

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) KOTA BATU**

SKRIPSI



Oleh :

PASKALIA LIPAT

2019210066

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2023

RINGKASAN

Inovasi pelayanan publik adalah sebuah terobosan inovasi dalam pelayanan publik dari pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah Kota Batu melalui inovasinya dalam pelayanan publik, meresmikan Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu. Tujuan dengan adanya Mal Pelayanan Publik Among Warga adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan dari berbagai instansi, dan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, hemat waktu dan juga hemat biaya.

Penelitian ini bertujuan mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu dan faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif. Untuk menyusun dan menganalisis hasil data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, metode keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik.

Hasil penelitian dari Inovasi Mal Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu adalah dengan adanya Mal Pelayanan Publik Among Warga dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan banyak pelayanan dan jenis layanan dari berbagai instansi pelayanan. Mal Pelayanan Publik Among Warga memberi kemudahan bagi penyedia layanan atau pemberi layanan untuk melayani masyarakat.

Kata Kunci : *Inovasi Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas penyelenggara pelayanan untuk memenuhi keinginan masyarakat yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Pelayanan publik sebagai tolak ukur dalam menilai kemampuan kerja pemerintah. Penyelenggara layanan yang terbaik adalah ketika layanan yang disediakan untuk keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan harus benar-benar sesuai dengan keinginan dan keperluan dari masyarakat.

Instansi pemerintah mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan dan menyediakan layanan untuk masyarakat, karena pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Instansi pemerintahan Indonesia terus diminta untuk memenuhi semua kebutuhan akan pelayanan publik masyarakat. Sebab itu, pemerintah Indonesia selalu berupaya memberikan layanan yang semaksimal mungkin untuk masyarakat. Akan tetapi upaya yang diberikan belum semaksimal mungkin, dimana hasil akhirnya tidak berjalan dengan baik dan bisa menyebabkan kesulitan memberikan untuk masyarakat yang mendapatkan layanan. Terdapat beberapa kendala atau masalah ketika melayani masyarakat, seperti waktu dalam melayani masyarakat belum efektif dan efisien

yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan, kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat masih belum baik.

Berdasarkan hasil penelitian (Umam dan Adianto 2020), di Indonesia pelayanan publik sampai sekarang tetap menjadi permasalahan bagi instansi pemerintah pusat maupun daerah. Banyak masyarakat belum merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh beberapa lembaga pemerintah. Permasalahannya mulai dari persyaratan pelayanan yang banyak dan rumit, berbelit-belit, proses pelayanan yang diberikan terlalu lama, serta staf dan pegawai kantor yang terkadang tidak ada di kantor pada saat jam kerja. Untuk permasalahan tersebut harus segera ditangani oleh pemerintah Indonesia, sehingga bisa mampu memberikan pelayanan yang optimal, pelayanan yang berkualitas, serta pelayanan yang terbaik.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Indonesia harus menemukan pengembangan terobosan inovasi terbaru. Inovasi menjadi bagian yang mempunyai dampak bagi perkembangan sebuah organisasi. Organisasi sektor publik maupun sektor swasta, berupaya dalam menemukan inovasi-inovasi terbaru. Inovasi Mal Pelayanan Publik merupakan terobosan inovasi dalam pelayanan publik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Salah satu terobosan inovasi dalam pelayanan publik adalah mendirikan Mal Pelayanan Publik.

Salah satu cara dalam mencapai tujuan untuk mereformasikan serta meningkatkan kualitas layanan di Indonesia adalah dengan inovasi Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu terobosan inovasi terbaru yang

diciptakan oleh Kemenpan RB. Menurut Kemenpan RB Nomor. 30 Tahun 2014, Inovasi pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Mal Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas penyelenggara layanan publik atas barang, jasa, pelayanan administrasi yang menggabungkan pola pelayanan publik, serta meningkatkan fungsi pelayanan terintegrasi/ terstruktur yang diberikan oleh pemerintah, dimana pelayanan yang saling berkaitan dalam satu tempat yang digabungkan dengan aktivitas perekonomian dan jasa (Umam,2020).

Untuk pembangunan dan pendirian Mal Pelayanan Publik di Indonesia tentu mempunyai alasan tersendiri. Salah satunya alasannya adalah, Mal Pelayanan Publik saat ini sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Karena dengan MPP di Indonesia dapat membantu pemerintah dalam memberikan layanan untuk masyarakat. Inovasi MPP juga dapat membantu pemerintah dan masyarakat. Untuk pemerintah, MPP dapat mempermudah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik juga sangat dibutuhkan dan diperlukan oleh masyarakat, dimana masyarakat sebagai penerima layanan dengan mudah mengurus semua kebutuhan perizinan maupun non perizinan dalam satu tempat, masyarakat tidak perlu ke tempat atau kantor pelayanan yang berbeda untuk mendapatkan pelayanan.

Pemerintah Kota Batu melalui inovasinya meresmikan Mal Pelayanan Publik Among Warga, yang bertujuan membantu masyarakat untuk dengan mudah dalam mendapatkan layanan dari berbagai instansi. Berdasarkan pernyataan dari

Walikota Batu, Dewanti Rupoko, pada hari senin (17 oktober 2022), bahwa dengan adanya Mal Pelayanan Publik Among Warga, pelayanan publik semakin mudah dan cepat. Karena semua jenis pelayanan dari berbagai instansi sudah berada di satu tempat. Sebelumnya masyarakat harus mendapatkan layanan di setiap kantor layanan yang berbeda. Dan untuk sekarang tidak perlu lagi, dikarenakan sudah digabungkan dalam satu atap atau satu tempat. Walikota Batu Dewanti Rupoko berharap dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini, semakin mempermudah dan mempercepat pelayanan masyarakat Kota Batu untuk mendapatkan pelayanan yang secara efisien, efektif, hemat waktu dan juga hemat biaya. Rencananya pemerintah Kota Batu, akan menyediakan 26 macam instansi. Dengan MPP Kota Batu, bisa lebih mudah untuk melayani masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batu**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Mal pelayanan Publik Kota.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, memberi tambahan pengetahuan tentang inovasi Mal Pelayanan Publik.
2. Praktis, penelitian dapat memberi manfaat sehingga bisa dijadikan bahan masukan bagi Pemerintah Kota Batu, sehingga dapat mengambil kebijakan yang cepat apabila terdapat masalah untuk Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayan Publik, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada.

Kholifah, dkk. 2021. *Inovasi Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis.

Mukarom, Zaenal. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.

Nasution, Arman Hakim. 2018. *Inovasi*. Yogyakarta : Andi (Anggota IKAPI).

Nurdin, Ismali. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, cv.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Yogi, Suwarno.2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA Lan Pres.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik.

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

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

C. Jurnal

Adawiyah, Putri Robiantul. 2018. Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Politico*. Vol 2 (september 2018) 264-272.

Lestari Riski Puspita,dkk. 2020. Inovasi Mal Pelayanan Publik Untuk Penigkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM*. Vol 6 (N0.2 September 2020). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sarbiti, Muhammad. 2021. Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Universitas Islam Riau.

Sari, Purnama Yuni. 2021. Inovasi Pelayanann Sektor Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Universitas Islam Riau.

Puryatama, Febriana Arnita, Tyas Nur Haryani. 2020. Pelayanan Prima Melalui Penyelenggar Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Studi Kepemrintaha*. Vol 3 (No. 1 bulan april 2020).

D. Skripsi

Dadi, Kornelis Kaniha. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Persero (PT) Pos Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Skripsi. Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

E. Internet

<https://digilibadmin.unismuh.ac.id>

<https://repository.uin-suska.ac.id>

<https://surabaya.liputan6.com>

<https://jiana.ejournal.unri.ac.id>