

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MALL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN GRESIK (DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Starta-1 Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

MOHAMMAD MAULANA RAFI KUMAIL EFENDI

1111800045

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MALL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN GRESIK (DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Starta-1 Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

MOHAMMAD MAULANA RAFI KUMAIL EFENDI

1111800045

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mohammad Maulana Rafi Kumail Efendi

NBI : 1111800045

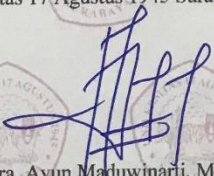
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik
Kabupaten Gresik (Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu

Mengesahkan

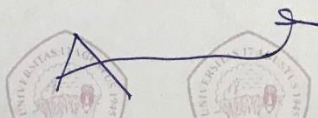
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP.20120870103


Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

NPP.20120900203

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhisyarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS
Ketua

2. Dr. Djoko Widodo, MS
Anggota I

3. Kusnan, S.AP., M.KP
Anggota II

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Agus Maduwinarti, M.P

PP 20120870103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mohammad Maulana Rafi Kumail Efendi

NBI : 1111800045

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten
Gresik (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu).

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang saya sesadar-sadanya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya,

Yang membuat pernyataan



Mohammad Maulana Rafi Kumail Efendi

v

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Mohammad Maulana Rafi Kumail Efendi*
NBI/ NPM : *1111800045*
Fakultas : *Ilmu Sosial dan Politik*
Program Studi : *Administrasi Publik*
Jenis Karya : *Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

*INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MALL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN GRESIK
(BAGIAN DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU)*

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : *Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*
Pada tanggal : *05 Juli 2023*

Yang Menyatakan



M. M. Rafi Kumail E.

*Coret yang tidak perlu

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN



PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/05/2023/#1146

L.o.A

16/06/2023

Kepada

MOHAMMAD MAULANA RAFI KUMAIL EFENDI

raffikumail@gmail.com;

Di

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN GRESIK (BAGIAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU)**, yang diterbitkan pada bulan September Tahun 2023: Volume 3, No. 05 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa bersyukur yang mendalam, dengan diselesaikannya. Skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar saya yang telah senantiasa memberikan dukungan moral dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap *civitas* akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staff pengajar, karyawan serta mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik tetap semangat dalam beraktivitas.
3. Dosen pembimbing saya yaitu Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S., dan juga Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. yang telah mengarahkan dan membimbing pada penulis skripsi ini.
4. Seluruh jajaran dan staff Mall Pelayanan Publik, dan yang telah membantu dan mempermudah dalam penelitian skripsi ini.
5. Seluruh jajaran dan staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabuapten Gresik, dan juga masyarakat yang telah terlibat dalam wawancara di skripsi yang telah membantu dan mempermudah penelitian skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua dan adik saya yang telah mendukung dan menyemangati dalam penulisan skripsi.
7. Kepada sahabat-sahabat saya yang sangat saya sayangi yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
8. Dan yang terakhir terima kasih banyak kepada pasangan saya (calon istri) saya yang sangat saya sayangi dan saya cintai yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat dalam membantu penulisan skripsi ini.

RIWAYAT HIDUP

1. Nama lengkap : Mohammad Maulana Rafi Kumail Efendi
2. Tempat tanggal lahir : Gresik, 14 Maret 2000
3. Alamat : Jl.Sindujoyo No.20, Kelurahan Sukodono,
Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik, Provinsi
Jawa Timur
4. Nomor telepon : 082257221745
5. E-mail : Raffikumail@gmail.com
6. Riwayat pendidikan :
 - a) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya 2018 – Sekarang
 - b) SMK PGRI 1 Gresik 2015 – 2018
 - c) SMP Negeri 2 Gresik 2012 – 2015
7. Riwayat Pekerjaan :
 - a) Komisi Penanggulangan AIDS Kabupaten Gresik
Administrasi Keuangan 2020-2021
 - b) Komisi Penanggulangan AIDS Kabupaten Gresik
Pengelola Program 2021-2022
8. Pengalaman Organisasi :
 - a) Karang Taruna Sukodono 2018 – Sekarang
 - b) Remaja Masjid Sukodono 2018 – Sekarang
 - c) Koordinator Suporter SMK PGRI 1 Gresik 2016 – 2018
9. Publikasi Ilmiah :-
10. Prestasi :-

RINGKASAN

MOHAMMAD MAULANA RAFI KUMAIL EFENDI, 2023, Inovasi Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik pada MPP Kabupaten Gresik bidang DPMPTSP. Objek penelitian ini adalah MPP bagian DPMPTSP Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan diantaranya wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat 7 inovasi yang ada di DPMPTSP antara lain Gresik Berdaya, La Tanza, Joss Pol, Sip Dinda, O-Distro, K-Pop, dan Sinopel. Keuntungan relatif MPP Kabupaten Gresik sudah melakukan lebih dari pelayanan dengan sekali datang. Nilai kesesuaian MPP Kabupaten Gresik melakukan pelayanan online tetapi tetap menyediakan pelayanan di lokasi. Nilai kerumitran pelayanan ketika masyarakat belum sepenuhnya mengetahui prosedur pelayanan. Inovasi pelayanan sudah dilakukan percobaan dan menjadi contoh bagi daerah lain. Kemudahan dari inovasi pelayanan yang telah dijalankan, menyediakan aplikasi bagi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik yang dilakukan MPP bagian DPMTSP telah dilaksanakan secara maksimal dan bisa diterima oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan di MPP bagian DPMPTSP.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Pelayanan Publik, Mall Pelayanan Publik, Dinas Pelayanan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

SUMMARY

MOHAMMAD MAULANA RAFI KUMAIL EFENDI, 2023, **Public Service Innovation at the Gresik Regency Public Service Mall (Investment Service and One-Stop Integrated Services)**

This study aims to determine public service innovation at MPP Gresik Regency in the DPMPTSP field. The object of this research is the MPP of the DPMPTSP Gresik Regency. This study uses a descriptive qualitative approach. The data sources used are primary data sources and secondary data sources. Researchers used data collection techniques including interviews, documentation and observation. The data analysis technique used is data collection, data condensation, data presentation and conclusion or verification. Based on the results of research conducted, there are 7 innovations in DPMPTSP including Gresik Empowered, La Tanza, Joss Pol, Sip Dinda, O-Distro, K-Pop, and Sinopel. Relative advantage MPP Gresik Regency has done more than one visit. The suitability value of MPP Gresik Regency provides online services but still provides services on site. The value of service complexity when people do not fully know service procedures. Service innovation has been experimented with and has become an example for other regions. The ease of service innovation that has been carried out provides applications for people who want to provide services. Therefore, the public service innovations carried out by MPP for the DPMTSP section have been implemented optimally and can be accepted by the public who will carry out services at the MPP for the DPMTSP section.

Keywords: Innovation, Service, Public Service, Public Service Mall, Capital Service Office and One Stop Integrated Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusun Skripsi Tahun ajaran 2021/2022 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian skripsi ini adalah di Mall Pelayanan Publik bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.

Karya ini disusun penulis dengan tujuan untuk melaksanakan serta memenehui kurikulum Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S selaku Dosen Pembimbing satu (1), dan juga Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M. AP selaku Dosen Pembimbing dua (2). Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak dan teman-teman yang membantu penulis dengan beberapa dukungan spiritual dan material dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, antara lain:

1. Kedua orangtua yang telah memberi do'a dan dukungan
2. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas ilmu yang telah diberikan
3. Teman-teman Administrasi Negara angkatan 2018, serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu
4. Pasangan saya yang selalu mensupport saya dari awal sampai akhir

Saya menyadari bahwa proposal skripsi ini ada beberapa kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini bisa bermanfaat bagi saya khususnya, serta bagi pembaca pada umumnya.

Penyusun

M. Maulana Rafi Kumail Efendi

DAFTAR ISI

COVER	i
COVER	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
<i>Halaman ini sengaja dikosongkan</i>	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	13

2.2.1. Administrasi Publik	13
2.2.2. Pelayanan Publik	13
2.2.2.1. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	14
2.2.2.2. Standart Pelayanan Publik	15
2.2.3. Pengertian Inovasi	16
2.2.3.1. Kategori Inovasi	17
2.2.3.2. Prinsip Inovasi	18
2.2.3.3. Ciri-Ciri Inovasi	18
2.2.4. Inovasi Mall Pelayanan Publik	19
2.3. Kerangka Konseptual	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian	21
3.2. Fokus Penelitian	21
3.3. Sumber Data	22
3.3.1. Data Primer	22
3.3.2. Data Sekunder	22
3.4. Lokasi Penelitian	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1. Wawancara	23
3.5.2. Dokumentasi	23
3.5.3. Observasi	24
3.6. Teknik Analisis Data	24
<i>Halaman ini sengaja dikosongkan.....</i>	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Hasil Penelitian	27
4.1.1. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Gresik	29
4.1.1. Inovasi Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Gresik	29

4.1.2.1. Gresik Berdaya	29
4.1.2.2. K-Pop	30
4.1.2.3. La Tanza	31
4.1.2.4. Joss Pol	32
4.1.2.5. O-Distro	32
4.1.2.6. Sinopel	34
4.1.2.7. Sip Dinda	35
4.2. Hasil Penelitian dan Teori	36
4.2.1. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relativ)	36
4.2.1.1. Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)	36
4.2.1.2. K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)	36
4.2.1.3. La Tanza (Pengaduan Data Perizinan)	37
4.2.1.4. Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)	37
4.2.1.5. O-Distro (Operasional Digital Storage)	37
4.2.1.6. Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whatsaap Getaway)	37
4.2.1.7. Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	37
4.2.2. <i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	38
4.2.2.1. Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)	38
4.2.2.2. K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)	38
4.2.2.3. La Tanza (Pengaduan Data Perizinan)	38
4.2.2.4. Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)	38
4.2.2.5. O-Distro (Operasional Digital Storage)	38
4.2.2.6. Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whatsaap Getaway)	38

4.2.2.7. Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	39
4.2.3. Complexity (Kerumitan)	39
4.2.3.1. Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)	39
4.2.3.2. K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)	39
4.2.3.3. La Tanza (Pengaduan Data Perizinan)	39
4.2.3.4. Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)	39
4.2.3.5. O-Distro (Operasional Digital Storage)	39
4.2.3.6. Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whatsaap Getaway)	40
4.2.3.7. Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	40
4.2.4. <i>Triability</i> (Kemungkinan DiUji Coba).....	40
4.2.4.1. Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)	40
4.2.4.2. K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)	40
4.2.4.3. La Tanza (Pengaduan Data Perizinan)	40
4.2.4.4. Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)	40
4.2.4.5. Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) berbasis Whatsaap Getaway)	41
4.2.4.6. O-Distro (Operasional Digital Storage)	41
4.2.4.7. Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	41
4.2.5. <i>Observability</i> (Kemudian Diamati)	41
4.2.5.1. Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)	41
4.2.5.2. K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)	41
4.2.5.3. La Tanza (Pengaduan Data Perizinan)	42

4.2.5.4. Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)	42
4.2.5.5. O-Distro (Operasional Digital Storage)	42
4.2.5.6. Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whatsaap Getaway)	42
4.2.5.7. Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	43
4.3. Pembahasan	43
4.3.1. Inovasi Pelayanan Publik Yang Dilakukan Oleh DPMPTSP di MPP Kabupaten Gresik	43
4.3.1.1. Relative Advantage	43
4.3.1.2. Compatibility	45
4.3.1.3. Complexity	47
4.3.1.4. Triability	48
4.3.1.5. Observability	49
4.3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Pada MPP Kabupaten Gresik Bagian DPMPTSP	51
4.3.2.1. Faktor Pendukung Inovasi Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik.....	51
4.3.2.2. . Faktor Penghambat Inovasi Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik.....	52
BAB V PENUTUP	53
5.1. Kesimpulan	52
5.1.2. Inovasi Pelayanan Publik Pada MPP Kabupaten Gresik Bagian DPMPTSP	53
5.1.2.1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	53
5.1.2.2. Compatibility (Kesesuaian)	53
5.1.2.3. Complexity (Kerumitan)	53
5.1.2.4. Triability (Kemungkinan Dilakukan Percobaan)	53
5.1.2.5. Observability (Dapat Diamati)	54

5.1.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pada MPP Kabupaten Gresik Bagian DPMPTSP	54
5.2. Saran	56
5.2.1. Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	56
5.2.2. Faktot Pendukung Dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pada MPP Kabuapten Gresik Bagian DPMPTSP	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.1	Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Tahun 2022	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	20
Gambar 3.1	Langkah-Langkah Data	24
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Gresik	26
Gambar 4.2	Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Gresik	28
Gambar 4.3	Masyarakat Mengikuti Sosialisasi OSS	29
Gambar 4.4	Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Tahun 2020-2022	30
Gambar 4.5	Pusat Online Fasilitas Pelayanan OSS	31
Gambar 4.6	Aplikasi DPMPTSP Sistem Kearsipan Perizinan	32
Gambar 4.7	Data Statistik Arsip O-Distro	32
Gambar 4.8	Kondisi Kapasitas Arsip Operasional Digital Storage	33
Gambar 4.9	Data Grafik Realisasi Tahun 2021	34
Gambar 4.10	Sosialisasi Bimbingan Teknik OSS RBA	35
Gambar 4.11	Visual Data Perizinan	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian	59
Lampiran 2	Surat Rekomendasi Izin Penelitian	60
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian	61
Lampiran 4	Dokumentasi Lapangan	62
Lampiran 5	Bukti ACC Persetujuan Skripsi	63
Lampiran 6	Kartu Bimbingan	64
Lampiran 7	Hasil Uji Turitin	66
Lampiran 8	Lembar Revisi	67