sistem pemerintahan-budaya yaitu kemampuan dalam bekerja dan nilai-nilai budaya yang diterapkan saat bekerja tiap-tiap aparatur sipil sehingga menghasilkan interaksi yang dinamis serta memperkuat organisasi dalam menghadapi perubahan kelembagaan yang secara

terus menerus. Ketika sebuah budaya dan kemampuan bekerja sama dalam mendukung perubahan akan menciptakan tata kelola yang dinamis, penerapan pemerintahan yang dinamis tidak akan berjalan lancar apabila budaya organisasi dan kemampuan tidak saling bergantung satu sama lain. Maka dari itu, untuk menciptakan tata kelola yang dinamis perlu adanya sinergi antara budaya yang mendukung kemampuan dalam berpikir ke depan, berpikir ulang, dan berpikir menyilang.

2.5. Konsep Mal Pelayanan Publik (MPP)

Pemerintah sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat. Komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan menyelenggarakan suatu kegiatan pelayanan terpadu yang disebut dengan Mal Pelayanan Publik (MPP). Konsep dari Mal Pelayanan Publik mengusung konsep dengan mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan ke dalam satu gedung, konsep ini menawarkan kemudahan saat melakukan berbagai pelayanan publik.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia merupakan salah satu inovasi yang mengadopsi dari inovasi pelayanan terpadu satu pintu yang diciptakan oleh Pemerintah Republik Georgia, dimana instansi tersebut menyediakan berbagai jenis pelayanan publik yang berada di dalam satu atap gedung pelayanan serta memiliki jaringan elektronik yang terintegrasi sehingga memudahkan pelayanan kepada masyarakat (Khairul Ikhsan et al., 2020).

Menurut Keshelasvili (2016 : 219) mendefinisikan tentang Mal Pelayanan

Publik yaitu :

“ The Public Service Hall provide front office service, helping meet citizens, needs as closely as possible, while government agencies fulfill the ‘back office’ tasks. Applying a customer service approach, they provide service in very modern, comfortable and welcoming building”.

(Balai layanan umum menyediakan layanan langsung di depan yang

membantu pelayanan dengan bertemu langsung dengan masyarakat.

Sedangkan instansi pemerintah juga memenuhi tugas layanan di

belakang instansi dengan menerapkan pendekatan layanan yang

berkualitas serta memberikan pelayanan yang modern, ramah, dan

lingkungan instansi yang nyaman).

Kemudian definsi mal pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik ialah tempat terjadinya proses kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang menjadi satu di dalam satu tempat membentuk pelayanan terpadu baik dari pelayanan pemerintah pusat maupun pelayanan pemerintah daerah, bahkan terdapat pelayanan dari Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah serta swasta sebagai bentuk untuk menyelenggarakan pelayanan yang efektif, efisien, dan nyaman.

Kesimpulan dari penjelasan diatas yaitu penyelenggaraan MPP ini sebagai wujud dan komitmen pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang tidak berbelit belit, nyaman, dan mempermudah masyarakat. Mal Pelayanan Publik menyediakan berbagai pelayanan atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi baik pelayanan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah bahkan terdapat

layanan dari BUMN/BUMD/swasta dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyediakan layanan terpadu sehingga dapat mempersingkat waktu pelayanan.

2.6. Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan

No	Nama/Judul	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan Penelitian
1.	Khairul Ikhsan, Rumzi Samin, dkk. (2020). “Implementasi <i>Dynamic Governance</i> Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batam”.	Untuk mengetahui bagaimana praktek <i>dynamic governance</i> dalam penyelenggaraan MPP di Kota Batam.	Metode Kualitatif.	Implementasi <i>dynamic governance</i> dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batam dapat dinyatakan telah cukup mampu untuk dikatakan dinamis dalam tata kelola kerja berdasarkan 3 indikator yaitu <i>thinking ahead</i> , <i>thinking again</i> , dan <i>thinking</i>	Pada penelitian ini hanya dipaparkan tentang kemampuan kapabilitas dari konsep <i>Dynamic Governance</i> .

				<i>across</i> yang berkaitan baik dengan institusi, struktur dan program yang telah dipilih oleh pemerintah di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.	
2.	Alifatu Lela Mazidah, Feni Astuti, dkk. (2019). “Analisis <i>Dynamic Governance</i> Pada Program Layanan Layad Rawat di Dinas Kesehatan Kota Bandung”.	Untuk menganalisis tata kelola dinamis pada program “Layad Rawat” di Dinas Kesehatan Kota Bandung.	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Program Layanan Layad Rawat sudah sesuai dengan konsep <i>Dynamic Governance</i>, karena program ini diselenggarakan sebagai respon dalam menjawab tantangan untuk menyesuaikan perkembangan yang semakin	Perbedaan pada penelitian ini terkait dengan fokus penelitian dan objek penelitian.

				maju. Namun masih ada beberapa perbaikan yang perlu dilakukan untuk mempertegas kebijakan program yang ada.	
3.	Lukman, Asep. (2017). “Strategi <i>Dynamic Governance</i> Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat”.	Untuk menganalisis <i>dynamic governance</i> dalam upaya meningkatkan peran dan fungsi pemerintahan di Jawa Barat.	Metode kualitatif	Dalam menyelenggarakan pemerintahan Jawa Barat sebagai pemerintahan daerah berkelas dunia masih ditemukan beberapa permasalahan diantaranya budaya organisasi, maka dari itu strategi untuk	Pada penelitian ini hanya berfokus pada budaya organisasi.

				menyelesaikan permasalahan yang ada di pemerintahan diharapkan menggunakan pendekatan <i>dynamic governance</i> sebagai upaya pembaharuan konsep pemerintahan menuju kelas dunia.	
4.	Mayarni, Sujianto, dkk. (2018). <i>“Implementation of Dynamic Governance Concept In Regional</i>	Untuk menganalisis penerapan <i>dynamic governance</i> pada pemerintahan daerah Kabupaten Siak	Metode eksplanasi dengan pendekatan penelitian kualitatif.	Penerapan konsep <i>dynamic governance</i> di Kabupaten Siak sudah dilakukan dengan baik, hal ini terlihat pada prestasi yang	Perbedaan pada penelitian ini terlihat pada objek penelitian dan fokus penelitian

	<i>Government of Siak Regency</i>			diraih Pemda Kabupaten Siak.	yang hanya berfokus pada aspek budaya di dalam konsep <i>dynamic governance</i> .
5.	Endar Heryan. (2018). “Analisis Pelayanan Publik Dalam Perspektif <i>Dynamic Governance</i> (Studi Tentang Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Dalam Penyelenggaraan	Untuk memahami bagaimana kapabilitas dinamis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam penyelenggaraan pelayanan paspor.	Metode deskriptif kualitatif	Penerapan kapabilitas dinamis di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya cukup mampu menghasilkan berbagai perubahan pelayanan meskipun masih terdapat beberapa permasalahan terkait proses pola berpikir dalam	Perbedaan pada penelitian ini terdapat di fokus penelitian yang hanya membahas tentang kapabilitas dinamis.

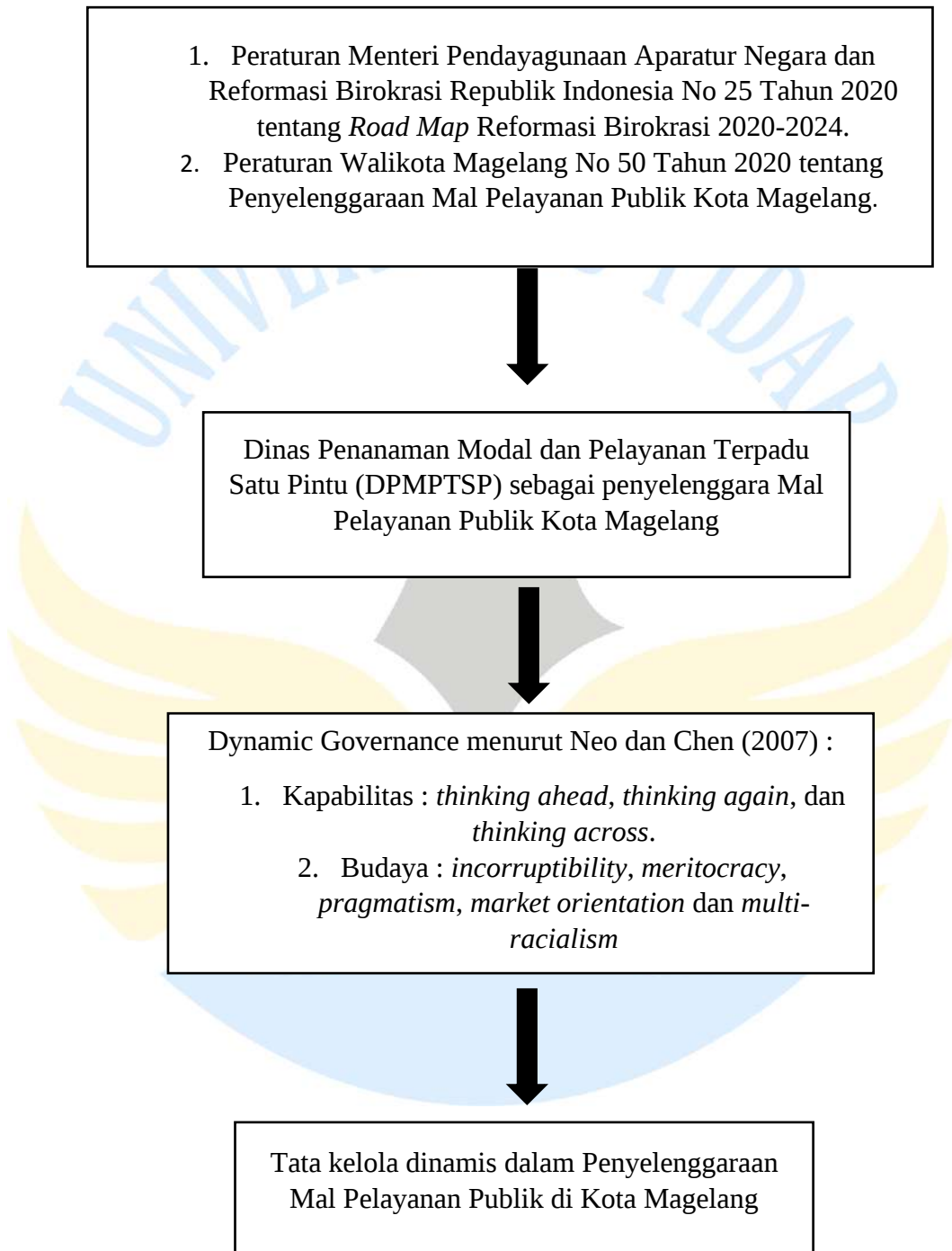
	Pelayanan Paspors			penerapan kapabilitas dinamis.	
--	----------------------	--	--	--------------------------------------	--

(Sumber : Diolah peneliti, 2022)



2.7. Kerangka Berpikir

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif untuk menjabarkan mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2007 : 1) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di dalam penelitian ini seorang peneliti menjadi instrumen utama, teknik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi, analisis data bersifat induktif, serta akan menghasilkan penelitian kualitatif yang menekankan pada makna (Prastowo, 2016 : 22).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan karakter suatu variabel, kelompok, maupun gejala sosial yang sedang terjadi di masyarakat. Sehingga data yang dihasilkan dalam penelitian ini bersifat deskriptif yang mendeskripsikan sebuah proses, mekanisme, atau hubungan antar kelompok dengan berupa kata-kata.

Dapat disimpulkan bahwa peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan dan mengenal kondisi objek secara alamiah sehingga peneliti dapat mendeskripsikan secara mendalam tentang penerapan konsep *dynamic governance* dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang yang beralamat di Jl. Veteran No. 7, Magelang, Kecamatan Magelang Tengah, Kota Magelang dan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang yang beralamat di Gedung Kyai Sepanjang, Jl. Kartini No.4, Magelang, Kec. Magelang Tengah, Kota Magelang. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian yang pertama karena DPMPTSP menjadi koordinator dan pihak penyelenggara Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang. Sedangkan lokasi penelitian kedua dipilih karena untuk mengetahui penerapan konsep *dynamic governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

3.3 Sasaran Penelitian

Sugiyono (2010 : 50) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi melainkan menggunakan sampel penelitian yang sering disebut sebagai informan atau orang yang mengetahui tentang situasi penelitian (Prastowo, 2016 : 195). Sasaran penelitian dalam penelitian ini yaitu Mal Pelayanan Publik Kota Magelang sebagai objek penelitian. Kemudian yang menjadi subjek penelitiannya adalah Koordinator Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP, pegawai unit instansi yang bertugas di MPP, dan masyarakat.

3.4 Fokus Kajian

Sesuai dengan konsep *Dynamic Governance* yang dijelaskan oleh Neo dan Chen (2007), dalam penelitian ini fokus kajiannya yaitu :

Tabel 3. 1 Fokus Kajian

Fokus Kajian	Aspek	Sub Aspek	Indikator
<i>Dynamic Governance</i> dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik	Kapabilitas (kemampuan)	<i>Thinking ahead</i> (berpikir ke depan)	Identifikasi terkait tren dan perkembangan terhadap penyelenggaraan MPP
			Strategi DPMPTSP dalam menghadapi perubahan
		<i>Thinking again</i> (berpikir kembali)	Menganalisis tentang pelayanan yang telah dilaksanakan melalui <i>feedback</i> masyarakat
			Meninjau penyelenggaraan MPP terhadap capaian tujuan MPP
		<i>Thinking across</i> (berpikir menyilang)	Kegiatan studi banding sebagai upaya belajar dari instansi lain
			Kemampuan DPMPTSP dalam menyerap ide baru untuk disesuaikan ke dalam

			penyelenggaraan MPP Kota Magelang
	Budaya	<i>Incorruptibility</i>	Penerapan integritas dan prinsip kejujuran pegawai MPP dalam memberikan pelayanan
		<i>Meritocracy</i>	SDM yang berkompeten dalam memberikan pelayanan di MPP
		<i>Pragmatism</i>	Prinsip mengedepankan hasil
		<i>Market orientation</i>	Orientasi kepada kebutuhan masyarakat
		<i>Multi-racialism</i>	Penguatan prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan

(Sumber : Diolah Peneliti, 2022)

3.5 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data digunakan untuk menguji data yang telah diperoleh dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Moleong (1994 : 330) menyatakan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain sebagai pembanding terhadap data

tersebut. Ada empat macam triangulasi yang dijelaskan oleh Denzin dalam Moleong (1994 : 330) yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi penyidik, dan triangulasi teori. Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber yang dilakukan dengan memeriksa data yang didapatkan melalui berbagai sumber.

3.6 Sumber Data

Menurut Pohan (2007 : 45) yang dikutip oleh Prastowo (2016 : 204) data adalah sebuah fakta, informasi maupun keterangan yang digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan. Data dibagi menjadi dua jenis dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat atau diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama yang berbentuk wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

2. Data Sekunder

Data sekunder menjadi sumber data pendukung pada data primer dan dapat diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya, data sekunder biasanya berbentuk dokumen, jurnal, buku, maupun laporan-laporan yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.7 Teknik Pemilihan Informan

Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan dalam penelitian kualitatif ini dijelaskan oleh Sugiyono (2007 : 52) yaitu dengan teknik *purposive sampling* yaitu memilih informan dengan mempertimbangkan hal-hal tertentu agar mendapatkan data yang sesuai fakta yang terjadi. Oleh karena itu, sesuai dengan fokus penelitiannya, informan yang dipilih adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Pemilihan Informan

Informan	Jumlah
Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang	1
Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Magelang	1
Staff DPMPTSP yang bertugas di MPP Kota Magelang	1
Staff Disdukcapil yang bertugas di MPP Kota Magelang	1
Staff Bank Jateng yang bertugas di MPP Kota Magelang	1
Staff Bagian BPJS Kesehatan yang bertugas di MPP Kota Magelang	1
Staff Bagian Samsat yang bertugas di MPP Kota Magelang	1
Masyarakat Penerima Layanan	10
Jumlah Informan	17

(Sumber : Diolah Peneliti, 2022)

3.8 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka untuk bertukar pikiran maupun informasi secara lisan agar mendapatkan gambaran lengkap tentang kondisi di lapangan (Prastowo, 2016 : 212). Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) yang bertujuan untuk mendapatkan informasi melalui tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan informan dengan menggunakan pedoman wawancara yang berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara seperti yang tertera pada pemilihan informan diantaranya kepala DPMPTSP dan pegawai unit di MPP yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur dan disengaja melalui pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi non partisipatif yaitu dengan mengamati apa yang terjadi dan dikerjakan orang di lokasi penelitian namun peneliti hanya berperan sebagai pengamat yang berada di lingkungan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menjadi teknik pengumpulan data dengan cara mencatat data maupun dokumen yang sudah berlalu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung dari hasil observasi dan wawancara.

3.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan sebagai proses mengolah dan menganalisis data kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994) dalam Saldana (2014 : 31), analisis interaktif terbagi menjadi tiga proses yang akan dijelaskan sebagai berikut :

4.3.2.1. Kondensasi Data

Kondensasi data ialah sebuah proses untuk memilih, menyederhanakan, dan proses pemusatan untuk menentukan fokus data yang muncul saat pengumpulan data. Pada bagian ini, peneliti melakukan pemilahan data yang akan digunakan maupun dikembangkan untuk menghasilkan data analisis yang sudah mencakup selama proses penelitian terhadap penerapan *dynamic governance* pada penyelenggaraan MPP di Kota Magelang.

4.3.2.2. Penyajian data

Penyajian data menjadi proses kedua dalam teknik analisis data interaktif yang digunakan untuk menjabarkan sekumpulan informasi yang telah terususun kemudian peneliti dapat melakukan pemahaman dari penyajian tersebut, sehingga dapat mengambil tindakan maupun

memahami kondisi yang terjadi sebagai langkah terakhir penentuan sebelum menarik kesimpulan.

4.3.2.3. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Pada bagian ini merupakan tahap terakhir dalam melakukan teknik analisis data interaktif model Miles dan Huberman, peneliti melakukan peninjauan serta penafsiran terhadap data-data yang dihasilkan pada saat pengumpulan data dari awal data didapat untuk memeriksa kembali temuannya. Apabila data sudah benar dan valid, maka peneliti dapat menarik kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan.



DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Bhatta,G. (2006). *International Dictionary of Public Management and Governance*. New York : ME Sharpe Inc.
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Huraerah , A. (2019). *Kebijakan Perlindungan Sosial Teori dan Aplikasi Dynamic Governance*. Bandung : Nuansa Cendekia.
- Kasim, A. (2015). *Merekonstruksi Indonesia : Sebuah Perjalanan Menuju Dynamic Governance*. Jakarta : Buku Kompas.
- Keban, Y.T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isi*. Yogyakarta : Gava Media
- Miles, Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis : a methods sourcebook*. USA : SAGE Publications.
- Moleong, J.L. (1994). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet.V. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. & Laksana, M.W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Neo, B.S. & Chen, G. (2007). *Dynamic Governance : Embedding, Capabilities and Change in Singapore*. Singapore : World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.
- Prastowo, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan*. Bandung : CV Alfabeta

Wibowo. (2011). *Budaya Organisasi*. Jakarta : Rajawali Press.

Wicaksono, K.W. (2014). *Telaah Kritis Administrasi & Manajemen Sektor Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media

Jurnal

Darusman, F.,& Wijaya,C. (2020). Kapabilitas Dinamis Sektor Publik : Sebuah Tinjauan Literatur. JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 18 (2), 1-12.

Fauzi,L.M.,& Iryana,A.B. (2017). Strategi *Dynamic Governance* dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 3(3), 13-30.

Ikhsan,K.,Samin,R., & Akhyary,E. (2020). Implementasi *Dynamic Governance* dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 7(3), 385-401.

Mayarni,M. (2019). *Implementation of Dynamic Governance Concept in Regional Government of Siak Regency*. In *Iapa Proceedings Confrence*, 35-45.

Mazidah, L,A., Astuti, F.,Romdhoni, F,M & Ichsana,M. (2019). Analisis *Dynamic Governance* pada Program Layanan Layad Rawat di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Spirit Publik : Jurnal Administrasi Publik, 14 (2), 156-163.

Rahmatunnisa,M. (2019). Dialektika Konsep *Dynamic Governance*. Academia Praja : Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, dam Admnisitrasi Publik, 2(2).

Skripsi

Pajri,H,E. (2018). *Analisis Pelayanan Publik dalam Perspektif Dynamic Governance (Studi tentang Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor)*. Surabaya : Universitas Airlangga

Akbar,M.(2018). *Penerapan Dynamic Governance di Kecamatan Mariso Kota Makassar*. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar

Rahman,A. (2021). *Capability Governance dalam Pengembangan Pasar Induk Minasa Maupa Sungguminasa di Kabupaten Gowa*. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dasar Hukum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024

Peraturan Walikota Magelang Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang

Website

Humas.magelangkota.go.id. (2022). Ombudsman RI Beri Asistensi Perangkat Daerah Kota Magelang untuk Standar Pelayanan Publik 2022. Diakses pada 22 September 2022 dari <https://humas.magelangkota.go.id/ombudsman-ri-beri-asistensi-perangkat-daerah-kota-magelang-untuk-standar-pelayanan-publik-2022/>

Menpan.go.id. (2016). Relevansi dan Kontesktualisasi Strategi Reformasi Birokrasi 2015-2019. Diakses pada 11 September 2022 dari <https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/relevansi-dan-kontekstualisasi-strategi-reformasi-birokrasi-2015-2019-1>

Menpan.go.id. (2023). Percepat MPP Digital, Kementerian PANRB Gandeng Pemerintah Daerah. Diakses pada 10 April 2023 dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/percepat-mpp-digital-kementerian-panrb-gandeng-pemerintah-daerah>

Mpp.magelangkota.go.id. (2022). Statistik Pengunjung MPP Harian. Diakses pada 02 April 2023 dari <https://mpp.magelangkota.go.id/pengunjung>

Ombudsman.go.id. (2022). Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat. Diakses pada 10 September 2022 dari <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021—layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>

LAMPIRAN

LAMPIRAN I ADMINISTRASI PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TIDAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Alamat : Jalan Kapten Suparman 39 Magelang 56116
Telp. (0293) 364113 Fax. (0293) 362438
Laman : www.untidar.ac.id Surel : fisip@untidar.ac.id

Nomor : B / 382 / UN57.F2/DT.01.19/2023
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Skripsi

26 Januari 2023

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang
di Jl Veteran No.7 Kota Magelang

Dengan hormat,

Dengan ini kami memohonkan ijin bagi:

Nama : Fidela Azaria
NPM : 1910201073
Program Studi : Administrasi Negara

Saat ini yang bersangkutan bermaksud melakukan penelitian guna keperluan skripsi dengan judul "Analisis Penerapan Konsep Dynamic Governance Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang". Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memproses lebih lanjut penelitian bagi mahasiswa kami guna mendapatkan data dan informasi yang relevan.

Demikian, atas perkenannya diucapkan terima kasih.



Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si
NIP. 196206141987032001



PEMERINTAH KOTA MAGELANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Veteran Nomor 7 Telepon (0293) 314663 Fax (0293) 361775
 MAGELANG
 56117

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NO.070/II.258/330/2023

- I DASAR :** 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Jawa Tengah;
- II MEMBACA :** Surat dari Universitas Tidar nomor B/382/UN57.F2/DT.01.19/2023 tanggal 26 Januari 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian Skripsi;
- III** Pada Prinsipnya kami **TIDAK** **KEBERATAN**/Dapat Menerima atas pelaksanaan Penelitian di Kota Magelang
- IV** Yang dilaksanakan oleh :
- | | |
|------------------|---|
| Nama | : Fidela Azaria |
| Kebangsaan | : WNI |
| Alamat | : Jl. Rama Gg. Subali No 1071 Bogeman Lor Rt. 01 Rw01 Kel. Panjang Kota Magelang
Kel. Panjang Kec. Magelang Tengah Kota Magelang |
| Pekerjaan | : Mahasiswa |
| Nomor Telp/HP | : 081384899941 |
| Institusi | : Universitas Tidar |
| Penanggung Jawab | : Prof. Dr. Sri Suwiti, M.Si |
| Judul Penelitian | : ANALISIS PENERAPAN KONSEP DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA MAGELANG |
| Lokasi | : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang |
- V KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**
 Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan dan mendapat ijin dari lembaga yang dijadikan obyek lokasi penelitian untuk mendapatkan petunjuk seperlunya dengan menunjukan Surat Keterangan Penelitian ini.
1. Pelaksanaan survey/riset/observasi tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan. Untuk penelitian yang mendapat dukungan dana dari sponsor, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, agar dijelaskan pada saat pengajuan perijinan. Tidak membahas masalah Politik dan/atau agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban;
 2. Surat keterangan penelitian dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat keterangan penelitian ini tidak mentaati/mengindahkan peraturan yang berlaku atau objek penelitian menolak untuk menerima peneliti;
 3. Setelah survey/riset selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang
 4. Surat Keterangan Penelitian /Riset ini berlaku dari 2 Februari 2023 s/d 3 Mei 2023
- Demikian harap menjadikan perhatian dan maklum



Dikeluarkan di : Magelang
 Pada tanggal : 2 Februari 2023

a.n. WALIKOTA MAGELANG
 Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA MAGELANG



INDAH DWIANTARI

LAMPIRAN II MATRIKS HASIL PENELITIAN

Aspek	Sub Aspek	Penjelasan
Kapabilitas atau kemampuan	<i>thinking ahead</i> (kemampuan berpikir kedepan)	Kemampuan dalam berpikir ke depan terlihat pada cara DPMPTSP Kota Magelang sebagai pihak penyelenggara MPP mampu mengidentifikasi bahwa perkembangan teknologi akan menggeser konsep MPP menjadi MPP digital mungkin hal tersebut akan terlaksana dalam jangka 5-10 tahun ke depan. Untuk saat ini penambahan inovasi menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan MPP, pada tahun 2023 ini khususnya bidang perizinan akan menambah inovasi yaitu <i>whatsapp gateway</i> . Sebagai upaya dalam menghadapi perubahan yang ada, DPMPTSP membentuk <i>Manager On Duty</i> (MOD) untuk mengawasi pelaksanaan harian di MPP.
	<i>thinking again</i> (kemampuan berpikir ulang)	DPMPTSP mengimplementasikan kemampuan <i>thinking again</i> ke dalam menilai penyelenggaraan MPP melalui umpan balik masyarakat serta capaian tujuan. Masih terdapat beberapa aduan terkait penyebaran informasi mengenai jadwal tenant di MPP meskipun telah terdapat informasi jadwal tenant berbentuk pamflet di sekitar parkir dan media sosial. Perlu pengkajian ulang terkait cara pembuatan pamflet yang menarik dan informatif berisi informasi jadwal pelayanan tenant di MPP. <i>Thinking again</i> juga digunakan sebagai langkah penentuan efektivitas MPP terhadap capaian tujuan, selama setahun penyelenggaraan MPP telah mampu mencapai berbagai tujuannya diantaranya kenaikan realisasi investasi Kota Magelang, meningkatkan perijinan, memudahkan masyarakat, serta mengintegrasikan pelayanan melalui kerjasama antar para instansi penyelenggara pelayanan di Kota Magelang.

	<i>thinking across</i> (kemampuan berpikir menyilang/lintas batas)	Kemampuan berpikir menyilang oleh DPMPTSP digunakan untuk menciptakan berbagai ide atau terobosan baru dalam penambahan inovasi di MPP. DPMPTSP Kota Magelang menerapkan <i>thinking across</i> ke dalam kegiatan studi banding yang dilakukan ke daerah lain sebagai proses belajar terhadap ide-ide baru yang dimiliki oleh daerah lain. Studi banding sangat penting bagi perbaikan penyelenggaraan MPP, kemampuan DPMPTSP dalam menerapkan ide setelah adanya studi banding tampak pada adanya rancangan pembuatan <i>whatsapp gateway</i> yang akan diterapkan di bidang perijinan terlebih dahulu, kemudian ada program balai nikah di MPP. Balai nikah ini merupakan hasil adopsi dari MPP Jogja yang telah menerapkannya terlebih dahulu.
Budaya atau prinsip	<i>Incorruptibility</i>	Penerapan prinsip integritas di lingkungan MPP telah diterapkan sesuai dengan anjuran KemenPan-RB yang berwujud tidak adanya tindakan suap menyuap di lingkungan MPP. Namun masih terdapat beberapa kendala terkait kedisiplinan beberapa tenant dalam mentaati aturan jam kerja yang diatur oleh DPMPTSP serta kurang berjalannya kegiatan apel pagi yang seharusnya dilakukan sesuai dengan aturan yang ada.
	<i>Meritocracy</i>	Ketersediaan sumber daya manusia di MPP telah berdasarkan kompetensi sehingga pegawai pertainan responsif dalam memberikan pelayanan. Namun, minimnya sumber daya manusia di beberapa instansi penyelenggara pelayanan menjadi salah satu penyebab kurangnya komitmen instansi penyelenggara layanan dalam mentaati aturan jam kerja yang ada sehingga tidak optimalnya jam layanan di MPP.
	<i>Pragmatism</i>	Prinsip <i>pragmatism</i> terlihat pada cara DPMPTSP menyelesaikan permasalahan yang menjadi tantangan dalam

		penyelenggaraan MPP yaitu dari komitmen para instansi penyelenggara layanan. Langkah yang diambil oleh DPMPTSP yaitu memberi surat peringatan terhadap OPD yang kurang berkomitmen secara penuh dalam menyediakan layanan di MPP secara penuh, serta dibentuk MOD sebagai pengawasan terhadap kelengkapan para tenant di MPP dan terkait absensi para pegawai sehingga akan diketahui tentang tenant mana saja yang tidak mentaati aturan di MPP.
	<i>Market orientation</i>	Dalam penyelenggaraan MPP selalu berdasarkan kebutuhan dari masyarakat, sehingga prinsip <i>market orientation</i> digunakan DPMPTSP dalam memenuhi berbagai kebutuhan dan permintaan dari masyarakat. Terlihat pada penambahan layanan PT Taspen di MPP yang merupakan permintaan dari masyarakat. Prinsip <i>market orientation</i> juga berkaitan tentang cara sosialisasi atau pendekatan DPMPTSP dalam penyebaran informasi terkait pelayanan di MPP terhadap masyarakat sehingga DPMPTSP selalu berkomitmen untuk terus melakukan sosialisasi terkait pelayanan yang berada di MPP ke masyarakat melalui pamflet, media sosial, dan radio agar meningkatkan pengetahuan terhadap MPP.
	<i>Multi-racialism</i>	Prinsip <i>multi-racialism</i> atau keadilan selalu diterapkan oleh DPMPTSP di dalam penyelenggaraan MPP terlihat pada fasilitas yang disediakan untuk masyarakat umum dan masyarakat prioritas ada di MPP. Pelayanan yang sama rata selalu diberikan oleh setiap pegawai antar tenant.

(Sumber : Diolah Peneliti, 2023)

LAMPIRAN III TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Vivi Eri Setyowati,S.E

Jabatan : Koordinator Penyelenggaraan MPP

Tanggal Wawancara : Rabu, 01 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Sebutkan faktor atau hal apa saja yang akan mempengaruhi perkembangan terhadap penyelenggaraan MPP?	Perkembangan teknologi ataupun IT pasti akan menjadi faktor yang mempengaruhi MPP nanti ketika semuanya berbasis online atau aplikasi tentunya akan mengurangi masyarakat yang datang ke MPP. MPP Kota Magelang masuk ke dalam 50 mpp yang menjadi pilot project KemenPAN-RB terkait dengan integrasi layanan melalui <i>single sign on</i> untuk menuju MPP Digital . Untuk saat ini kami fokus untuk terus menambah inovasi yang ada. Kami rencananya khususnya di bagian perizinan akan membuka <i>whatsapp gateway</i> karena selama ini pemberitahuan terkait <i>tracking system</i> ini hanya melalui email, sementara ini akan di coba melalui DPMPTSP dulu jika berhasil hal tersebut akan diterapkan ke MPP juga <i>mbak</i>
2.	Bagaimana rancangan strategi DPMPTSP untuk beradaptasi dengan perkembangan serta mempersiapkan ancaman yang muncul?	Sebenarnya kalau DPMPTSP sendiri khususnya bagian perizinan telah menerapkan pelayanan berbasis online, <i>front office</i> yang ada di MPP hanya melayani pengaduan masyarakat terkait perizinan maupun terdapat suatu kendala. Disisi lain masih ada beberapa tenant yang masih manual atau bisa dibilang belum menerapkan inovasi sepenuhnya dalam pelayanan. Kemudian terkait strategi yang baru dilakukan pada awal tahun 2023 ini ialah pembentukan <i>Manager On Duty</i> (MOD) untuk memantau pelaksanaan kegiatan layanan di MPP jadi jika ditemui permasalahan langsung dapat diselesaikan saat itu juga serta mengawasi kehadiran para tenant. Dalam beradaptasi dengan perkembangan yang ada, di MPP saat ini sendiri kita ada Si Sukma (Sistem Informasi

		Kepuasan Masyarakat), kemudian ada Si Meno (Sistem Informasi MPP 3in1) artinya 3in1 ini MPP bisa diinfokan antrian melalui anjungan antrian, melalui website, dan aplikasi googleplaystore.
3.	Sejauh ini, permasalahan apa yang sering dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan layanan di MPP?	Meskipun indeks kepuasan masyarakat terkait MPP sudah mendapatkan predikat A. Kami tetap menantikan saran maupun pengaduan dari masyarakat. Kemarin sempat ada pengaduan terkait tenant yang tidak membuka layanan, memang ada beberapa layanan di MPP yang tidak buka setiap hari, maka dari itu terdapat jadwal per tenant yang isinya terkait jam dan waktu pelayanannya. Hal tersebut juga sudah kami sampaikan melalui papan pengumuman di bawah parkirannya itu maupun di media sosial. Namanya juga masyarakat ya <i>mbak</i> ada yang sudah mengerti media sosial ada yang belum juga, makanya kita juga akan lebih giat dalam menginformasikan jadwal pelayanan.
4.	Apakah penyelenggaraan MPP selama ini sudah tercapai sesuai dengan tujuan dibentuknya MPP?	Terkait penerbitan izin juga meningkat Mbak, di Bulan November lalu pangkalan-pangkalan gas yang belum memiliki surat izin usaha itu kemudian mengajukan. MPP ini sangat memudahkan ya dari sinergi antar OPD dapat berpengaruh juga terhadap perizinan, misalnya ada pemohon terkait izin usaha gitu jika dilihat dari OSS saja perlu izin dari DLH dan BPJS ketenagakerjaan, disini sudah ada semuanya jadi hanya datang ke satu tempat sudah menyelesaikan semuanya
5.	Menurut anda, seberapa pentingkah kegiatan studi banding bagi sebuah instansi?	Jadi kalo memang kita punya inovasi apa kita selalu berkaca pada daerah lain yang sudah melaksanakan inovasi tersebut terlebih dahulu. Bahkan Kota Jogja juga akan studi banding ke MPP sini untuk melihat tentang layanan SIM yang kita punya kok bisa memiliki alat cetak SIM. Karena baru pertama kali di Jawa Tengah yang pengadaan alat cetak SIM diadakan oleh Pemda. Penting sekali kegiatan studi banding dalam rangka peningkatan

		pelayanan publik tidak hanya dari kepentingan sendiri.
6.	Apakah dalam mendesain program atau layanan di MPP mengadopsi dari daerah lain?	Jadi rencananya di perubahan tahun 2023 nanti kami akan membuat Balai Nikah, jadi nanti ada layanan nikah di MPP. Kita pernah ke MPP Yogya untuk melihat bagaimana mekanisme Balai Nikah disana. Yang kedua terkait <i>whatsapp gateway</i> , ini kita juga studi tiru di Kabupaten Pekalongan disana itu <i>whatsapp gateway</i> sudah berjalan kita melihat bagaimana mekanisme dan sistemnya. Tapi ini kita tidak bisa langsung eksekusi karena pasti butuh biaya yang banyak dan kami juga masih mencari ruangan untuk dijadikan Balai Nikah karena memang butuh ruang yang lumayan besar, jadi memang beberapa yang belum ada ini kita mengadopsi dari daerah lain.
7.	Bagaimana penerapan integritas pegawai di lingkungan MPP?	Menurut saya penerapan integritas di lingkungan MPP sudah berjalan ya mbak, karena budaya kerja dengan berlandaskan kejujuran ini kan merupakan salah satu indikator penilaian dari KemenPan-RB juga. Mungkin terkait kedisiplinan para tenant dalam mentaati aturan yang berkaitan dengan absensi kehadiran masih belum maksimal sehingga selalu kita pantau terus. Seluruh petugas pelayanan memasuki MPP mulai pukul 07.00 WIB, penerimaan antrian layanan dimulai pukul 08.00 WIB – 14.00 WIB. Jika berkaca pada aturan yang ada memang seluruh petugas di MPP ada kegiatan apel pagi yang dimulai pukul 07.05 WIB, tetapi kegiatan apel pagi hanya berjalan beberapa kali dalam setahun penyelenggaraan MPP.
8.	Apa yang menjadi dasar penugasan pegawai tiap OPD di MPP?	Dasar penugasan pegawai tiap OPD ke MPP berdasarkan surat perjanjian kerja dan pastinya berdasarkan kompetensi. Karena jangan sampai ya, misalnya dari tenant Disperindag disaat ada pelaku UMKM ditanya tentang informasi tetapi tidak tahu. Makanya tetap kompetensi diutamakan. Menurut aturan yang ada, kami juga bertugas dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan MPP. Dalam

		evaluasi terakhir tahun 2022 kami menekankan terhadap masing-masing OPD untuk memperkuat komitmennya dalam mentaati aturan, minimnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh instansi penyelenggara layanan yang menjadi salah satu penyebab beberapa tenant yang sudah <i>close</i> layanan sebelum berakhirnya jam layanan di MPP.
9.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini telah berhasil diwujudkan dengan baik?	Kami selalu berusaha untuk yang terbaik ya <i>mbak</i> apalagi dalam memberikan pelayanan, makanya kita selalu mengedepankan hasil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Tantangan terbesar dalam penyelenggaraan MPP ini dari komitmen dari masing-masing instansi penyelenggara layanan yang menjadi tantangan luar biasa, tetapi kita terus mengusahakan untuk memperkuat komitmen dari masing-masing instansi dengan aturan yang kita buat. Dalam mengawasi tiap tenant serta memeriksa persiapan harian layanan di MPP, kami membentuk <i>Manager On Duty</i> (MOD) sebagai upaya dalam mengawasi komitmen para tenant dalam melaksanakan pelayanan. Permasalahan terkait petugas yang meninggalkan MPP sebelum jam layanan berakhir juga langsung kami tindak lanjuti dengan mengirimkan surat peringatan terhadap OPD terkait.
10.	Sejauh ini apakah ada pelayanan yang belum diberikan di MPP dan bagaimana upaya DPMPSTSP dalam meningkatkan kunjungan masyarakat ke MPP?	Penyelenggaraan MPP saat ini pelayanannya sudah lengkap, tahun lalu ada permintaan untuk pelayanan Taspen Pusat dari masyarakat kemudian pihak kami berusaha mengajak kerja sama PT Taspen Semarang untuk membuka pelayanan disini dan akhirnya membuka pelayanan di MPP. Pihak kami juga sedang merencanakan layanan <i>whatsapp gateway</i> yang akan kami uji cobakan melalui bagian perijinan terlebih dahulu, harapannya layanan <i>whatsapp gateway</i> akan lebih memudahkan masyarakat dalam memantau proses layanan. Sampai sekarang pun kami terus melakukan publikasi melalui papan

		reklame, melalui radio Magelang FM, menyampaikan edaran kepada lurah untuk disampaikan ke warga terkait layanan di MPP. Hal tersebut kami lakukan agar masyarakat paham akan manfaat MPP di Kota Magelang ini.
11.	Bagaimana penerapan prinsip multikulturalisme/keadilan di dalam penyelenggaraan MPP?	Sudah kalo itu, disini ada kursi prioritas dan kamar mandi prioritas. Rencananya juga kita akan melakukan pengadaan pelatihan bahasa isyarat untuk teman-teman DPMPTSP, karena pernah ada masyarakat yang tuna rungu mengajukan perijinan dan melakukan komunikasinya dengan cara menulis di kertas.

Nama : Sri Asih Widiyastuti,S.H,M.H

Jabatan : Sekretaris DPMPTSP

Tanggal Wawancara : Senin, 6 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Sebutkan faktor atau hal apa saja yang akan mempengaruhi perkembangan terhadap penyelenggaraan MPP?	Oiya jelas karena pada akhirnya kita akan menggunakan digital ya, kemarin juga ada perbincangan MPP digital tapi tidak tahu realisasinya kapan, itu baru sebuah wacana karena nanti suatu saat pun keberadaan MPP akan diubah menjadi digital jadi masyarakat tidak perlu datang ke MPP sehingga hanya melalui aplikasi dapat mengurus segalanya. Fokus kedepannya mungkin di perubahan tahun 2023 ini akan ada <i>whatsapp gateway</i> namun perlu dianggarkan terlebih dahulu, jadi mungkin realisasinya akhir tahun.
2.	Bagaimana rancangan strategi DPMPTSP untuk beradaptasi dengan perkembangan serta mempersiapkan ancaman yang muncul?	Dimulai pada awal tahun 2023 ini diberlakukan <i>Manager On Duty</i> (MOD), pada awalnya semua menjadi tanggung jawab Koordinator MPP. Peran MOD dalam MPP ini sangat membantu sekali apabila ada permasalahan akan segera diketahui dan dapat kita lakukan proses tata cara penyelesaiannya. Terutama untuk disiplin tugas masing-masing tenant, dari awal

		pelayanan hingga informasi. Kami juga menyediakan website mpp serta aplikasi mpp untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi layanan serta antrian berbasis online.
3.	Sejauh ini, permasalahan apa yang sering dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan layanan di MPP?	Mungkin secara teknis ini kita sudah share ke beberapa media sosial ya tentang jam pelayanan dan waktu pelayanannya, mungkin dari masyarakat belum tahu sehingga banyak masyarakat yang tidak tahu tentang jadwal tersebut sehingga datang ke MPP namun tenannya tidak melayani. Jadi istilahnya banyak yang <i>kecelik</i> gitu mbak, dan itu sering dikeluhkan oleh masyarakat.
4.	Apakah penyelenggaraan MPP selama ini sudah tercapai sesuai dengan tujuan dibentuknya MPP?	MPP sangat membantu sekali, karena di MPP ini pemohon tidak harus ke pintu satu ke pintu lainnya. Hal ini juga karena sinergi dari OPD Kota Magelang dalam menyelenggarakan pelayanan di MPP. Sehingga masyarakat bisa langsung ke satu pintu saja sudah dapat menyelesaikan semuanya. Meskipun kita juga masih terus berbenah dalam memperkuat kerja sama antar OPD untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
5.	Menurut anda, seberapa pentingkah kegiatan studi banding bagi sebuah instansi?	Sangat penting halnya kegiatan studi banding untuk sebuah instansi, karena kita juga sering melakukan studi banding ke tempat lainnya. Mungkin dari MPP satu ke yang lain itu pasti memiliki sesuatu yang lebih baik ya, jadi hal inilah yang memunculkan terkait ide inovasi. Saya pernah ke MPP Klaten dan ke MPP Pekalongan. Sebelum ada MPP disini ini kita awal itu studi banding ke MPP Kabupaten Banyumas dan MPP Kabupaten Pandeglang.
6.	Apakah dalam mendesain program atau layanan di MPP mengadopsi dari daerah lain?	Sebelum kita membuat interior dan merancang anggaran itu kita melihat konsep MPP di Kabupaten Pandeglang sehingga kita mendapatkan gambaran tentang konsep yang akan diterapkan disini. Setelah itu kita baru dapat membuat konsep MPP dari adopsi beberapa daerah lain. Baru-baru ini juga ada tim dari kami melakukan studi tiru di MPP Jogja terkait penerapan konsep Balai

		Nikah disana, karena rencananya disini juga akan diterapkan Balai Nikah.
7.	Bagaimana penerapan integritas pegawai di lingkungan MPP?	Sudah menerapkan integritas dengan baik.
8.	Apa yang menjadi dasar penugasan pegawai tiap OPD di MPP?	Mereka punya perjanjian kerja dengan MPP, dari dasar itulah ada nota kesepakatan sehingga ada pegawai yang ditugaskan dari OPD induk.
9.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini telah berhasil diwujudkan dengan baik?	Penyelenggaraan MPP saat ini saya rasa sudah cukup berhasil, meskipun demikian kita terus berusaha memperbaiki beberapa permintaan dari masyarakat. Ditambah lagi ada aturan baru yaitu adanya MOD yang bertugas dalam mengawasi maupun mengevaluasi harian penyelenggaraan MPP. Jadi jika ditemukan beberapa permasalahan itu bisa langsung kita selesaikan saat itu juga, harapannya kita terus dapat mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.
10.	Sejauh ini apakah ada pelayanan yang belum diberikan di MPP dan bagaimana upaya DPMPTSP dalam meningkatkan kunjungan masyarakat ke MPP?	Dengan banyaknya tanda atau papan reklame serta publikasi lainnya saya yakin akan terus dapat meningkatkan kunjungan dari masyarakat. Karena ketika berkaca pada tahun lalu dan sekarang, kunjungan MPP semakin berangsur membaik dan meningkat karena yaitu semua layanan ada disini, bisa dilihat juga dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap MPP ini sudah baik. Meskipun SKMnya sudah baik tetapi kita harus tetap meningkatkan apa yang sudah kita capai sekarang dengan terus melakukan publikasi ke masyarakat terkait informasi tentang MPP.
11.	Bagaimana penerapan prinsip multikulturalisme/keadilan di dalam penyelenggaraan MPP?	Prinsip keadilan di dalam menerapkan pelayanan disini sudah adil, bahkan dari pintu masuk sampai ke dalam ruangan MPP terdapat para pegawai kami yang cekatan dalam membantu masyarakat yang kesulitan untuk pelayanan. Di MPP sendiri terdapat tempat khusus juga untuk para difabel atau masyarakat prioritas lainnya, kami juga menyediakan lift bagi para pengunjung.

Nama : Etik Ismaryati,S.E

Jabatan : Koor Penanaman Modal (MOD MPP)

Tanggal Wawancara : Rabu, 8 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Sebutkan faktor atau hal apa saja yang akan mempengaruhi perkembangan terhadap penyelenggaraan MPP?	Perkembangan arus globalisasi ini akan berpengaruh pada semua pelayanan yang berwujud online dan ini akan berpengaruh pada masyarakat yang akan datang di MPP karena semuanya dapat diakses lewat rumah. Namun untuk saat ini, bertemu langsung dengan <i>front office</i> kami yang berada di MPP menjadi proses pengenalan kepada masyarakat tentang MPP diimbangi dengan penerapan inovasi yang berada di lingkungan MPP.
2.	Bagaimana rancangan strategi DPMPTSP untuk beradaptasi dengan perkembangan serta mempersiapkan ancaman yang muncul?	Pastinya strategi yang dilakukan yaitu menambah berbagai inovasi ya mbak, yang hasilnya akan memudahkan masyarakat. Kemudian juga baru-baru ini saya menjadi salah satu MOD MPP yang tugasnya untuk memantau serta mengevaluasi harian pelaksanaan layanan di MPP dimulai dari tempat parkir hingga keadaan kamar mandi maupun pengecekan terhadap tenant-tenant. Inovasi selama ini sudah ada Si Meno (Sistem Informasi MPP 3in1) digunakan untuk mendapatkan nomor antrian tidak harus kesini namun bisa dari rumah, ada Si Sukma (Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat) nanti ada masyarakat di MPP disuruh mengisi kuesioner tentang pelayanan yang diterimanya
3.	Sejauh ini, permasalahan apa yang sering dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan layanan di MPP?	Mungkin secara teknis ini kita sudah share ke beberapa media sosial ya tentang jam pelayanan dan waktu pelayanannya, mungkin dari masyarakat belum tahu sehingga banyak masyarakat yang tidak tahu tentang jadwal tersebut sehingga datang ke MPP namun tenannya tidak melayani. Jadi istilahnya banyak yang <i>kecelik</i> gitu mbak, dan itu sering dikeluhkan oleh masyarakat.

4.	Apakah penyelenggaraan MPP selama ini sudah tercapai sesuai dengan tujuan dibentuknya MPP?	Sampai dengan sekarang jika dilihat dari realisasi penerimaan investasi dengan didukung adanya MPP ini sudah cukup bagus. Semakin banyak kita melakukan terobosan dan inovasi, harapannya semakin mempermudah bagi pelaku usaha. Realisasi investasi dari tahun 2021 hingga 2022 mengalami peningkatan, hal ini salah satunya ya karena proses layanan kami termasuk ya MPP
5.	Menurut anda, seberapa pentingkah kegiatan studi banding bagi sebuah instansi?	Membandingkan daerah lain itu harus sebagai pelecut kita dan sebagai tolak ukur kita untuk meningkatkan layanan sehingga studi banding dapat dilakukan sebagai perlombaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik
6.	Bagaimana penerapan integritas pegawai di lingkungan MPP?	Penerapan prinsip integritas di MPP ini sudah berjalan dengan baik meskipun ada beberapa pegawai dari tenant tidak memperhatikan aturan yang ada.
7.	Apa yang menjadi dasar penugasan pegawai tiap OPD di MPP?	Itu kesepakatan dari OPD untuk menugaskan pegawainya dengan surat perjanjian kerja.
8.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini telah berhasil diwujudkan dengan baik?	Saya rasa penyelenggaraan MPP yang hampir genap setahun ini sudah berhasil ya mbak, meskipun tetap ada perbaikan yang akan kami lakukan. Kebutuhan dari masyarakat kita selalu berusaha untuk mengakomodir agar dapat direalisasikan. Karena masukan dan tanggapan masyarakat selalu kita tampung untuk menjalin keharmonisan antara pemerintah dan masyarakat
9.	Sejauh ini apakah ada pelayanan yang belum diberikan di MPP dan bagaimana upaya DPMPTSP dalam meningkatkan kunjungan masyarakat ke MPP?	Sebagian pelayanan sudah ada semuanya disini .Upaya DPMPTSP ini sudah banyak mbak dalam memperkenalkan MPP, sudah terdapat banner di dua titik, penyebaran pamflet perkelurahan juga sudah dilakukan, bahkan melalui Magelang FM.
10.	Bagaimana penerapan prinsip multikulturalisme/keadilan di dalam penyelenggaraan MPP?	Pelayanan harus dipenuhi terutama untuk difabel yang menjadi perhatian utama kita tidak boleh membedakan karena harus kita fasilitasi semuanya serta terdapat fasilitas khusus untuk difabel.

--	--	--

Staff MPP

Nama : Dyah Kesuma

Jabatan : Staff DPMPTSP

Tanggal Wawancara : Senin, 6 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, faktor apa saja yang akan mempengaruhi perkembangan terhadap penyelenggaraan MPP?	Tentu saja faktor utamanya pasti dari kemajuan teknologi ya mbak, pasti akan ada inovasi-inovasi baru yang akan lebih memudahkan masyarakat. Kalo dari MPP sendiri ini udah ada aplikasi MPP dan Si Sukma untuk survei kepuasan.
2.	Menurut anda, perbaikan apa yang perlu dilakukan dalam penyelenggaraan MPP kedepannya?	Perbaikan yang perlu dilakukan mungkin bisa menambah atm center nya. Karena baru ada satu yaitu ATM Bank Jateng
3.	Sejauh ini, permasalahan apa yang sering dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan layanan di MPP?	Mungkin terkait jadwal tenant yang sering dikeluhkan itu. Jadi memang di MPP ini tidak semua OPD melakukan pelayanan setiap hari, sehingga terdapat jadwal tenant yang sudah diedarkan di instagram serta pamflet di parkir an. Tapi ya masih banyak mbak yang bolak balik kesini tanya terkait pelayanannya kok tutup, jadi memang mungkin perlu diperbaiki juga terkait penginformasiannya.
4.	Menurut anda, penyelenggaraan MPP selama ini apakah mampu mewujudkan tujuan dari MPP?	Penyelenggaraan MPP ini saya rasa sudah mampu mewujudkan tujuan dari MPP, karena dilihat dari antusias para OPD dalam menjalin kerjasama untuk ikutserta dalam menyelenggarakan MPP kemudian masyarakat juga merasa sangat dimudahkan.
5.	Apakah setelah peresmian MPP di Kota Magelang ada studi banding dari daerah lain?	Sangat sering mbak, kemarin juga ada pihak Ombudsman mengunjungi MPP.
6.	Apakah semua pegawai di lingkungan MPP sudah mentaati prosedur	Saya rasa semua pegawai sudah berusaha mentaati jam kerja namun juga masih ada beberapa tenant yang kadang belum jatahnya pulang tapi sudah pulang.

	dan jam kerja sesuai aturan?	
7.	Apa yang menjadi dasar penugasan pegawai tiap OPD di MPP?	Dasar penugasan pegawai di MPP ini tergantung surat perintah tugas dari atasan <i>mbak</i> dan sesuai kemampuan yang di punya dalam berhadapan langsung oleh masyarakat dalam halnya memberikan pelayanan
8.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP ini dapat dikatakan berhasil?	Kalo menurut saya sih sudah <i>mbak</i> , melihat pengguna MPP yang makin meningkat ini masyarakat mungkin merasa terbantu.
9.	Menurut anda, apakah semua pelayanan dan fasilitas di MPP sudah cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	Kalo pelayanan sih sudah semua ya <i>mbak</i> . Sarpras di MPP ini sudah cukup memadai
10.	Bagaimana penerapan prinsip keadilan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan?	Kami yang berada di front office sini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak pernah membedakan antara masyarakat satu dan masyarakat lainnya, prinsip keadilan selalu kami terapkan di dalam melayani masyarakat

Nama : Rima Primadani

Jabatan : Staff tenant Disdukcapil

Tanggal Wawancara : Jumat. 10 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, faktor apa saja yang akan mempengaruhi perkembangan terhadap penyelenggaraan MPP?	Semakin bertambah tahun pasti akan dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, mungkin penyelenggaraan MPP sudah bisa dilakukan online dari rumah. Kalo di MPP itu ada aplikasi MPP yang bisa di download di playstore, tapi Disdukcapil juga punya inovasi sendiri seperti Si Bulan (Aksi Ibu Bawa Pulang Akta Kelahiran) dan Si Sakti (Aksi Siap Antar Akti Kematian)
2.	Menurut anda, perbaikan apa yang perlu dilakukan dalam penyelenggaraan MPP kedepannya?	Sebenarnya sarpras di MPP itu sudah cukup memadai, hanya mungkin lebih ditingkatkan lagi promosinya agar seluruh masyarakat Kota Magelang tau keberadaan karena tidak sedikit yang tidak tahu menau tentang MPP.
3.	Sejauh ini, permasalahan apa yang sering	Kalo itu bukan ranah saya <i>mbak</i> , karena saya disini hanya sebagai staff OPD yang

	dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan layanan di MPP?	ditugaskan untuk melayani masyarakat khususnya dalam perihal pelayanan administrasi kependudukan.
4.	Menurut anda, penyelenggaraan MPP selama ini apakah mampu mewujudkan tujuan dari MPP?	Sudah, karena salah satu tujuan yaitu mengintegrasikan berbagai pelayanan ke dalam satu tempat itu sudah terwujud disini.
5.	Apakah setelah peresmian MPP di Kota Magelang ada studi banding dari daerah lain?	Ada, tahun kemarin itu ada banyak OPD dari daerah lain berkunjung ke MPP sini.
6.	Apakah semua pegawai di lingkungan MPP sudah mentaati prosedur dan jam kerja sesuai aturan?	Sudah mbak, mungkin ada beberapa ya karena di MPP ini menyatukan dari berbagai OPD.
7.	Apa yang menjadi dasar penugasan pegawai tiap OPD di MPP?	Penunjukan pegawai di MPP berdasarkan surat tugas dari atasan, yang pastinya petugas Capil di MPP yang ditunjuk adalah mereka yang berkompeten dan menguasai semua jenis layanan dari Disdukcapil. Memang ada beberapa instansi yang belum bisa memenuhi jam layanan yang sesuai dengan aturan ya dikarenakan kurangnya sumber daya manusia sehingga terdapat 2 beban tugas antara pelayanan di MPP dan pelayanan di kantor pusat.
8.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP ini dapat dikatakan berhasil?	Dilihat dari kunjungan masyarakat yang sudah makin banyak saya rasa berhasil mbak.
9.	Menurut anda, apakah semua pelayanan dan fasilitas di MPP sudah cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	Sudah mencukupi, namun tetap harus terus di kontrol untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
10.	Bagaimana penerapan prinsip keadilan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan?	Sudah menerapkan prinsip keadilan dengan baik

Nama : Heni

Jabatan : Staff Samsat

Tanggal Wawancara : Senin, 6 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, faktor apa saja yang akan mempengaruhi perkembangan terhadap penyelenggaraan MPP?	Mungkin dari perubahan kemajuan teknologi akan memperbaiki inovasi penyelenggaraan di MPP
2.	Menurut anda, perbaikan apa yang perlu dilakukan dalam penyelenggaraan MPP kedepannya?	Terkait sosialisasi ke masyarakat terkait jadwal pelayanan di MPP karena masih banyak masyarakat yang datang ke MPP tanpa membaca sehingga kedatangannya kesini sia-sia karena pelayanannya tutup.
3.	Sejauh ini, permasalahan apa yang sering dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan layanan di MPP?	Pelayanan yang sering dikeluhkan mungkin terkait pembayaran pajak kendaraan yang telat, tapi kalo tentang MPP itu lebih ke bagian informasi.
4.	Menurut anda, penyelenggaraan MPP selama ini apakah mampu mewujudkan tujuan dari MPP?	Saya rasa mampu mbak, karena dengan adanya MPP ini semua OPD bekerja sama dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.
5.	Apakah setelah peresmian MPP di Kota Magelang ada studi banding dari daerah lain?	Ya ada, apalagi MPP Kota Magelang mendapatkan penilaian yang baik dari Ombudsman.
6.	Apakah semua pegawai di lingkungan MPP sudah mentaati prosedur dan jam kerja sesuai aturan?	Sudah mbak
7.	Apa yang menjadi dasar penugasan pegawai tiap OPD di MPP?	Kebetulan yang ditugaskan di MPP sesuai surat tugas dari kantor ini ada 2 orang mbak jadi sekarang ini lagi jadwal saya yang jaga.
8.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP ini dapat dikatakan berhasil?	Sudah mbak
9.	Menurut anda, apakah semua pelayanan dan fasilitas di MPP sudah cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	Kalo pelayanannya sih sepertinya sudah semua, mungkin lebih ditambah lagi ATM center nya.
10.	Bagaimana penerapan prinsip keadilan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan?	Saya rasa di OPD manapun harus selalu menerapkan prinsip keadilan ya mbak

Nama : Annisa Kurniasari

Jabatan : Staff Bank Jateng

Tanggal Wawancara : Senin, 6 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, faktor apa saja yang akan mempengaruhi perkembangan terhadap penyelenggaraan MPP?	Pastinya teknologi akan mempengaruhi segala elemen terlebih lagi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.
2.	Menurut anda, perbaikan apa yang perlu dilakukan dalam penyelenggaraan MPP kedepannya?	Mungkin lebih menjaga sih karena saya rasa penyelenggaraan MPP sudah baik.
3.	Sejauh ini, permasalahan apa yang sering dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan layanan di MPP?	Permasalahan yang dirasakan masyarakat pastinya menjadi tanggungjawab pihak DPMPTSP mbak. Namun jika permasalahan masyarakat terkait dengan urusan perbankan itu menjadi urusan kami.
4.	Menurut anda, penyelenggaraan MPP selama ini apakah mampu mewujudkan tujuan dari MPP?	Sudah, karena memudahkan pelayanan masyarakat di dalam satu atap.
5.	Apakah setelah peresmian MPP di Kota Magelang ada studi banding dari daerah lain?	Ada mbak
6.	Apakah semua pegawai di lingkungan MPP sudah menerapkan prinsip integritas serta mentaati prosedur dan jam kerja sesuai aturan?	Penerapan integritas selalu kita terapkan di MPP maupun di kantor saya, mungkin memang terkait memegang profesionalisme terkait jam layanan karena kita juga ada tanggungan dari kantor pusat sehingga kadang belum waktunya pulang namun sudah <i>close</i> layanan.
7.	Apa yang menjadi dasar penugasan pegawai tiap OPD di MPP?	Tergantung surat perintah tugas dari atasan
8.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP ini dapat dikatakan berhasil?	Menurut saya pribadi, penyelenggaraan MPP di Kota Magelang ini salah satu inovasi yang baru dan bermanfaat bagi masyarakat.
9.	Menurut anda, apakah semua pelayanan dan	Jika dilihat sekarang ini, fasilitas di MPP dan pelayanan dari customer service ini sudah

	fasilitas di MPP sudah cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	sangat baik. Yang pelayanan kesini kan banyak dan ada yang sudah tua bahkan dibantu dari proses antri ke tempat layanan.
10.	Bagaimana penerapan prinsip keadilan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan?	Kami selalu berprinsip adil dalam memberikan pelayanan ke siapapun itu.

Nama : Sekar

Jabatan : Staff BPJS Kesehatan

Tanggal Wawancara : Senin, 6 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, faktor apa saja yang akan mempengaruhi perkembangan terhadap penyelenggaraan MPP?	Kalo pengaruh terhadap penyelenggaraan MPP pasti dari teknologi dan kebijakan dari pusat.
2.	Menurut anda, perbaikan apa yang perlu dilakukan dalam penyelenggaraan MPP kedepannya?	Lebih meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat
3.	Sejauh ini, permasalahan apa yang sering dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan layanan di MPP?	Lebih layanan ke OPD saya sendiri sih mbak, seperti pembayaran tunggakan bpjs atau pembuatan baru. Jika berkaitan dengan MPP itu udah menjadi wewenang DPMPTSP
4.	Menurut anda, penyelenggaraan MPP selama ini apakah mampu mewujudkan tujuan dari MPP?	Tujuan dari MPP ini kan salah satunya untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan dan saya rasa MPP ini sudah mampu membantu masyarakat dalam memperoleh layanan yang mudah dan cepat.
5.	Apakah setelah peresmian MPP di Kota Magelang ada studi banding dari daerah lain?	Ada mbak
6.	Apakah semua pegawai di lingkungan MPP sudah mentaati prosedur dan jam kerja sesuai aturan?	Ada beberapa tenant yang belum waktunya pulang tetapi udah close layanan karena ada panggilan dari OPDnya.
7.	Apa yang menjadi dasar penugasan pegawai tiap OPD di MPP?	Menurut surat perintah tugas

8.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP ini dapat dikatakan berhasil?	Jika dilihat dari tata kelola DPMPTSP dalam menyelenggarakan MPP ini saya rasa sudah berhasil ya mbak, hasilnya juga sudah terlihat ya karena MPP ini salah satu inovasi Kota Magelang yang bisa meningkatkan nilai standar pelayanan publik oleh Ombudsman
9.	Menurut anda, apakah semua pelayanan dan fasilitas di MPP sudah cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	Sudah sangat cukup
10.	Bagaimana penerapan prinsip keadilan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan?	Sangat adil kepada siapapun yang datang untuk pelayanan disini.

Masyarakat sebagai penerima layanan

Nama : Anton

Pekerjaan : Wiraswasta

Jenis layanan : Perijinan

Tanggal Wawancara : Kamis, 2 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Tahu mbak, karena sebelumnya juga saya buka website di MPP buat ngecek ada layanan apa aja
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Mungkin publikasinya sih yang kurang karena MPP ini udah bagus.
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Ya tentunya sangat memudahkan sekali, MPP ini udah bagus sekali daripada kita mencar-mencar mau pelayanan apa disini ada semuanya
4.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	Saya kebetulan habis makan siang ya, ya ada beberapa tenant yang masih kosong. Tapi pelayanan di bagian DPMPTSP langsung dilayani sih.

5.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Saya rasa pegawainya juga udah tanggap ya <i>mbak</i> ketika dalam melayani masyarakat, sangat cekatan dan sangat informatif dalam menyampaikan informasi terkait layanan.
6.	Dari mana anda mengetahui MPP dan adakah pelayanan yang belum ada di MPP?	Dari instagram sama ini ada di papan reklame juga, sepertinya sudah lengkap ya pelayanannya
7.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian dari pegawai MPP dalam melayani anda?	Sudah baik

Nama : Ovi Setyani

Pekerjaan : Tenaga administrasi Dispersip Kota Magelang

Jenis layanan : Samsat

Tanggal Wawancara : Kamis, 2 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Tahu <i>mbak</i> , tapi saya belum pernah menggunakan karena saya datang langsung ambil antrian yg di mesin itu.
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Ada tenant tertentu yang mungkin kebetulan pas kita mau layanan apa kok orangnya gaada, soalnya pas saya mengurus pajak kemarin ada bapak-bapak yang komplain karena layanan imigrasi tutup lalu dijelaskan oleh petugas sana memang hari ini jadwalnya tidak ada. Mungkin bagi saya yang tahu terkait jadwal tenant ini tidak masalah ya, jadi memang perlu ditingkatkan lagi terkait share jadwal pelayanan di MPP sebagai upaya antisipasi.
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Ya, soalnya dulu kan kalo pas mau bayar pajak tu antriannya banyak dan makan waktu. Lebih singkat aja kalo di MPP. Sangat sudah membantu masyarakat dalam mengakses berbagai kebutuhan layanan.
4.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani	Masih kurang sih kalo menurut saya karena kesesuaian jam kerja saja sudah belum memenuhi ya <i>mbak</i> .

	anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	
5.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Pelayanannya sudah bagus dan sangat informatif
6.	Dari mana anda mengetahui MPP dan adakah pelayanan yang belum ada di MPP?	Dari sosial media itu udah banyak sih mbak, saya rasa pelayanannya sudah lengkap
7.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian dari pegawai MPP dalam melayani anda?	Sudah baik

Nama : Riana

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Jenis layanan : Disdukcapil

Tanggal Wawancara : Senin, 6 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Belum mbak
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Apa ya? Kok gaada sepertinya mbak
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Sangat memudahkan, ternyata lebih cepat disini dari pada kantornya mbak
4.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	Saya tadi ambil antrian menunggu sebentar langsung dilayani mbak
5.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam	Sudah mbak

	memberikan pelayanan kepada masyarakat?	
6.	Dari mana anda mengetahui MPP dan adakah pelayanan yang belum ada di MPP?	Dari kantor Disdukcapil mbak, katanya kalo ngurus KK di MPP aja seperti itu
7.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian dari pegawai MPP dalam melayani anda?	Para pegawai disini sangat baik dan peduli, terlebih lagi saya sudah tua ya mereka sangat peduli terkait aduan yang saya ajukan dan bahkan membantu dalam pengisian informasi data

Nama : Retno

Pekerjaan : PNS

Jenis layanan : BPJS Kesehatan

Tanggal Wawancara : Kamis, 8 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Sudah mbak, ada edaran juga dari Pak Wali kalo ada aplikasi MPP
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Apa ya mbak? Mungkin berkaitan tentang sosialisasi ke masyarakat sih
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Sangat memudahkan sekali <i>mbak</i> , apalagi untuk yang sibuk bekerja. Kalo di MPP itu bisa sekaligus ngurus sekalian ga harus pindah-pindah
4.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	Kalo saya rasa sih sudah lumayan ya mbak, namun mungkin ada beberapa instansi yang kekurangan SDM jadinya ada beberapa tenant yang masih kosong padahal sudah mulai pelayanan.
5.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Sudah cakap dan tanggap sekali mbak, karena juga tuntutan dari atasan untuk selalu responsif dalam memberikan layanan

6.	Menurut anda adakah pelayanan yang belum ada di MPP dan dari mana anda mengetahui MPP?	Kalo pelayanan sih sudah semua mungkin fasilitas ATMnya bisa ditambah. Saya mengetahui MPP dari surat edaran, baliho, dan media sosial.
7.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian dari pegawai MPP dalam melayani anda?	Sudah cukup baik.

Nama : Wildan Anwar

Pekerjaan : Mahasiswa

Jenis layanan : Perijinan

Tanggal Wawancara : Kamis, 8 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Sudah, kemarin saya membuka aplikasi MPP untuk ngecek jumlah antrian yang ada
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Tidak ada mbak, sudah cukup oke
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Sangat memudahkan sih kalo yang saya rasa
4.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	Di MPP ini kan banyak OPDnya ya <i>mbak</i> gacuma dari DPMPTSP, pas saya kesana itu memang ada beberapa tenant yang kosong dan tidak ada orangnya
5.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Penjelasan pegawainya tentang tata cara perijinan SI Cantik sangat rinci mbak
6.	Menurut anda adakah pelayanan yang belum ada di MPP dan dari	Sudah ada semuanya sih ya, dari media sosial tentunya.

	mana anda mengetahui MPP?	
7.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian dari pegawai MPP dalam melayani anda?	Pedulinya bagus

Nama : Arief

Pekerjaan : PNS

Jenis layanan : SIM

Tanggal Wawancara : Senin, 6 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Sudah mengetahui
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Pembenahannya mungkin tentang sistem informasi jadwal layanan ya mbak selalu di update.
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Untuk seseorang seusia saya itu mudah ya mbak, tapi gatau kalo yang sudah berumur kalo sistemnya sudah online semuanya
4.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	Nah itu mbak, di MPP itu kan banyak elemennya ya mbak gacuma dari DPMPTSP tetapi ada yang lain. Perlu diberikan aturan yang jelas, pas saya kesana itu ada beberapa tenant yang kosong tidak ada orangnya.
5.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Saya rasa pegawainya juga udah tanggap ya mbak ketika dalam melayani masyarakat, sangat cekatan dan sangat informatif dalam menyampaikan informasi terkait layanan.
6.	Menurut anda adakah pelayanan yang belum ada di MPP dan dari mana anda mengetahui MPP?	Mungkin bisa ditambah lagi terkait kuota pembuatan SIM karena ada kuotanya perhari, saya mengetahui dari rekan saya.

7.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian dari pegawai MPP dalam melayani anda?	Menurut saya sih memang sudah seharusnya para pegawai memiliki kepedulian terhadap kita sebagai penerima layanan.
----	--	---

Nama : Irfan

Pekerjaan : Pensiunan

Jenis layanan : Disdukcapil

Tanggal Wawancara : Kamis, 8 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Belum mengetahui tentang itu mbak
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Kalo dari saya mungkin belum ada
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Memudahkan sekali karena disini lebih cepat daripada di pusat pasti rame sekali
4.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	Sudah disiplin saya datang pagi juga sudah banyak yang buka
5.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Saya datang langsung dilayani
6.	Menurut anda adakah pelayanan yang belum ada di MPP dan dari mana anda mengetahui MPP?	Pelayanan di MPP sini lengkap sekali ya, saya mengetahui tentang MPP ini karena edaran dari Kelurahan tentang pengurusan KK bisa ke MPP
7.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian	Pelayanannya sangat ramah dan dijelaskan secara terinci

	dari pegawai MPP dalam melayani anda?	
--	---------------------------------------	--

Nama : Erma

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Jenis layanan : BPJS Kesehatan

Tanggal Wawancara : Kamis, 8 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Sebelum kesini memang saya sempat membuka website untuk mencari informasi buka layanan MPP
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Pelayanannya sejauh ini saya liat sudah bagus dan nyaman sekali tempatnya.
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Menurut saya memudahkan sekali ya, ditambah lagi ada arena bermain untuk anak anak jadi kalo mengajak anak untuk pelayanan ga ribet.
4.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	Sudah sesuai
5.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Pelayanannya sudah bagus dan sangat informatif
6.	Dari mana anda mengetahui MPP dan adakah pelayanan yang belum ada di MPP?	Semua pelayanan saya rasa sudah ada disini, bahkan fasilitasnya juga banyak ada fotokopi gratis. Saya tau MPP karena Instagram sih, mungkin publikasinya bisa ditambah lagi agar masyarakat banyak mengerti tentang MPP
7.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian dari pegawai MPP dalam melayani anda?	Sudah baik

Nama : Usman

Pekerjaan : Swasta

Jenis layanan : Samsat

Tanggal Wawancara : Kamis, 8 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Belum mengetahui
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Pembenahannya mungkin lebih ke sistem promosinya aja sih ya, biar banyak yang tau.
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Mudah dan nyaman sekali di MPP ini
4.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	Saya datang itu memang mepet jam tutup jadi ada beberapa yang sudah pulang mungkin.
5.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Pegawainya sudah cekatan semua
6.	Dari mana anda mengetahui MPP dan adakah pelayanan yang belum ada di MPP?	Saya tau MPP ini dari tetangga saya yang kebetulan pegawai DPMPTSP katanya di MPP lebih cepet gitu.
7.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian dari pegawai MPP dalam melayani anda?	Pegawai disini peduli sangat mbak, saya kan kurang tahu syarat lengkapnya terus dibantu sama pegawainya. Sudah adil lah dalam memberikan layanan ke masyarakat

Nama : Fatimah

Pekerjaan : Mahasiswa

Jenis layanan : Bank Jateng

Tanggal Wawancara : Kamis, 8 Maret 2023

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda telah mengetahui inovasi yang telah disediakan (seperti antri online maupun pengaduan online)	Sudah mengetahui dan saya juga tadi reservasi layanan dari rumah. Kebetulan ini kedua kalinya saya ke MPP
2.	Menurut anda, hal apa yang harus dibenahi dalam pelayanan di MPP ke depan?	Pastinya pembenahan pasti perlu dilakukan seiring jalannya waktu, tapi mungkin untuk sekarang lebih diaktifkan tentang promosinya sih
3.	Menurut anda, apakah penyelenggaraan MPP saat ini memudahkan anda dalam mendapatkan layanan?	Hadirnya MPP ini tentunya sangat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan yang lengkap
6.	Bagaimana dengan penerapan disiplin pegawai dalam melayani anda sudahkah sesuai dengan jam kerja MPP?	Sudah baik kalo menurut saya
7.	Apakah pegawai di MPP bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Menurut saya, pegawainya sangat tanggap dalam melayani.
10.	Dari mana anda mengetahui MPP dan adakah pelayanan yang belum ada di MPP?	Saya mengetahui MPP ini dari media sosial <i>mbak</i> , menurut saya pelayanan di MPP ini hampir semua ada disini.
11.	Bagaimana rasa kepedulian atau perhatian dari pegawai MPP dalam melayani anda?	Dari awal masuk pintu sudah disambut dengan hangat oleh para pegawainya.

LAMPIRAN IV DOKUMENTASI



Wawancara bersama Koordinator Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Magelang



Wawancara bersama Koordinator Penanaman Modal DPMPTSP Kota Magelang



Observasi di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang



Wawancara dan observasi bersama salah satu staff MPP



Wawancara bersama penerima layanan