

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 menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan analisis melalui Aplikasi Nvivo12 Plus dengan fitur crosstab dan matrix query rate (%). Hasil penelitian ini adalah: pertama, *Relative advantage* berdasarkan keuntungan yang diberikan dengan adanya inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo. Masyarakat disini paling dominan dalam mendapatkan keuntungannya. Kedua, *Compatibility* atau kesesuaian menunjukkan kesesuaian inovasi MPP di Kulon Progo ini lebih sesuai dengan kebutuhan dan yang telah direncanakan oleh DPMPT. Ketiga, *complexity* atau kerumitan pada inovasi MPP di Kulon Progo dapat dengan mudah untuk dipahami oleh pengguna layanan. Keempat, *triability* menunjukkan inovasi MPP benar – benar sudah di ujicobakan, kemudian masing-masing daerah mengadopsi inovasi ini, dalam penelitian ini masyarakat juga melakukan ujicoba yaitu dengan mengakses pelayanan yang ada di MPP. Kelima, *observability* menunjukkan bahwa inovasi MPP ini dapat dilihat oleh penerima dari inovasi ini dalam hal ini yakni masyarakat, sehingga hal ini juga lah yang menjadi faktor masyarakat yang paling dominan dibandingkan dengan yang lainnya.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Kebijakan Publik, Mal Pelayanan Publik (MPP)

Abstract

Improving the quality of public services is done through bureaucratic reform through the Ministry of State Empowerment and Bureaucratic Reform (KEMENPANRB) making one of the latest innovations in making excellent service. Public Service Malls are basically the integration of public services from the regions with various public services of the central government, BUMN and private. This research uses descriptive qualitative research method with analysis through Nvivo12 Plus application with crosstab feature and matrix query rate (%). The results of this study are: first, the relative benefits obtained from MPP in Kulon Progo Regency. This society is the most dominant in getting its benefits. Second, the compatibility or adjustment of MPP in Kulon Progo is more in line with the needs and has been planned by DPMPT. Third, the complexity or complexity of MPP innovation in Kulon Progo can be easily accessed by service users. Fourth, triability shows that MPP has really been tested, then each of them starts innovation, in this study the community also conducts a trial that is by accessing the services that are in MPP. Fifth, the observability of producing MPP can be seen by the recipient of this innovation in this case the community, so this is also the most dominant factor of society compared to the others.

Keywords: *Public Service Innovations, Public Policy, Public Service Mal (MPP)*