



Mengatasi Tantangan Pelayanan Publik: Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang

Afifah¹, Eny Boedi Orbawati¹, Mahendrardi¹, Joko Tri Nugraha^{1*}

¹ Program Studi Administrasi Negara, Universitas Tidar, Magelang, Indonesia

*Corresponding author email: jokotrinugraha@untidar.ac.id

Article Info

Article history:

Received January 17, 2024

Approved February 5, 2024

Keywords:

Public Service, innovation of Magelang City

ABSTRACT

Public Service is an activity or series of activities in order to meet service needs in accordance with laws and regulations. The purpose of the study is to analyze the innovation of Magelang City Public Service Mall and analyze the obstacles and solutions provided to overcome this. The method used is a qualitative method with a case study approach. Data collection uses observations, interviews, and supporting documents. The data analysis techniques used are data condensation, data presentation, and conclusions. The results show that the innovation of Magelang City Public Service Mall has received a positive response from the community. New ideas from the government so that the creation of this Public Service Mall has been very helpful. Improvement efforts continue to be pursued to improve and improve the delivery of existing services in the Magelang City Public Service Mall. Innovation attributes that contain relative advantages, suitability, complexity, possibility, and convenience also show good results. However, for complexity, there are still several obstacles such as system problems, limited service time so it is necessary to make improvements.

ABSTRAK

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan penelitian untuk menganalisis inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang dan menganalisis kendala serta solusi yang diberikan untuk mengatasi hal tersebut. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, serta dokumen sebagai pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil menunjukkan inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang ini mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Gagasan baru dari pemerintah sehingga tercipta Mal Pelayanan Publik ini sudah sangat membantu. Upaya Perbaikan terus diupayakan untuk memperbaiki dan meningkatkan pemberian pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Magelang. Atribut inovasi yang berisi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, serata kemudahan juga menunjukkan hasil yang baik. Namun untuk kerumitan

masih ditemukan beberapa kendala seperti permasalahan sistem, keterbatasan waktu pelayanan sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan.

Copyright © 2024, The Author(s).
This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Afifah, A., Orbawati, E. B., Mahendradi, M., & Nugraha, J.T. (2024) Mengatasi Tantangan Pelayanan Publik: Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang, *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1), 115–122. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i1.2222>

PENDAHULUAN

Berbagai penelitian telah mengeksplorasi konsep inovasi di sektor publik. Meski demikian banyak hasil penelitian sebelumnya tidak secara komprehensif menjelaskan bagaimana pelaksanaan inovasi di sektor publik dilakukan. Hasil kajian dari Moussa (2018) lebih menekankan pentingnya kepemimpinan, iklim organisasi, dan budaya dalam mendorong inovasi. Sementara kajian dari Bekkers (2011) menyoroti peran inovasi dalam mengatasi tantangan sosial dan meningkatkan legitimasi pemerintah. Selanjutnya kajian dari Windrum (2008) memperkenalkan kerangka analisis baru untuk mengubah sektor publik menjadi mitra yang dinamis dan inovatif. Studi-studi ini secara kolektif menggarisbawahi bahwa potensi sektor publik untuk berkontribusi pada inovasi dan kewirausahaan sangatlah besar.

Pemerintah merupakan suatu badan atau jajaran yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan, menyediakan, dan memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan hal yang lekat dalam kehidupan masyarakat. Hal itu juga ditegaskan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau suatu 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 (Pratama, 2021). Rohayatin (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah dan salah satu tugas yang harus dikerjakan oleh aparatur pemerintah secara optimal sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia untuk saat ini masih mengalami berbagai permasalahan (Lestari, 2020). Penelitian Puryatama dan Haryani (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia ini masih banyak menemukan permasalahan, contohnya adalah pada kesenjangan pelayanan, belum adanya kepastian waktu dan biaya, batas prosedur yang tidak jelas, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih kurang. Banyak masyarakat yang mengeluhkan kerumitan dari kepengurusan permohonan hingga harus berpindah-pindah tempat. Pelayanan yang membutuhkan waktu lama juga sering dikeluhkan oleh masyarakat. Selain itu, ada salah satu penelitian yang menyatakan bahwa pada laporan Ombudsman Republik Indonesia, permasalahan pengaduan masih cukup tinggi seperti pada 2019 terdapat 41,03% dan ada sekitar 7.204 laporan pengaduan pada tahun 2019.

Berbagai pernyataan yang ada, mengharuskan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Untuk mewujudkan tujuan tersebut pemerintah melakukan suatu inovasi atau sebuah

pembaharuan. Inovasi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menghasilkan suatu produk atau program baru yang nantinya diharapkan akan ikut mengoptimalkan pelayanan publik yang ada.

Kota Magelang berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 5 Tahun 2018 tentang Inovasi Daerah yaitu semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Oleh karena itu, Kota Magelang untuk meningkatkan pelayanan publik melakukan berbagai inovasi. Berdasarkan data yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang pada tahun 2019 terdapat 63 pengaduan, 2020 ada sekitar 46 pengaduan, 2021 ada sekitar 55 pengaduan. Data tersebut dapat menggambarkan bahwa tingkat pengaduan yang terjadi masih banyak dan perlu untuk segera diatasi.

Pemerintah Kota Magelang dalam hal ini mengambil tindakan dengan terus melakukan inovasi. Salah satu inovasi yang masih tergolong baru dari Kota Magelang adalah Mal Pelayanan Publik. Inovasi ini memiliki konsep pelayanan satu tempat dengan bentuk gerai pelayanan satu tempat dan juga ada pemanfaatan digitalisasi. Tujuannya adalah untuk mempermudah orang dalam melakukan pengurusan administrasi dan juga mempersingkat waktu serta biaya yang dikeluarkan. Mal Pelayanan Publik Kota Magelang ini mulai beroperasi pada tahun 2022 dengan menyediakan 39 instansi dan lebih dari 100 pelayanan. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang menghalangi tujuan dari adanya Mal Pelayanan Publik Kota Magelang. Permasalahan yang terjadi adalah pada website dan berbagai hal yang berkaitan dengan digital masih sering terjadi error. Contoh lain adalah jam operasional yang tidak pasti, keterbatasan tempat yang berakibat pada pembangian satu tenant digunakan 2 (dua) instansi.

Berdasarkan dari berbagai permasalahan tersebut. Pemerintah harus segera menanganinya agar tujuan dari Mal Pelayanan Publik Kota Magelang ini dapat terwujud. Artikel ini membahas tentang inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang dan kendala dalam pelaksanaan inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, serta dokumen sebagai pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan secara mendalam dan terperinci untuk mengetahui permasalahan yang ada. Sasaran dari penelitian ini adalah Sub Koordinator Pelayanan dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang, staff Mal Pelayanan Publik Kota Magelang, instansi atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta masyarakat sebagai pengguna. Aspek yang dikaji antara lain gagasan baru, upaya perbaikan, atribut dan capacity building. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber (Moleong, 2017; Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan hal yang berpengaruh dalam pemerintahan karena bersinggungan langsung dengan masyarakat. Adanya pelayanan publik yang baik, mudah dan sesuai dengan masyarakat akan memberikan dampak yang baik untuk pemerintahan sebagai penyelenggara serta nantinya kembali pada masyarakat. Namun, pada pelaksanaan pelayanan publik masih sering ditemukan permasalahan sehingga berdampak pada kualitasnya yang terus

menurun. Oleh karena itu, pemerintah terus melakukan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada. Kota Magelang dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada mengeluarkan produk inovasi berupa Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

Mal Pelayanan Publik Kota Magelang merupakan suatu inovasi baru yang diluncurkan oleh pemerintah daerah Kota Magelang dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang sebagai koordinator. Mal Pelayanan Publik adalah produk inovasi dengan konsep langsung yang dilaksanakan di satu tempat sehingga memudahkan orang untuk melakukan pengurusan administrasi perizinan maupun non-perizinan. Namun, pada pelaksanaannya masih mengalami berbagai permasalahan yang harus segera diselesaikan.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang ada, perlu dilakukan analisis mengenai inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang dengan menggunakan teori inovasi dari Robbins yaitu Gagasan Baru, Produk dan Jasa serata Upaya Perbaikan. Teori tersebut juga didukung dengan teori Rogers yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan, dan Kemudahan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori *Capacity Building* atau Pengembangan Kapasitas sebagai salah satu pendukung dalam meningkatkan kapasitas dari adanya suatu inovasi. Pengembangan Kapasitas menurut Grindle adalah upaya untuk mengembangkan suatu ragam strategi dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas. Berikut hasil analisis dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Gagasan Baru

Gagasan baru dapat dikatakan sebagai suatu penemuan, pemikiran, dan ide. Mal Pelayanan Publik Kota Magelang ini merupakan suatu gagasan baru yang berasal dari pemerintah pusat tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 yaitu terkait dengan pelaksanaan dari Mal Pelayanan Publik. Adapun regulasi lain yang memperkuat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 yaitu mengenai petunjuk teknis dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik ini diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang sebagai koordinator. Mal Pelayanan Publik Kota Magelang ini tidak hanya menghadirkan gerai pelayanan satu tempat saja melainkan juga menyediakan *website* sebagai sarana lain untuk memudahkan masyarakat dalam menggali informasi. Selain itu, ada produk lain yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik Kota Magelang yaitu Si Sukma dan juga MPP Digital.

2. Upaya Perbaikan

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang tentunya menginginkan suatu hasil yang baik untuk kedepannya. Keberadaan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dengan adanya konsep pelayanan satu tempat, jangkauan yang luas serta memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan hemat biaya.

Dalam mewujudkan tujuan tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang melakukan suatu upaya perbaikan yang dimaksudkan untuk memperbaiki, mengevaluasi serta untuk peningkatan pelayanannya. Salah satu cara yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Magelang sebagai koordinator Mal Pelayanan Publik Kota Magelang pada upaya perbaikan adalah melakukan evaluasi tri wulan. Evaluasi ini dilaksanakan setiap tiga bulan sekali seperti namanya tri wulan.

Upaya ini dilakukan oleh DPMPTSP Kota Magelang sebagai strategi untuk mengetahui keluhan, kritik serta saran dari para instansi dan juga pihak-pihak terkait yang ada dalam lingkup Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

Kegiatan tersebut mendapatkan respon yang positif dari para tenant instansi karena adanya evaluasi ini membuat para instansi dapat menyampaikan keluhan dan juga memberikan saran atau masukan pada DPMPTSP untuk mendukung dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan. Selain itu, strategi lain yang digunakan adalah melakukan perluasan dalam sosialisasi mengenai Mal Pelayanan Publik yang bertujuan memperluas jangkauan orang untuk melakukan pelayanan dan untuk memperluas informasi mengenai keberadaan serta apa saja yang ada pada dari Mal Pelayanan Publik.

3. Atribut

a. Keuntungan Relatif

Keunggulan dan kemanfaatan dari suatu inovasi dapat dilihat dari seberapa besar pengaruh yang diberikan dari keberadaan inovasi tersebut. Mal Pelayanan Publik Kota Magelang memberikan keuntungan, kemanfaatan, dan juga pengaruh yang positif dalam pelayanan publik di Kota Magelang. Inovasi ini memberikan mempermudah masyarakat dan berbagai perangkat pemerintah maupun non pemerintah yang sesuai dengan tujuannya.

Mal Pelayanan Publik ini juga mempunyai konsep yang berbeda dari inovasi yang sudah ada. Inovasi yang dihadirkan disini adalah adanya gerai pelayanan di satu tempat sehingga memudahkan serta mempersingkat waktu dalam melakukan pengurusan hal-hal yang berkaitan dengan administratif.

b. Kesesuaian

Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adanya keterlibatan pihak lain yang terlibat seperti instansi pemerintahan ataupun non-pemerintahan menyatakan bahwa adanya inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Magelang ini sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik sehingga membantu dalam proses pelayanan publik. inovasi ini juga sebagai bentuk dari peningkatan pelayanan publik yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan baik dalam pelayanan perizinan maupun non-perizinan.

c. Kerumitan

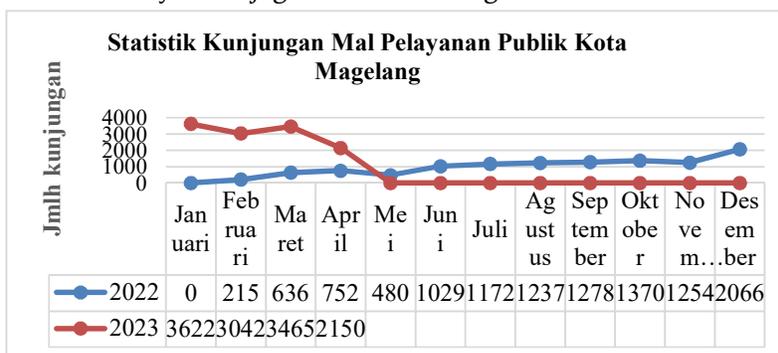
Mal Pelayanan Publik Kota Magelang ini tergolong inovasi yang masih baru sehingga masih ditemukan berbagai kendala dan masalah. Beberapa kendalanya seperti keterbatasan tempat sehingga tidak cukup untuk menampung semua instansi, masih ditemukan permasalahan pada sistem, kurangnya sumber daya manusia yang ada, dan tenant yang tidak beroperasi sesuai dengan jadwalnya. Permasalahan tersebut menjadi perhatian bagi DPMPTSP Kota Magelang selaku penyelenggara untuk segera memberikan tindakan seperti *controlling*, evaluasi, dan pengawasan sehingga kendala tersebut dapat segera terselesaikan serta proses pelayanan dapat berjalan lebih baik.

d. Kemungkinan

Suatu inovasi diperlukan suatu uji coba untuk mengetahui kemampuan serta kualitas inovasi tersebut. Mal Pelayanan Publik Kota Magelang berdasarkan pada pelaksanaannya menunjukkan respon positif dan memberikan kemanfaatan bagi masyarakat dan juga berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya.

DPMPTSP Kota Magelang sebagai lembaga yang mewadahi Mal Pelayanan Publik ini melakukan berbagai cara sebagai ajang promosi seperti pemasangan baliho, media sosial,

radio, dan lain sebagainya. Keberhasilan uji tersebut dibuktikan pada statistik permohonan yang dilakukan oleh masyarakat juga semakin meningkat.



Gambar 1. Kunjungan Pengguna Mal Pelayanan Publik

e. Kemudahan

Inovasi bertujuan untuk memudahkan orang-orang begitupun inovasi pada pelayanan publik yang dimaksudkan untuk memudahkan orang dalam mengurus keperluannya. Aspek kemudahan dalam inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang ini ada pada akses lokasi yang mudah dijangkau masyarakat karena strategis di pusat kota dengan akses transportasi yang mudah. Untuk segi efisiensi waktu, dengan adanya MPP di Kota Magelang ini mempersingkat pengurusan administrasi baik perizinan maupun non-perizinan, karena pengurusannya dilakukan di satu tempat sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah dari satu instansi ke instansi lain untuk melakukan pelayanan. Secara biaya juga menjadi lebih hemat dibandingkan dengan harus berpindah-pindah lokasi. Kemudahan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat tetapi berbagai unsur yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kota Magelang seperti para tenant instansi.

f. Capacity Building

Pengembangan kapasitas dibutuhkan dalam suatu inovasi. Hal tersebut bertujuan untuk mendukung dalam keberlanjutan suatu inovasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang selaku pihak koordinator dari Mal Pelayanan Publik Kota Magelang melakukan suatu pengembangan potensi pegawai yang diadakan oleh bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia atau PSDM. Selain itu, berbagai program pendukung juga dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Magelang seperti Si Sukma dan MPP Digital. Berbagai hal tersebut dilakukan untuk mendukung dalam peningkatan pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

KESIMPULAN

Mal Pelayanan Publik Kota Magelang adalah buah hasil pemikiran ide-ide serta gagasan dari pemerintah pusat dengan jenis inovasi konseptual dan bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan pelayanan. Hal ini juga berdasar pada undang-undang pemerintah yaitu Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 yang mengatur mengenai Petunjuk Teknis Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik. Dari kedua regulasi tersebut menyatakan bahwa pelaksanaan dari Mal Pelayanan Publik sendiri diserahkan pada pemerintah daerah yang dalam pelaksanaannya dikoordinatori pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Koordinator. Keberadaan dari Mal Pelayanan Publik Kota Magelang sendiri

mendapatkan respon yang positif dari berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung. Hal tersebut juga terlihat dari statistik pengunjung yang ada menunjukkan adanya peningkatan disetiap bulannya. Namun pada pelaksanaannya masih menemukan berbagai kendala dan masalah seperti keterbatasan tempat untuk menampung seluruh instansi sehingga ada beberapa instansi yang berbagi jadwal, kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan adanya *double job*, adanya instansi yang tutup pada jadwal operasional yang menghambat pelayanan, website yang *trouble* sehingga kesulitan untuk melakukan akses.

Rekomendasi untuk pengembangan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang yaitu: (1) Untuk kedepannya Mal Pelayanan Publik Kota Magelang ini perlu terus melakukan pembaharuan dan peningkatan pelayanan dengan menambah sarana dan prasarana yang ada. Seperti adanya perluasan lokasi sehingga dapat menampung lebih banyak instansi pemerintahan maupun non-pemerintahan atau bahkan menambahkan keterlibatan perusahaan *start-up*; (2) Melakukan perbaikan pada *website* MPP Kota Magelang untuk mempermudah akses orang-orang. Selain itu, pada *website* juga bisa disertakan penambahan jadwal operasional dan keterangan yang menyatakan bahwa instansi tersebut buka atau tutup agar masyarakat tidak kecewa saat sudah di lokasi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya melibatkan pihak ketiga; (3) Memberikan SOP khusus untuk Mal Pelayanan Publik Kota Magelang untuk memperjelas tugas pokok inti yang dilakukan oleh para instansi terkait; (4) Penerapan teknologi informasi sehingga menjadi *paperless* dan juga sistem autentifikasi data sehingga memudahkan pengurusan administrasi; (5) Mempermudah proses pelayanan dengan memaksimalkan penggunaan fasilitas yang ada. Memaksimalkan penggunaan digital untuk penyebaran informasi sehingga masyarakat atau pihak yang terlibat lebih mudah mengetahui hal yang berkaitan dengan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Anugerah Y. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*. Vol. 3 (2): hal. 57-67.
- Bekkers, V., Edelenbos, J., Steijn, B. (2011). An Innovative Public Sector? Embarking on the Innovation Journey. In: Bekkers, V., Edelenbos, J., Steijn, B. (eds) *Innovation in the Public Sector*. IIAS Series: Governance and Public Management. Palgrave Macmillan, London. https://doi.org/10.1057/9780230307520_10
- Digdayana, T. H., & Manar, D. G. (2021). ANALISIS INOVASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PERIJINAN INVESTASI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BATANG. *Journal of Politic and Government Studies*, 10(2), 152-171. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/30492>
- DPMPTSP Kota Magelang Raih Predikat Penilaian Kinerja "Sangat Baik." (2021). Humas Kota Magelang. Diakses pada 30 Oktober 2022 dari <https://humas.magelangkota.go.id/dpmpmsp-kota-magelang-raih-predikat-penilaian-kinerja-sangat-baik/>.
- Fatwa Indah Rahayu, Muhammad Noor, & Muhammad Jamal Amini. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota

- Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 18–25. Retrieved from <https://e-journals2.unmul.ac.id/index.php/jip/article/view/972>
- Lestari, R., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 528-551. <https://doi.org/https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Mahmoud Moussa, Adela McMurray & Nuttawuth Muenjohn (2018) Innovation in public sector organisations, *Cogent Business & Management*, 5:1, DOI: [10.1080/23311975.2018.1475047](https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1475047)
- Mal Pelayanan Publik Kota Magelang Rencana Dibuka 26 Februari 2022*. (2022). Humas Magelang Kota. Diakses pada 28 Februari 2023 dari <https://humas.magelangkota.go.id/mal-pelayanan-publik-kota-magelang-rencana-dibuka-26-februari-2022/>.
- Menjemput Kota Magelang yang Maju, Sehat, dan Bahagia*. (2021). Diakses pada 28 Oktober 2022 dari <https://radarsemarang.jawapos.com/advertorial/service/2021/04/12/menjemput-kota-magelang-yang-maju-sehat-dan-bahagia/>.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- MURDIYANTO, Eko (2020) *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) UPN "Veteran" Yogyakarta Press. ISBN 978-623-7840-32-9
- Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018, (2018).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknik Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik.
- Pratama, A. (2021). *Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). PELAYANAN PRIMA MELALUI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). FAKTOR PENYEBAB BELUM OPTIMALNYA KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM BIROKRASI PEMERINTAHAN. *Caraka Prabhu : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22 - 36. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.
- Visi dan Misi Pemerintah Kota Magelang*. (t.t.). magelangkota.go.id. Diakses pada 1 Maret 2023, dari <https://magelangkota.go.id/page/visi-misi-pemerintah-kota-magelang>.
- Wali Kota Magelang Beri Apresiasi 5 Inovasi Pelayanan Publik*. (2021). Diakses pada 28 Februari 2023 dari <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/wali-kota-magelang-beri-apresiasi-5-inovasi-pelayanan-publik/>.