

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya dan memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dikajikan. Dari penelitian terdahulu, penulis menemukan judul yang hampir mirip seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikutnya penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Muhammad Sartibi (2021), Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	Hasil peneliti yang dilakukan, efektifitas inovasi dalam pelayanan Mal Pelayanan Publik belum dilakukan secara maksimal oleh pemerintah kota Pekanbaru, terkhususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sehingga inovasi tidak efektif dilakukan pada Mal Pelayanan Publik.	sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, serta menggunakan green teori dari Rogers dalam Suwarno (2008:16-18)	Perbedaannya adalah pada peneliti terdahulu meneliti dengan peneliti sekarang adalah lokasi penelitian dan sumber data penelitian.
2	Alfian Pratama, (2021), Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP)	Hasil penelitian adalah: (1) keuntungan relatif pada Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada	Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif. Dan	Pada penelitian terdahulu lebih fokus ke pelayanan perizinan Mal Pelayanan Publik,

	<p>Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.</p>	<p>DPMPTSP Kota Palopo telah memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat. (2) Kesesuaian pada DPMPTSP Kota Palopo sangat mengutamakan profesionalisme dalam melayani masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (3) Tingkat kerumitan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Palopo adalah perlunya waktu dalam menyelesaikan beberapa regulasi terkait perizinan. (4) Kemungkinan dicoba pada DPMPTSP Kota Palopo diharapkan dapat memberikan hasil, sehingga masyarakat tidak dipersulit dengan pelayanan yang lama dan tidak berbelit-belit. (5) Kemudahan diamati pada DPMPTSP Kota Palopo yaitu pelayanannya sangat mudah untuk diakses oleh masyarakat melalui smartphone.</p>	<p>menggunakan green teori dari Rogers dalam Suwarno (2008:16-18)</p>	<p>sedang peneliti saat ini, fokus ke pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik, serta perbedaan pada lokasi penelitian.</p>
3	<p>Hafiz Kemurata An Nawai,(2020), Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekan Baru.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian: penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik sudah berjalan dengan baik, hal ini bisa dilihat dari hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat, pemanfaatan teknologi dengan baik, kelengkapan</p>	<p>Persamaannya adalah menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>	<p>Perbedaannya untuk peneliti terdahulu meneliti bagaimana penyelenggara inovasi pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik, sedangkan peneliti sekarang</p>

		sarana dan prasarana dan lainnya sebagai.		Meneliti tentang bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik, serta perbedaan tempat atau lokasi penelitian.
4	Lestari Riski Puspita,dkk, (2020), Inovasi Mal Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo.	Hasil Penelitian: (1) <i>Relative Advantage</i> , berdasarkan keuntungan yang diberikan dengan adanya inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo, masyarakat paling dominan dalam mendapatkan keuntungannya. (2) <i>Compatibility</i> , atau kesesuaian menunjukkan kesesuaian inovasi MPP di Kulon Progo lebih sesuai dengan kebutuhan dan yang telah direncanakan oleh DPMPT. (3) <i>Complexity</i> atau kerumitan pada inovasi MPP di Kulon Progo dapat dengan mudah untuk dipahami oleh pengguna layanan. (4) <i>Triability</i> , inovasi MPP Kulon Progo benar-benar sudah diuji cobakan. (5) <i>Observability</i> , menunjukkan bahwa inovasi MPP ini dapat dilihat oleh penerima dari inovasi ini dalam hal ini yakni masyarakat.	Persaman adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan juga menggunakan green teori dari Rogers dalam Suwarno (2008:16-18)	Perbedaannya adalah dari tempat atau lokasi penelitian dan juga hasil dari penelitian.

2.2 Definisi Inovasi Pelayanan Publik

2.2.1 Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (<https://kbbi.web.id/inovasi>). Sementara inovasi menurut West dan Ancok (2012) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Albury (2003) secara sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini yang berarti bahwa inovasi adalah hubungan erat ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruan harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Dengan kata lain inovasi adalah suatu penemuan yang sudah ada atau sudah dikenal sebelumnya.

Pengertian inovasi menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002, inovasi adalah kegiatan peneliti, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produksi. Dalam literature modern inovasi sendiri memiliki pengertian yang sangat beragam serta banyak perspektif yang mencoba memaknainya. Salah satu pengertian menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan

menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan tersedia sebelumnya. Inovasi merupakan kelanjutan dari penemuan (*invention*) dan kegiatan inovasi merupakan penciptaan nilai (*creation of value*) yang melibatkan peningkatan teknologi. Dalam penciptaan nilai tersebut, inovasi harus secara signifikan mampu memberikan nilai tambah kesejahteraan, yang direpresentasikan pada layak jual (diterima di pasar), atau tidaknya produk atau jasa inovatif tersebut (Nasution 2018). Inovasi menurut Evert M. Rogers dalam Suwarno (2008:9) adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau sekelompok untuk diadopsi.

2.2.2 Karakteristik Inovasi

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:16-18) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Walaupun tidak ada satupun kesepakatan definisi mengenai, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksud agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan sifat yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi juga harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

2.2.3 Ciri-Ciri Inovasi

Adapun menurut Albury (2003), ciri-ciri inovasi adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki kekhasan, artinya suatu inovasi memiliki ciri khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
- b. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, yakni suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
- c. Program inovasi dilaksanakan melalui program terencana, yakni suatu inovasi dilakukan dengan proses yang tidak tergesa-gesa, namun inovasi dipersiapkan secara matang dan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
- d. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

2.2.4 Manfaat dan Tujuan Inovasi

Menurut Abdullah (2016:17-18), terdapat beberapa manfaat dan tujuan dari inovasi diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengurangi Biaya

Inovasi juga bertujuan untuk membantu mengurangi biaya, terutama biaya tenaga kerja. Misalnya, saat ini banyak mesin atau peralatan dibuat yang dapat menggantikan tenaga manusia dalam proses produksi. Dengan adanya mesin dan peralatan ini, biaya tenaga untuk produksi akan

berkurang. Selain itu, pengguna mesin dan peralatan dalam proses menghasilkan barang/jasa tertentu akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

b. Menciptakan Pasar Baru

Dengan lebih banyak produk bernilai tinggi sebagai hasil inovasi, ini akan menciptakan pasar baru di masyarakat.

c. Meningkatkan Kualitas

Secara umum, tujuan inovasi di berbagai bidang adalah untuk meningkatkan kualitas dan nilai barang yang ada, baik itu produk atau jasa. Dengan inovasi terbaru, diharapkan produk ini memiliki kelebihan, dan kelebihan yang lebih berharga dari sebelumnya.

d. Memperluas Jangkauan Produk

Salah satu contohnya bisa kita lihat dari bisnis e-commerce seperti hari ini. Pengusaha memperluas jangkauan produk mereka dengan memanfaatkan internet yang dapat diakses oleh lebih banyak pelanggan potensial.

e. Mengurangi Konsumsi Energi

Manusia selalu ingin menghemat pengguna energi, itulah sebabnya ada banyak begitu inovasi yang dilakukan oleh manusia. Salah satunya adalah keberadaan sumber energi terbarukan yang memanfaatkan alam, seperti matahari, angin, dan air, sebagai sumber energi listrik.

2.3. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri PANRB No.30/2014, Inovasi pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan terbaru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan demikian inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan penemuan baru, namun merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan pada inovasi yang ada.

2.3.1 Jenis Inovasi dalam Pelayanan publik

1. Inovasi pelayanan; pelayanan yang lebih baik atau pelayanan baru.
2. Inovasi dalam proses kerja dan cara; perubahan dalam cara mengelola pelayanan publik.
3. Inovasi sistim; perubahan dalam sistem.
4. Inovasi konsepsual; perubahan dalam konsep atau midset, dari penguasa.

2.3.2 Tujuan Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Kementerian Pemberdayaan Negara (Permenpan) Nomor 30 Tahun 2014 tujuan dari inovasi pelayanan publik adalah:

1. Mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik.
2. Mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik.
3. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan.
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2.3.3 Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Kementerian Pemberdayaan Negara (Permenpan) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik disebutkan setidaknya ada 4 hal dalam pengembangan inovasi pelayanan publik:

1. Transfer Pengetahuan Inovasi Pelayanan Publik

Proses transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan tahapan atau mekanisme pembelajarann dari satu pihak ke pihak yang lain. Esensi transfer adalah untuk melakukan adaptasi dan menginternalisasikan sebuah inovasi pada lingkungan baru. Materi inovasi yang ditransfer meliputi ide, teknologi, proses, dan aspek manajerial.

2. Peningkatan Kapasitas

Peningkatan kapasitas organisasi, yaitu meliputi peningkatan kemampuan dalam pengembangan inovasi. Peningkatan kapasitas individual, yaitu peningkatan kemampuan terhadap kompetensi individu dalam pengembangan inovasi. Peningkatan kapasitas sistem, yaitu peningkatan kemampuan dalam pengelolaan pengembangan inovasi.

3. Jaringan Inovasi

Jaringan inovasi pelayanan publik adalah simpul kerjasama antar lembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.

Jaringan inovasi pelayanan publik terdiri dari Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Lembaga Mitra Pembangunan.

4. Pelembagaan dan Keberlanjutan Inovasi

Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memenuhi.

2.4 Definisi Pelayanan Publik

2.4.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggara pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Mulyadi dkk (2018:39), pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Sujardi (2011:7), mengemukakan bahwa pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu ;

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa ,pelayanan publik adalah suatu kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (LAN, 2004).

2.4.2 Prinsip-prinsip pelayanan publik

Sesuai dengan Undang-Undang 25 Tahun 2009 prinsip penyelenggara pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- a. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab.

b. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau jabatan yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan

Kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikann pelayanan.

10. Kenyaman

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.4.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan, untuk dijadikan sebagai pedoman dan jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dan proses pengajuan permohonannya. Oleh sebab itu, perlunya disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan jenis, sifat dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan melibatkan masyarakat, dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan.
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

2.5 Definisi Mal Pelayanan Publik (MPP)

2.5.1 Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mal Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait barang, jasa, dan layanan administrasi. Layanan ini merupakan perluasan dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah. Di dalam Mal Pelayanan Publik seluruh kegiatan pelayanan seperti perizinan maupun non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah setempat bisa dilakukan di dalam Mal Pelayanan Publik. Tidak hanya untuk perizinan untuk masyarakat secara individu, tetapi Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Swasta juga bisa mengurus segala perizinan lewat Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.23 Tahun 2017, Mal Pelayanan Publik yang

selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Mal Pelayanan Publik dirancang oleh KEMEPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

2.5.2 Tujuan Mal Pelayanan Publik (MPP)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.23 Tahun 2017 pasal (2), Mal Pelayanan Publik bertujuan:

- a. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, kenyamanan, kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan
- b. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

2.5.3 Prinsip Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.23 Tahun 2017 pasal (3), Mal Pelayanan Publik dilaksanakan dengan prinsip:

- a. Keterbukaan
- b. Berdaya guna
- c. Koordinasi
- d. Akuntabilitas
- e. Aksebilitas
- f. Kenyamanan

