



# Paskalia Lipat

*by* UNITRI Press

---

**Submission date:** 22-Jun-2023 10:27AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1998856953

**File name:** Paskalia\_Lipat.docx (42.82K)

**Word count:** 1038

**Character count:** 7031

14  
INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL Pelayanan  
PUBLIK (MPP) KOTA BATU

SKRIPSI



Oleh: PASKALIA

LIPAT

2019210066

KOMPETENSIMANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2023

## RINGKASAN

Inovasi pelayanan publik <sup>1</sup> adalah sebuah terobosan inovasi dalam pelayanan publik dari pemerintah untuk memperbaiki <sup>2</sup> meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah Kota Batu <sup>3</sup> 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 <sup>4</sup> mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, hemat waktu dan juga hemat biaya.

<sup>5</sup> 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 <sup>6</sup> ini adalah kualitatif. Untuk menyusun dan menganalisis hasil data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, metode <sup>7</sup> keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik.

<sup>8</sup> Hasil penelitian <sup>9</sup> dan 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.

<sup>10</sup> Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik,

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

<sup>17</sup> Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas penyelenggara pelayanan untuk memenuhi keinginan masyarakat yang <sup>4</sup> 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 dikantor 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. <sup>2</sup> Inovasi Mal Pelayanan Publik merupakan terobosan <sup>2</sup> inovasi dalam pelayanan publik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas <sup>6</sup> 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 <sup>5</sup> Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu terobosan <sup>2</sup> inovasi terbaru yang diciptakan oleh Kemenpan RB. Menurut <sup>2</sup> Kemenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, Inovasi <sup>2</sup> 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 <sup>12</sup> dan barang, jasa, pelayanan administrasi yang menggabungkan pola pelayanan publik, serta meningkatkan fungsi pelayanan terintegrasi/ terstruktur yang diberikan oleh pemerintah, dimana pelayanan yang sating 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.



# Paskalia Lipat

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://rinjani.unitri.ac.id">rinjani.unitri.ac.id</a> Internet Source	4%
2	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	4%
3	Submitted to UIN Ar-Raniry Student Paper	3%
4	<a href="http://peraturan.bpk.go.id">peraturan.bpk.go.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://repo.unand.ac.id">repo.unand.ac.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	2%
7	Citra Anggraini, Isharijadi Isharijadi, Nik Amah. "Analisis Efisiensi Biaya Dengan Menggunakan Metode Lot For Lot Dalam Pengendalian Persediaan", Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, 2017 Publication	1%
8	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	

1%

9

[eprints.kwikkiangie.ac.id](http://eprints.kwikkiangie.ac.id)

Internet Source

1%

10

[digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id)

Internet Source

1%

11

Heru Irianto, Bagus Ananda Kurniawan, Anita Mulyono. "OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MAL Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo", Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, 2022

Publication

1%

12

[docplayer.info](http://docplayer.info)

Internet Source

1%

13

[repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)

Internet Source

1%

14

[ejournal.uigm.ac.id](http://ejournal.uigm.ac.id)

Internet Source

1%

15

[sakup.lumajangkab.go.id](http://sakup.lumajangkab.go.id)

Internet Source

1%

16

[journal.unismuh.ac.id](http://journal.unismuh.ac.id)

Internet Source

1%

17

[www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com)

Internet Source

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On



# Paskalia Lipat

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

