PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA

Rahma Stella Aldina

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, rahma.stella.law19@mail.umy.ac.id

Beni Hidayat

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, beni@umy.ac.id

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan reformasi birokrasi melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Mal Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan pengintegrasian pelayanan publik dari daerah dengan berbagai pelayanan publik instansi pemerintah pusat, BUMN dan swasta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi mal pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan Pelayanan publik yang selama ini dianggap masih jauh dari harapan dan keinginan masyarakat. Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, tidak berbelit-belit dan profesional. Namun, pada kenyataannya masih banyak pelayanan publik yang belum sepenuhnya berjalan baik dengan tujuan yang diinginkan karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Yogyakarta.

Kata Kunci : Peningkatan, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan Negara yang berada di urutan keempat penduduk terbanyak didunia yakni sebesar 273.523615 jiwa, dengan luas wilayah Indonesia ialah 1.811.570 km persegi sehingga angka pertumbuhan yang ada di Indonesia merupakan tertinggi kedua pada lima besar Negara dengan presentase penduduk terbanyak yakni 1,07 persen per tahun. Hal ini tentunya memiliki kendala dalam implementasi pelayanan publik dengan banyaknya masyarakat membuat pelayanan publik harus terus ditingkatkan. Hal ini selaras pada Pasal 23 pada UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik harus mengelola sistem informasi elektronika maupun non elektronika yang mencakup profil penyelenggara, profil pelaksana, standard pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan serta evaluasi kinerja yang mengakibatkan pelayanan bisa dilakukan dengan praktis, cepat serta transparan.¹

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik adalah dengan membuat sebuah terobosan baru mengenai pelayanan publik. Inovasi pada sektor pelayanan publik ini lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yakni pemerintah sudah mampu dalam memberikan inovasi dengan lebih efisien, efektif, serta memiliki kualitas, dan terjangkau untuk masyarakat.² Sebelum Mal Pelayanan Publik berdiri, masyarakat lebih dahulu mengenal pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efektif dan efisien mendorong perluasan konsep pada Mal Pelayanan Publik.

¹ Handayani, N. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri].

² Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). *Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan "Kumis MbahTejo" di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156.

Mal Pelayanan Publik ini diarahkan untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi untuk masyarakat. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini pun menjadidasar untuk memperbaiki pelayanan publik.³

Mal Pelayanan Publik ini dirancang oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik yang ada di Indonesia. Menggabungkan berbagai macam layanan pada satu tempat, prosedur dan penyerdehanaan serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta tercatat sebagai Mal Pelayanan Publik ke-70 di Indonesia dan Mal Pelayanan Publik ketiga di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang memiliki slogan "Untuk Melayani, Bukan Janji, Tapi Pasti" ini menyediakan 33 jenis layanan dari 13 instansi pemerintahan dan 8 lembaga swasta.

Mal Pelayanan publik ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari hasil kinerja pemerintahan itu sendiri yang sudah berjalan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau sesuai dengan tujuan yang di inginkan karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah setempat tentang pelayanan publik tersebut.

Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta ini sempat memiliki problem yang menjadi sorotan dipemberitaan internet, dikarenakan, pada bulan puasa Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta hanya buka hingga pukul 11.00 . Terdapat beberapa petugas yang mengobrol satu sama lain ketika sedang melayani, serta kurang ramah dan kurang informatif menjadikan tidak nyamannya pengunjung. Adanya masalah tersebut semakin membuat pelayanan publik terkesan menjadi kurang efektif dikarenakan kurangnya kesadaran penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada daftar rating, Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta mendapat rating sebesar 4,2/5. Rating tersebut sudah cukup bagus namun harus ditingkatkan lagi. Adanya beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ditujukan untuk Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta menunjukkan kurang puasnya pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut yang menunjukkan bahwa ada ketidak konsistenan dari pemerintah daerah dalam bekerja serta kurang pahamnya masyarakat terhadap tujuan dari pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang kini mengakibatkan kegiatan pelayanan menjadi terhambat dan tidak produktif.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, peneliti merasa bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan dari Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, sehingga kualitas pelayanan publik Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dapat dikatakan dikatakatan belum efektif. Kualitas pelayanan publik akan lebih mudah dipahami jika dalam memahaminya menggunakan model atau kerangka pemikiran tertentu. Peneliti menganalisis permasalahan ini menggunakan teori menurut De Vreye yang dikutip dari (Hardiyansyah, 2018:69) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi *Self-esteem, Vision, Recovery, Improve, Care, Empower, Exeed Expectation*.⁴ Hal ini dikarenakan ketujuh dimensi tersebut merupakan komponen yang terlihat menonjol,

³ Lestarini, R. P., Mutiarin, D., & Nurmadi, A. (2020). *Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon progo*. Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram, 6(2), 528–551.

⁴ Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik :Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* Edisi Revisi. Gava Media.

sehingga dinilai lebih relevan dalam menggambarkan kualitas pelayanan publik serta adanya kesesuaian antara permasalahan yang ada dengan dimensi yang digunakan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diberikan. Mal Pelayanan Publik sendiri merupakan pelayanan terpadu generasi ketiga yang dianggap sebagai langkah pembaharuan bagi sistem administrasi dalam hal pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik yaitu melalui penyelenggaraan pelayanan publik pada “Mal Pelayanan Publik Yogyakarta” yang diresmikan pada Juni 2021 sebagai soft launching dan dilengkapi serta diresmikan ulang pada 6 Oktober 2022. Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta berada di Jalan. Ipda Tut Harsono, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165

1. Self-esteem (Harga Diri)

Sebuah perilaku yang harus dilakukan oleh pemangku kepentingan yang tidak bertentangan dengan komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk mewujudkan keberhasilan dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Keberhasilan dimensi *Self-esteem* (harga diri) menurut De Vreya dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) dapat dicapai dengan menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, Pengembangan prinsip pelayanan, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, berpedoman pada kesuksesan ‘hari esok lebih baik dari hari ini.

Pendidikan memegang peranan penting bagi seseorang dalam meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pemerintah Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta telah menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya. sebagai unsur pelaksana pekerjaan pada posisi yang sesuai dengan kriteria yaitu kemampuan, kecakapan dan keahlian. Namun, masih terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang ada di Mal Pelayanan Publik yang menyebabkan sedikit terhambatannya pelaksanaan pelayanan karena jumlah permintaan pemohon tidak sebanding dengan petugas yang melayani.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pemerintah telah melakukan penerapan prinsip prinsip pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang terindikasi sudah maksimal sebagaimana di harapkan dengan menerapkan standar pelayanan sesuai dengan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pada saat ini Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta terus melakukan pengembangan prinsip pelayanan supaya sesuai dengan visi misi yang dicapai.

Dari serangkaian strategi percepatan layanan terlihat bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta berupaya memberikan pelayanan yang lebih cepat dan berpedoman pada keberhasilan di hari esok sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya beberapainovasi baik di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

2. Exceed Expectation (Memenuhi Harapan)

Dalam sektor publik, kegiatan yang dilakukan guna memastikan pelanggan mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Keberhasilan dimensi *Exceed expectation* (memenuhi harapan) menurut De Vreya telah dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) dapat dicapai dengan cara

menyesuaikan standar pelayanan, dapat memahami keinginan para pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.

Sejauh ini Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta telah memenuhi harapan warga Yogyakarta. Dapat dibuktikan pada jam operasional yang dilakukan sudah sesuai dengan yang dibuat walaupun terkadang masih terjadi keterlambatan dan untuk standar pelayanan juga sudah disesuaikan dengan SOP. Pemahaman dari petugas atau penyelenggara pelayanan publik dalam menanggapi keinginan pelanggan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta telah memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan atau keinginan dari masyarakat dimana petugas memberikan pelayanan cepat, tepat dan sebaik mungkin sebagai petugas pelayanan merespon keinginan masyarakat dengan penuh kesabaran dan memberikan penjelasan yang informatif. Petugas Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta harus bisa berinteraksi secara langsung kepada masyarakat yang sedang datang untuk mendapatkan pelayanan untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai keinginan daripada pelanggan itu sendiri

3. *Recovery* (Pembenahan)

Keberhasilan dapat dicapai dengan cara membenahi pelayanan dengan melihat berbagai keluhan sebagai peluang untuk membenahi bukan sebagai masalah, menangani keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang harapan dari pelanggan, menguji standar pelayanan, dan mendengarkan keluhan pelanggan. Keluhan adalah komentar atau *feedback* pelanggan yang cenderung negatif terhadap suatu bisnis. Pengaduan dapat dilakukan secara lisan atau tulisan, namun bagi Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta kritik maupun keluhan dari pengunjung merupakan ajang bagi para pegawai untuk meningkatkan kemampuan diri atau sumber daya manusia yang akan membuat pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta akan lebih berkembang lagi. Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah. Adanya kritik tersebut terkadang bisa menciptakan berbagai inovasi baru dalam pelayanan. Secara tidak langsung, kritik akan meningkatkan sumber daya manusia dan pastinya akan membuat organisasi akan lebih berkembang.

4. *Vision* (Pandangan Ke Depan)

Peran penyedia jasa pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas layanan publik harus mampu menebak kondisi masyarakat di masa yang akan datang dalam kaitannya dengan permintaan produk pelayanan publik. Adaptasi serta adopsi sistem pada pelayanan publik untuk menemukan bentuk terbaik menjadi hal yang biasa dilakukan serta dengan adanya inovasi pada bidang pelayan untuk mengakomodir kebutuhan saat ini dan masa yang akan datang.

Perencanaan selalu terkait dengan masa depan, dengan melakukan perencanaan ideal di masa depan ataupun inovasi yang telah dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta ini diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, Adanya Inovasi bahwasannya Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta sudah berhasil memusatkan layanan publik di satu tempat atau satu titik. Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta sedang mengupayakan memenuhi penambahan pelayanan seperti tambahan pelayanan baru. Sebagai informasi, pada MPP Kota Yogyakarta sendiri terdapat beberapa sistem pelayanan yang dapat dipilih oleh masyarakat, diantaranya yakni, Anjungan Cetak Mandiri (ACM), yaitu alat pelayanan cetak mandiri untuk mencetak berbagai dokumen perizinan; Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), berupa alat cetak yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan; dan Pelayanan Sendiri (NANDIRI), yakni pelayanan secara mandiri melalui anjungan *self-service*.

Selain itu, juga terdapat layanan Tatap Muka (TAMU), di mana masyarakat dapat mengajukan jadwal permohonan untuk melakukan konsultasi tatap muka melalui aplikasi MPP *online* tanpa perlu datang ke MPP dan layanan Satu Atap Terintegrasi (SANTER), berupa sistem layanan antar loket layanan yang sudah terintegrasi dan saling terhubung. Begitu pula terdapat layanan Melintas

Anjungan Dapat Cepat (MENDAPAT), yang merupakan layanan *drive-thru* untuk masyarakat dapat memperoleh pelayanan tanpa turun dari kendaraan dan Pelayanan Hadir di Rumah (NAN HARUM), yaitu pelayanan yang dilakukan untuk masyarakat yang menginginkan untuk dapat dilayani di rumah atau karena mengalami kesulitan untuk datang ke Mal Pelayanan Publik.⁵

Di samping itu, saat ini Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta juga sudah menciptakan beberapa inovasi terbaru, yaitu SIMPPONI (Sistem Informasi Mal Pelayanan Publik Online Terintegrasi), SiPaDi (Sistem Panggilan Digital), *Drive-thru*/Pelayanan Tanpa Turun, dan PIN SANTER (Pelayanan Inklusi Satu Atap Terintegrasi). Selain itu juga ada Arsip Digital, SIM DOK (Sistem Informasi Manajemen Dokumen IMB), Print From Home (PFH), dan Cek Poin Jogja (Cek Potensi Investasi Yogyakarta)

5. *Improve* (Perbaikan)

Perbaikan berkelanjutan harus menyesuaikan dengan perubahan pada pelayanan yang telah dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, hal ini dapat diwujudkan dalam sistem pelayanan melalui *drive thru*, selain itu Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta mempunyai Layanan Pemkot Yogyakarta Virtual yang terintegrasi dalam satu aplikasi bernama *Single ID*, *Single Window*, dan *Single Sign On*. Perbaikan juga dilakukan pada para pegawai untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, hal ini diberikan agar petugas dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakatnya. Investasi yang bersifat nonmaterial (*training*) yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta ini berupa kegiatan training atau pelatihan pada pegawainya. Proses meningkatkan kualitas dapat dilihat bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta akan memberikan pendidikan dan pelatihan untuk semua THL maupun ASN kemudian dibekali cara untuk menghadapi masyarakat konsumen.

6. *Care* (Perhatian)

Care (Perhatian) adalah elemen penting yang selalu ada dalam pemberian pelayanan dimana pelayanan yang ada diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan memiliki SOP yang nyaman bagi pelanggan. Perhatian ini dipandang sebagai salah satu sifat atau proses dimana perlu adanya perlakuan khusus pada penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat konsumen agar dapat memberikan solusi dan pelayanan yang prima. Penyusunan sistem pelayanan yang memuaskan masyarakat konsumen dengan menjaga kualitas telah dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Menyusun strategi dalam kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban dikarenakan kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan pemenuhan harapan publik dengan mengupayakan agar masyarakat konsumen dapat dilayani dengan petugas yang memiliki sikap yang baik, ramah, informatif, dan penuh simpatik. Selain itu, bentuk perhatian Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta kepada masyarakat juga ditunjukkan dengan menyediakan fasilitas penunjang pelayanan. Selain itu ada pelayanan yang berbeda dari Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dengan Mal Pelayanan Publik di kota lain yakni terdapat pemberdayaan bagi penyandang disabilitas serta optimalisasi teknologi informasi guna menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan hal ini diharapkan masyarakat semakin mudah untuk mengakses pelayanan publik.⁶

Sebagai salah satu bentuk dari perhatian ini Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta selalu melakukan uji coba terhadap semua program program yang telah berjalan, harapannya jika

⁵ Humas DIY, *MPP diresmikan, Layanan Publik Yogyakarta Makin Mumpuni*, <https://jogjaprovo.go.id/berita/mpp-diresmikan-layanan-publik-yogyakarta-makin-mumpuni> (diakses pada 6 Januari 2023)

⁶ PANRB, *Mal Pelayanan Publik Yogyakarta Hadirkan Transformasi Pelayanan*, <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-yogyakarta-hadirkan-transformasi-layanan>, (diakses pada 6 Januari 2023)

terdapat kekurangan maka akan dievaluasi dan segera diperbaiki menjadi lebih baik kembali kedepannya.

7. *Empower* (Pemberdayaan)

Peran sumber daya manusia sangatlah penting dalam pemberdayaan ini. Oleh karenanya sebuah penyelenggara pelayanan publik harus mengelola serta menjaga sumber daya manusia yang terdapat dalam pelayanan publik yang menjadikan penyelenggara pelayanan publik sebaik mungkin karena guna mencapai sebuah kesuksesan pada lembaga penyelenggara pelayanan publik bukan hanya dari segi teknologi melainkan juga didukung melalui peran dari sumber daya manusia agar kesuksesan pada penyelenggara pelayanan publik dapat tercapai.

Menurut Kanter 1987 dalam (Onsardi, 2018) bekerja dalam kondisi diberdayakan memberikan dampak positif bagi karyawan, yaitu meningkatkan perasaan percaya diri dan kepuasan kerja, motivasi yang lebih tinggi, dan kelelahan fisik/mental yang lebih rendah. Situasi kerja yang diberdayakan secara struktural lebih cenderung memiliki praktik manajemen yang dapat meningkatkan perasaan percaya pekerja terhadap organisasi dan kepuasan kerja.⁷

Selain sumber daya manusia dalam pelayanan public, sumber daya masyarakat konsumen juga perlu diberdayakan dengan cara mengadakan sosialisasi mengenai Mal Pelayanan Publik ini agar dari pihak penyedia layanan dan pengguna layanan sama sama mengetahui tugas dan kewajibannya

PENUTUP

KESIMPULAN

Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta tercatat sebagai Mal Pelayanan Publik ke 70 di Indonesia dan Mal Pelayanan Publik ketiga di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang memiliki slogan Untuk Melayani, Bukan Janji, Tapi Pasti ini menyediakan 33 jenis layanan dari 13 instansi pemerintahan dan 8 lembaga swasta.

Kualitas pelayanan publik Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang diukur berdasarkan tujuh kriteria kualitas pelayanan, dapat ditarik kesimpulan pelayanan publik Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta berkualitas baik. Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta telah berpartisipasi dengan baik karena terpenuhinya kelima fokus penelitian dengan tujuh dimensi kualitas pelayanan. Banyak inovasi inovasi yang dirancang salah satunya inovasi layanan drive thru yang dapat mempercepat pelayanan. Sejauh ini Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta sudah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan public, tak jarang banyak masyarakat yang sangat terbantu dengan adanya Mal Pelayanan Publik karena mereka bisa mengurus beberapa dokumen tanpa harus keluar dari ruangan.

SARAN

Semua elemen yang baik agar tetap dipertahankan dan yang kurang agar segera dievaluasi dan diperbaiki.

⁷ Onsardi, O. (2018). *Implementasi Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU:

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik :Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*) Edisi Revisi. Gava Media.

SUMBER LAIN:

Handayani, N. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang (Institut Pemerintahan Dalam Negeri)*.

Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). *Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156.

Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmadi, A. (2020). *Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo*. *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 528–551.

Onsardi, O. (2018). *Implementasi Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). *Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik*. *Prosiding Simposium Nasional*, 4(4), 548–568

Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.

Humas DIY, MPP diresmikan, Layanan Publik Yogyakarta Makin Mumpuni, <https://jogjaprovo.go.id/berita/mpp-diresmikan-layanan-publik-yogyakarta-makin-mumpuni>

PANRB, Mal Pelayanan Publik Yogyakarta Hadirkan Transformasi Pelayanan, <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-yogyakarta-hadirkan-transformasi-layanan>.