

Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda

Public Service Mall Innovation in Improving the Quality of Public Services in Samarinda City

Fatwa Indah Rahayu¹, Muhammad Noor², Muhammad Jamal Amini³

^{1,2,3}Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. II, No. 01

Page: 18-25

Published: 2023

KEYWORDS

Innovation, Public Service Mall, Relative Advantage, Appropriateness,

CORRESPONDENCE

E-mail: yu.rahayu28@gmail.com

A B S T R A C T

This study aims to describe as a whole the Public Service Mall Innovation in Improving the Quality of Public Services in Samarinda City by paying attention to the success of innovation based on the characteristics of innovation, according to Rogers in Nurdin (2019), namely: Relative Advantage, Combability, Complexity (Complexity), Triability (Probability of Trying), and Observability (Ease of Observation). As well as identifying inhibiting factors and supporting factors.

The results of the study show that the Relative Advantages of Public Service Malls have integrated services in the same building, thus saving costs, time and effort as well as online queues. While the economic advantage is only services with regional retribution provisions. The presence of the Public Service Mall Innovation is in accordance with the rules and needs of the community. The level of complexity is in the form of policy mechanisms and procedures from each agency, the internet is not maximal, there is only one elevator, and the counters are slow to open. Samarinda City Public Service Mall does not conduct trials and socialization only on social media. This Public Service Mall innovation is easy for the public to observe and every counter provides IKM. The agency with the most types of services is DPMPPTSP. Meanwhile, the agency with the fewest services is Baznas. The inhibiting factors are inter-agency coordination and budget constraints. While the supporting factors are adequate facilities and infrastructure, capable human resources, and support from the local government.

INTRODUCTION

Saat ini pelaksanaan pelayanan publik masih ditemukan banyak permasalahan seperti SOP yang tidak terlaksana, alur pelayanan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak efektif dan efisien, petugas yang tidak ramah, serta penjelasan informasi yang kurang jelas. Selain itu faktor sarana dan prasarana yang disediakan juga belum maksimal, seperti ruangan khusus bagi masyarakat yang disabilitas, antrian bagi lansia, dan konektivitas jaringan saat pengurusan layanan yang dibutuhkan. Penyelenggaraan yang diberikan oleh

pemerintah ini terkesan rumit, masyarakat harus mengurus layanan dari satu lokasi ke lokasi lainnya sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, selain itu persyaratan yang dibuat cukup sulit dan regulasi yang tidak fleksibel.

Pemerintah kemudian menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Peraturan ini menjadi salah satu bentuk pembaharuan penyelenggaraan pemerintah daerah, khususnya peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu langkah yang dilakukan sebagai bentuk inovasi

yang berlandaskan pada peraturan ini yaitu terbentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pelayanan terpadu pada generasi ketiga. Berdirinya Mal Pelayanan Publik tersebut merupakan salah satu cara pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Kota Samarinda adalah salah satu daerah yang memiliki Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk inovasi pelayanan. Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda sebagai langkah lanjut dari adanya Permen PANRB No. 23 Tahun 2017. Dengan memadukan berbagai jenis pelayanan pada satu gedung yang sama, peringkasan atau penyederhanaan, serta prosedur dan terciptanya integrasi dalam pelayanan publik yang efektif untuk masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan bagi kualitas pelayanan yang ada. Dengan menggabungkan berbagai jenis layanan dalam satu gedung yang sama akan meminimalisir terjadinya hubungan transaksional, termasuk menghindari tindakan pungli. Hadirnya Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda memadukan 34 instansi dengan 163 jenis layanan yang disediakan. Melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kota Samarinda menunjukkan keseriusan pemerintah untuk mengatasi permasalahan pada sektor layanan publik dan memperbaiki pelayanan agar terlaksananya pelayanan prima bagi masyarakat.

THEORETICAL FRAMEWORK

Inovasi

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter dalam Hafizh Kemurataan Nawawi (2020: 32), inovasi merupakan sebuah proses untuk mengubah suatu ide kreatif terhadap suatu metode atau produk layanan yang berguna. Inovasi dapat dikatakan sebagai sebuah pengenalan terhadap cara terbaru dengan kombinasi cara lama yang bertransformasi kearah yang lebih baru serta

modern lalu input dan output yang dihasilkan memberikan pengaruh dalam perbandingan antara manfaat yang ditawarkan kepada konsumen. Inovasi merupakan pengenalan yang dilakukan secara sengaja dan diimplikasikan dalam peran organisasi, ide, prosedur, dan produk baru guna adopsi baru yang dirancang agar memberikan manfaat yang signifikan bagi individu, kelompok, organisasi atau masyarakat luas (Djamaluddin Ancok, 2012: 34).

Karakteristik Inovasi

Menurut Rogers dalam Nurdin (2019: 30-33), inovasi memiliki atribut sebagai suatu karakteristik yang dimilikinya sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantage)
Merupakan inovasi yang ada perlu mempunyai value yang lebih unggul dari inovasi yang telah ada sebelumnya dan memiliki kebaruan yang menjadi ciri khas sehingga ada perbedaan dengan konsep sebelumnya. Produk inovasinya dilakukan dengan membenahi atau merubah sistem lama dengan kombinasi sistem baru dan bisa diterapkan secara berkesinambungan agar instansi mampu bersaing dan memuaskan masyarakat.
2. Kesesuaian (Compatibility)
Inovasi lama tetap menjadi bagian dalam transisi terhadap inovasi baru dan disesuaikan dengan kebutuhan inovasi terbaru. Hal ini dimaksudkan agar perubahan ke inovasi terbaru tidak terkesan rumit. Informasi terhadap perubahan atau inovasi yang dilakukan perlu memperhatikan alur pelayanan agar masyarakat memahami bentuk inovasi terbarunya dan produk inovasi juga harus disosialisasikan kepada masyarakat.
3. Kerumitan (Complexity)
Suatu inovasi harus mampu menawarkan berbagai hal yang lebih maksimal dan baik dari bentuk sebelumnya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu, sumber daya manusia yang melaksanakannya dan

anggaran yang digunakan untuk model inovasi terbaru dapat diefisiensikan kembali penggunaannya.

4. Kemungkinan Dilakukan Percobaan (Triability)

Inovasi yang ada perlu dilakukan uji publik untuk mengetahui peningkatan kualitas dari inovasi sebelumnya. Perlunya simulasi terhadap inovasi terbaru dilakukan agar pemerintah dan masyarakat dapat berkesinambungan dalam berpartisipasi meningkatkan perbaikan untuk inovasi terbaru.

5. Dapat Diamati (Observability)

Suatu inovasi perlu memperhatikan kemudahan untuk diamati, baik dari kinerja ataupun hasil inovasi yang lebih unggul. Inovasi bertujuan menggantikan cara lama atau menggabungkan cara lama dan baru melalui sistem pelayanan yang ada lebih modern, fleksibel dan memuaskan kebutuhan pengguna layanan.

Pelayanan Publik

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan yang berkaitan dalam rangka perwujudan kebutuhan pelayanan yang telah diatur oleh undang-undang untuk setiap masyarakat mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh para pelaksana pelayanan publik. Pengguna pelayanan publik adalah perorangan, masyarakat, instansi pemerintah serta badan hukum yang menerima semua layanan dari otoritas yang ada. Dalam memberikan pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab bagi pemerintah negara, perusahaan atau badan independen yang didirikan melalui undang-undang untuk aktivitas pabrik dan badan hukum lainnya sebagai pelaksana kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan menurut Lovelock (2011) dalam Hardiyansyah (2018: 14) pelayanan adalah produk yang tidak memiliki wujud, berlangsung

sementara, dan dapat dirasakan atau dialami. Hal ini berarti pelayanan adalah suatu hasil yang tidak berwujud yang dapat dimiliki, tetapi keberlangsungannya dapat dirasakan dialami oleh setiap penerima layanan. Pelayanan publik atau public service adalah segala bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, badan usaha milik negara dan daerah berupa barang atau jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau masyarakat. Sebagai implementasi dari peraturan perundang-undangan yang berlaku (Mukarom & Laksana, 2015: 81).

Pelayanan publik yang optimal akan menciptakan peningkatan kualitas pelayanan prima dan sejalan dengan ekspektasi masyarakat. Jika para aparatur yang menjalankan tugas secara kompeten menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik. Para aparatur yang bertugas sebagai pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat menjadi indikator penting bawa kualitas pelayanan ditentukan terhadap siapa yang memberikan pelayanan dan berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya.

Mal Pelayanan Publik

Definisi Mal Pelayanan Publik berdasarkan Permen PANRB Nomor 23/2017 merupakan tempat berlangsungnya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkaitan menggunakan barang, jasa dan layanan administratif, layanan yang terdapat didalamnya merupakan ekspansi fungsi terhadap pelayanan terpadu yang terdapat di pusat ataupun daerah serta pelayanan pada bentuk Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/dan Swasta menjadi rangkaian penyediaan pelayanan yang mudah, cepat, aman, terjangkau dan nyaman. Seluruh kegiatan dalam Mal Pelayanan Publik meliputi perizinan dan/atau non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah setempat. Bukan hanya perizinan bagi

masyarakat secara individual, tetapi BUMN dan swasta yang bisa mengurus segala urusan perizinan melalui Mal Pelayanan Publik.

Pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 23/2017 pasal 4 ayat 1 jelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik dilaksanakan melalui organisasi perangkat daerah yang tugas serta berfungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik perlu selaras dengan memberikan jaminan hukum terhadap pola relasi diantara masyarakat dan pemberi layanan publik. Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat memadukan sebuah pelayanan dengan berbagai teknologi untuk proses pelayanan yang cepat, akurasi pelayanan dan fleksibilitas dalam kerja. Sejalan dengan tujuan Mal Pelayanan Publik itu sendiri berusaha memberikan akses yang mudah, cepat, kenyamanan dan rasa aman bagi masyarakat guna memperoleh pelayanan serta peningkatan bagi kualitas pelayanan publik yang digunakan.

METHOD

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian jenis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dilaksanakan untuk mendapatkan gambaran informasi terhadap penyajian laporan yang menjadi objek penelitian melalui metode observasi, wawancara serta catatan di lapangan secara langsung saat penelitian.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penjabaran mengenai kerangka berpikir dengan tujuan sebagai pembatas dan memenuhi kriteria terhadap informasi yang akan didapatkan pada lokasi penelitian sehingga mendukung terjalankannya penelitian ini. Adapun fokus penelitian yang penulis tetapkan:

1. Inovasi Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

di Kota Samarinda dengan memperhatikan keberhasilan inovasi yang terdapat pada karakteristik inovasi, yaitu:

- 1.1 Keunggulan Relatif (Relative Advantage);
 - 1.2 Kesesuaian (Compability);
 - 1.3 Kerumitan (Complexity);
 - 1.4 Kemungkinan Dicoba (Triability);
 - 1.5 Kemudahan Diamati (Observability).
2. Mengidentifikasi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam proses penyelenggaraan Inovasi Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Samarinda.

RESULT AND DISCUSSION

Keunggulan relatif

Keunggulan relatif merupakan derajat bagi suatu terobosan atau inovasi yang memiliki keunggulan ataupun unsur kebarahuan dari bentuk yang terdahulu. Keunggulan relatif ini dapat diukur dari beberapa hal yakni segi kenyamanan, kepuasan, Keunggulan ekonomi, serta efektif dan efisiensi dari bentuk yang baru. Dalam hal ini, masyarakat Kota Samarinda sebagai pengguna layanan maupun pihak-pihak instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik juga mendapatkan Keunggulan.

Mal Pelayanan Publik saat ini memiliki gedung yang cukup luas untuk menampung pengunjung serta menyediakan antrian yang dapat diakses online. Sehingga saat datang untuk mengurus keperluan tidak perlu melakukan antrian lagi. Hadirnya Mal Pelayanan Publik ini sebagai bentuk integrasi pelayanan terpadu. Berbagai jenis pelayanan terintegrasi dalam satu gedung yang sama, dimana hal ini menghemat biaya, waktu dan tenaga masyarakat karena dapat dengan mudah mengurus keperluan dalam satu waktu saja dan digedung yang sama. Antrian layanan di Mal Pelayanan Publik juga dapat diakses secara online. Hal ini menunjukkan perbedaan dari bentuk sebelumnya tidak ada inovasi antrian online. Selain itu, pelayanan yang diperlukan

juga dapat diakses melalui website Mal Pelayanan Publik.

Pada keunggulan ekonominya, dapat dilihat melalui DPMPTSP sebagai pihak yang mengeluarkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD). Layanan yang tidak dipungut biaya tetap ada, seperti dari pelayanan Baznas sendiri.

Kesesuaian (*Compability*)

Menurut Rogers dalam Nurdin (2019: 31) hal ini bermaksud agar dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tetap mempertahankan nilai yang ada pada inovasi sebelumnya kepada proses transisi ke inovasi terbaru agar masyarakat memahami perubahan pelayanan yang ada. Sesuai pada UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik bahwa keterlibatan masyarakat juga berperan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Hadirnya Mal Pelayanan Publik Samarinda ini sebagai proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi pelayanan publik yang ada di Kota Samarinda agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berdasarkan dengan nilai serta norma yang berlaku.

Mal Pelayanan Publik telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pelayanannya terlaksana dengan baik. Kesesuaian inovasi Mal Pelayanan Publik dengan nilai dan norma sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Mulai dari undang-undang yang ada, instruksi kementerian sampai dengan perjanjian kerjasama semuanya telah diatur secara jelas. Dengan hadirnya inovasi ini masyarakat dapat memahami petunjuk teknis yang memang telah diatur sebelumnya dalam pengurusan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kerumitan (*Complexity*)

Rogers dalam Nurdin (2019: 31) menjelaskan bahwa inovasi yang baru harus mampu menawarkan hal-hal baik yang lebih maksimal dengan pembaruan dari proses transisi inovasi sebelumnya, maka tingkat kerumitan akan

berkurang. Tingkat keumitan dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik salah satunya yakni kurangnya pemahaman masyarakat terkait mekanisme ataupun prosedur dalam menggunakan layanan yang diperlukan.

Proses adaptasi dari berbagai layanan yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik ini berada dibagian koordinasi antara pihak Mal Pelayanan Publik dengan instansi lainnya, dimana Prosedur dan mekanisme pelayanan setelah adanya Mal Pelayanan Publik bergantung pada masing-masing instansi terkait, dimana kebijakan dari masing-masing instansi berbeda sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku dari instansi tersebut. Dimana terkadang loket pelayanan telat dibuka saat masyarakat sudah menunggu. Adapun kerumitan adaptasinya berupa pemindahan kelengkapan untuk masing-masing loket pelayanan dan keperluan lainnya seperti kurang maksimalnya jaringan internet yang dapat memperumit saat pengunggahan berkas, serta lift yang hanya tersedia satu.

Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Kemungkinan dicoba yang dimaksud yakni sebagai simulasi untuk mengetahui meningkatnya kualitas pelayanan dari inovasi yang ada sebelumnya. Masyarakat dan pemerintah agar dapat bekerjasama dan berpartisipasi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik melalui hadirnya Mal Pelayanan Publik ini. Sehingga sosialisasi ataupun uji coba yang dilakukan dapat membuktikan bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik memiliki kelebihan dari inovasi sebelumnya.

Pihak Mal Pelayanan Publik tidak melakukan uji coba pelayanan sebelum peresmian. Sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan dari Mal Pelayanan Publik itu sendiri. Sosialisasi secara langsung yang dilakukan juga kurang maksimal

sehingga tidak diketahui oleh masyarakat, hal ini dapat berdampak pada nilai keunggulan dari inovasi Mal Pelayanan Publik Samarinda. Sosialisasi yang dilakukan hanya dimaksimalkan melalui sosial media, dimana tidak semua kalangan memahami penggunaan sosial media.

Kemudahan Diamati (*Observability*)

Inovasi terbaru harus mampu memberikan kemudahan untuk diamati, baik dari kinerja maupun hasil atau keunggulan dari inovasi baru tersebut. Suatu inovasi memerlukan pengamatan yang mudah karena sebagai bahan acuan dalam melihat peningkatan kualitas pelayanan publik yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda. Dalam hal ini berbagai pihak termasuk masyarakat dapat memantau kehandalan dan kemudahan dalam pemberian layanan dari Mal Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda, baik masyarakat maupun pihak lainnya dengan mudah mengamati kinerja maupun informasi terkini terkait Mal Pelayanan Publik melalui sosial media yang telah tersedia. Hal ini memperlihatkan keunggulan dari adanya inovasi Mal Pelayanan Publik dari bentuk sebelumnya, dimana berbagai pelayanan dapat diakses dalam satu tempat dan pemantauannya dapat dilakukan dengan mudah. Layanan yang hadir di Mal Pelayanan Publik dapat diakses secara online dan manfaatnya pun dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Setiap loket pelayanan juga telah menyediakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebagai penilaian terhadap layanan yang telah didapatkan serta tersedianya kontak keluhan yang ada di setiap loket.

Faktor Penghambat Inovasi Mal Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan Inovasi Mal Pelayanan Publik terdapat beberapa faktor penghambat yang dihadapi yakni seperti Koordinasi antar instansi-instansi yang ada menjadi salah faktor

yang sulit dijalankan dalam proses penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Hal ini dikarenakan pihak Mal Pelayanan Publik tidak dapat mengontrol secara keseluruhan loket-loket pelayanan yang ada dan tidak dapat memaksakan instansi yang ada untuk bergabung ke Mal Pelayanan Publik Samarinda. Selain itu, anggaran juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi Mal Pelayanan Publik ini dikarenakan perencanaan dan anggaran yang jangka periodenya cenderung pendek.

Faktor Pendukung Inovasi Mal Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan inovasi Mal Pelayanan Publik terdapat pula faktor pendukung dalam memberikan inovasi sebagai kekuatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Samarinda seperti sarana dan prasarana penunjang sudah sangat memadai dan lengkap. Tersedia berbagai fasilitas seperti ruangan yang nyaman dan sejuk, toilet umum dan disabilitas, area bermain anak, co-working space dan fasilitas pojok baca. Selain itu, petugas layanan yang tersedia sudah sangat profesional dan memahami penggunaan komputer serta alur pelayanan yang ada. Pemerintah daerah juga sangat mendukung pelaksanaan Mal Pelayanan Publik ini dengan memberikan instruksi kepada lembaga-lembaga yang belum bergabung untuk segera membuka loket di Mal Pelayanan Publik ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis laksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Samarinda telah dilaksanakan berbagai macam inovasi pelayanan didalamnya, hal tersebut dapat dilihat secara lebih mendalam melalui keberhasilan inovasi yang terdapat pada karakteristik inovasi, yaitu:

1.1 Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan bagi masyarakat pengguna layanan yakni adanya berbagai jenis pelayanan terintegrasi dalam satu gedung yang sama, keunggulannya berupa menghemat biaya, waktu dan tenaga masyarakat. Selain itu, masyarakat juga dapat mengakses antrian secara online. Keunggulan secara ekonomi hanya terdapat di beberapa layanan yang memiliki ketentuan dalam penarikan retribusi daerah contohnya biaya PBG dari DPMPTSP.

1.2 Kesesuaian (*Compability*);

Adanya Mal Pelayanan Publik sudah sesuai dengan nilai kebutuhan masyarakat dan pelayanannya terlaksana dengan baik. Penyelegaraan Mal Pelayanan Publik kota Samarinda telah sesuai juga dengan intruksi pemerintah maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.3 Kerumitan (*Complexity*);

Tingkat kerumitannya yakni dalam mekanisme dan prosedur dari layanan di Mal Pelayanan Publik terdapat pada pembaruan aturan baru dari masing-masing instansi. Serta ada beberapa loket pelayanan yang lambat dibuka. Kerumitan lainnya yakni internet yang kurang maksimal dan lift hanya satu. Selain itu, kerumitan adaptasinya berupa pemindahan kelengkapan bagi loket pelayanan.

1.4 Kemungkinan Dicoba (*Triability*);

Mal Pelayanan Publik tidak melakukan uji coba pelayanan sebelum peresmian. Sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan dari Mal Pelayanan Publik. Sosialisasi secara langsung juga kurang maksimal dan hanya mengandalkan media sosial. Kemungkinan yang dapat dicoba dalam pengembangan Mal Pelayanan Publik yakni menambah sektor hiburan dan perdagangan kedalamnya.

1.5 Kemudahan Diamati (*Observability*).

Hadirnya Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda ini mudah untuk diamati masyarakat secara langsung ataupun melalui sosial media. Layanan yang tersedia juga mudah untuk diakses oleh masyarakat secara online dan setiap loket menyediakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai kemudahan untuk menilai pelayanan yang didapatkan.

1.6 Instansi dengan jumlah pelayanan yang paling banyak di Mal Pelayanan Publik yakni DPMPTSP. Sedangkan instansi dengan pelayanan paling sedikit adalah Baznas.

REFERENSI

- Ancok, Djamaludin. (2012). Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hutagalung. & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Deepublish.
- Mirnasari, Rina Mei. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. 1 (1): 71-84.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Leksana. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nawawi, Hafiz Kemurataan. (2020). "Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru". Riau: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Kasim.
- Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi

Birokrasi Dalam Pelayanan Publik).
Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Yogi. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA LAN

Dokumen:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

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

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.