

ABSTRACT

In essence, public services are a necessity that is expected for people living in a country from birth to death. Many bureaucracies have problems in terms of providing services, so that innovation and renewal efforts continue to be carried out to achieve good governance. Therefore, based on PermanPan-RB No.23 of 2017, a new innovation has been launched in the public service delivery system, a form of service innovation, the central and regional governments are implementing service delivery with the concept of affordability, namely the Public Service of Mall (MPP) innovation in integrating cross-border services. authority that previously was not easy to exercise. Public Service Mall is here to answer all complex service problems. The aim of this research is to look at innovation and service quality through Public Service of Malls in Jambi City. Data collected used descriptive qualitative research methods through interviews, observation, literature study and documentation. Data analysis was carried out using the Miles & Huberman model starting from the data reduction stage, data presentation and drawing conclusions. The results of this research show that the existence of service innovation through MPP can change the face of the city of Jambi, especially in the service aspect, experiencing much better renewal. This can be measured through innovation indicators according to PermanPan-RB and service quality dimensions according to Zeithaml, Parasuraman & Berry that MPP currently has the value of novelty, usefulness, effectiveness, replicability, sustainability and service quality is fulfilled such as physical form, reliability, responsiveness , assurance and attention. Although there are still several problems such as information and communication systems that are not optimal, increasing the quality of facilities and infrastructure, discipline of agency outlets in providing services.

Keywords: Innovation, Public Services, Public Service of Mall

INTISARI

Pada kodratnya pelayanan publik merupakan sebuah kebutuhan yang diharapkan bagi kalangan masyarakat yang hidup di suatu negara mulai dari lahir sampai meninggal. Banyaknya birokrasi yang memiliki problematika dalam hal pemberian pelayanan, sehingga mendorong pembaharuan inovasi terus dilakukan untuk tercapainya *good governance*. Oleh karena itu, berdasarkan Permenpan- RB No.23 Tahun 2017 telah diluncurkan inovasi baru dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik, wujud dari inovasi pelayanan, pemerintah pusat dan daerah implementasikan penyelenggaraan pelayanan dengan konsep keterjangkauan yaitu inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam mengintegrasikan pelayanan lintas kewenangan yang sebelumnya tidak mudah dilakukan. Mal Pelayanan Publik hadir untuk menjawab semua permasalahan dari pelayanan yang rumit. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat inovasi dan kualitas pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi. Data yang dikumpulkan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles & Huberman mulai dari tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan melalui MPP dapat mengubah wajah kota jambi terkhusus dari aspek pelayanan mengalami pembaharuan jauh lebih baik. Hal ini dapat diukur melalui indikator inovasi menurut Permenpan-RB dan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry bahwa MPP pada saat ini memiliki nilai kebaruan, kebermanfaatan, efektif, dapat direplikasi, berkelanjutan dan kualitas pelayanan terpenuhi seperti wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Walaupun masih terdapat beberapa permasalahan seperti sistem informasi dan komunikasi yang belum maksimal, penambahan kualitas sarana dan prasana, kedisiplinan gerai instansi dalam pemberian layanan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik