

**MODEL *PUBLIC SERVICE INTEGRATED* DALAM PENERAPAN MAL
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

*Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan*



Oleh:

Ahmad Lisyam Al Hilal

202010050311012

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Lisyam Al Hilal
Nim : 202010050311012
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Model *Public Service Integrated* dalam Penerapan Mal Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya

Disetujui

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

Pembimbing-I

Ali Roziqin, S.AP., MPA



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 420 122

Kampus II

Jl. Bongsoran Sutarni No 188 Malang Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 332 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang Jawa Timur
P. +62 341 404 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

**MODEL *PUBLIC SERVICE INTEGRATED* DALAM PENERAPAN MAL
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PALANGKA RAYA**

Diajukan Oleh:

AHMAD LISYAM AL HILAL

202010050311012

Telah disetujui

Pada hari tanggal, *Rabu 29 Mei 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Ali Roziqul, S.A.P., M.PA

Mengetahui



Najamuddin, S.IP., M.Hub.Int

SKRIPSI




Dipersiapkan dan disusun oleh:

Ahmad Lisyam Al Hilal
202010050311012

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Rabu, 29 Mei 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. **Prof.Dr. Tri Sulistyarningsih.,M.Si** ()
2. **Muhammad Kamil, S.IP.,M.A** ()
3. **Ali Roziqin,SA.P.,M.PA** ()

Wakil Dekan  ahui
Kultas, Sosial dan Ilmu Politik

Najamuddin Kharis, S.IP.,M.Hub.Int



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Lisyam Al Hilal
NIM : 202010050311012
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
Model *Public Service Integrated* dalam Penerapan Mal Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 18 Mei 2024
Yang Menyatakan,



Ahmad Lisyam Al Hilal



Kampus I

Jl. Babarsari 1 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 351 259 (paling)
F: +62 341 460 455

Kampus II

Jl. Bendungan Suroto No 100 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 351 149 (paling)
F: +62 341 362 000

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 404 316 (paling)
F: +62 341 402 415
E: webmaster@umm.ac.id



**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Ahmad Lisyam Al Hilal
NIM : 202010050311012
Judul TA/Skripsi : Model *Public Service Integrated* dalam Penerapan Mal Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya
Pembimbing I : Ali Roziqin, S.AP., MPA

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	4%	5%	11%	2%	2%

Administrator

Muhammad Iqbal, S.Pd

22 Mei 2024
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan atas junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-sahabatnya. Tidak ada kata yang dapat mewakili rasa syukur penulis dalam menyelesaikan naskah skripsi ini. Akhirnya berkat usaha dan doa serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Model *Public Service Integrated* dalam Penerapan Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya”** dengan baik. Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis untuk memberi ucapan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan izin penelitian demi kelancaran skripsi saya.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP.,M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Ali Roziqin, S.AP., M.PA selaku Dosen Pembimbing skripsi saya dengan sabar memberikan pengarahan, saran dan bimbingan sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Bapak Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya serta motivasi dan semangat kepada saya selama menempuh Pendidikan menjadi Mahasiswa.
6. Bapak H.Akhmad Fordiansyah, S.H., M.A.P selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya yang sudah

menerima dan mengarahkan penulis untuk melaksanakan magang riset dan penelitian skripsi ini.

7. Bapak Pancar Fit, S. Kom selaku Kepala Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya yang sudah menerima penulis untuk melaksanakan magang riset dalam penelitian guna menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Bapak Robby Efrain A.md.Par dan rekan-rekan bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang Yang sudah menerima dan memberikan arahan kepada penulis terkait penelitian dalam tugas akhir skripsi ini.
9. Orang tua saya yang tercinta Bapak Samsi dan Ibu Nurliaty S.Pd, saya ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua saya yang dengan penuh kasih sayang, doa dan dukungan tanpa henti, telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi dalam perjalanan kuliah hingga penulisan skripsi ini.
10. Saudari penulis Yenni Heriani Anggraini dan Renny Hafizah Dwi Anggraini yang telah memberikan dukungan dan semangat tanpa henti, dan selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sofi Azzahro A.Md, Farm yang tanpa henti memberikan dukungan moral, inspirasi, ruang untuk berkeluh kesah, memberikan semangat, dan membantu dari berbagai aspek selama perjalanan penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2020 yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
13. Untuk saya sendiri Ahmad Lisyam Al Hilal terima kasih telah bertahan dan juga mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan begitu banyak perjalanan yang ditempuh dengan mengerahkan pikiran, tenaga semaksimal mungkin hingga dititik ini.

Saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada saya dengan tulus dan ikhals, semoga mendapatkan balasan atas semua kebaikan dengan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Semoga Ilmu, pengalaman dan naskah skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para peneliti dan juga pembaca.

Penulis, 5 Februari 2024

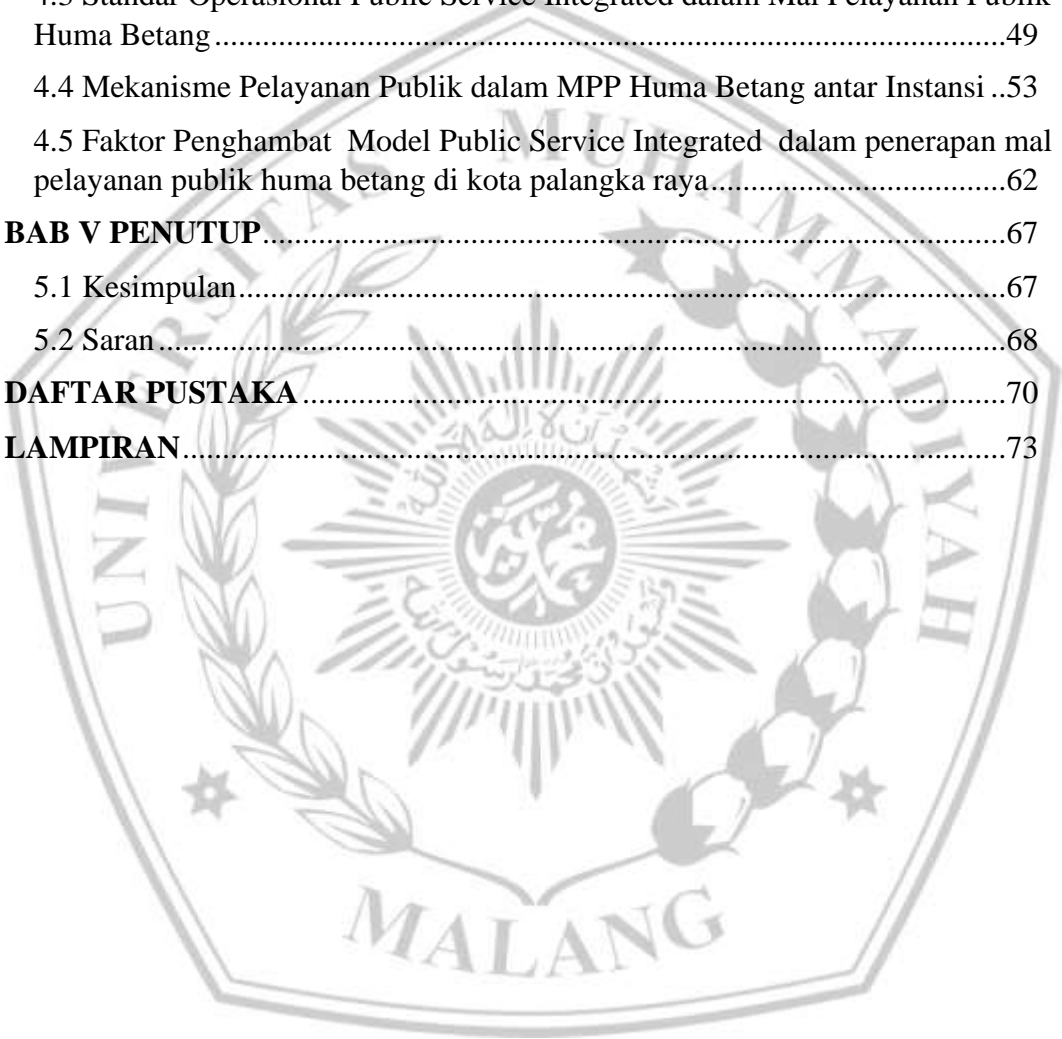
Ahmad Lisyam Al Hilal



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	v
SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Definisi Konseptual.....	8
1.6 Definisi Operasional.....	9
1.7 Metode Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.3 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.4 Manajemen Pelayanan Publik	22
2.5 Paradigma Pelayanan Publik	24
2.6 Integrasi Pelayanan Publik	26
BAB III DESKRIPSI WILAYAH	30
3.1 Gambaran Umum	30
3.2 Visi dan Misi	31
3.3 Kondisi Geografis.....	32

3.4 Kondisi Demografis	32
3.5 Profil Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya	33
3.6 Struktur Organisasi	35
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	38
4.1 Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya	38
4.2 Integrated antar Instansi dalam Pelayanan Publik di MPP Huma Betang	42
4.3 Standar Operasional Public Service Integrated dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang	49
4.4 Mekanisme Pelayanan Publik dalam MPP Huma Betang antar Instansi ..	53
4.5 Faktor Penghambat Model Public Service Integrated dalam penerapan mal pelayanan publik huma betang di kota palangka raya	62
BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Instansi di Mal Pelayanan Publik Kota Palangkaraya.....	6
Tabel 1.2 Konsep, Indikator dan Sub Indikator	9
Tabel 1.3 Daftar Nama-nama Narasumber.....	12
Tabel 1.4 Waktu Pelaksanaan Penelitian	14
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Kota Palangka Raya Menurut Jenis Kelamin Tahun 2019	33
Tabel 3.2 Tugas Pokok dan Fungsi Pejabat Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang Kota Palangka Raya Masa	36
Tabel 4.1 Contoh Standar Pelayanan Tenant DPUPR Kota Palangka Raya.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Monumen Pemancangan Kota Palangka Raya	30
Gambar 3.2	Peta Kota Palangka Raya.....	32
Gambar 3.3	Logo Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya....	34
Gambar 3.4	Struktur Organisasi	35
Gambar 4.1	Mal Pelayanan Publik Huma Betang	39
Gambar 4.2	Tentang Berita Acara Kesepahaman yang dihadirkan beberapa isntansi perihal bergabung ke dalam MPP	40
Gambar 4.3	tentang informasi dan pelacakan status perizinan	41
Gambar 4.4	Fasilitas yang nyaman dan pelayanan yang ramah dalam MPP Huma Betang	41
Gambar 4.5	Tahapan Proses Pengintegrasian Pelayanan antar Instansi dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang	45
Gambar 4.6	Tahapan Proses Pengintegrasian SOP Pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang	49
Gambar 4.7	Ruang Tunggu Layanan MPP Huma Betang.....	54
Gambar 4.8	Loket Layanan MPP Huma Betang	54
Gambar 4.9	Sistem Pelayanan Berbaris Elektronik	55
Gambar 4.10	Tenant Prioritas MPP Huma Betang.....	56
Gambar 4.11	Tempat Pengelolaan Antrian MPP Huma Betang	56
Gambar 4.12	Monitor Antrian MPP Huma Betang.....	57
Gambar 4.13	Ruang Baca dan Tempat Bermain Anak	57
Gambar 4.14	Anjungan Informasi MPP Huma Betang.....	58
Gambar 4.15	Tentang penyebaran informasi melalui stasiun TVRI KALTENG Oleh kepala MPP dan Kepala Bidang Kebijakan, advokasi, informasi dan inovasi Pelayanan.	60
Gambar 4.16	Gedung baru Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya.....	61
Gambar 4.17	Tentang pedoman mutu dan sop berstandarisasi ISO 9001:2015 & keputusan walikota palangka raya terkait pedoman teknis mekanimse kerja dan sop.....	62
Gambar 4.18	Gedung Mini MPP Huma Betang yang Sementara Digunakan.....	65

ABSTRAK

Mal Pelayanan Publik merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas sistem birokrasi, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan dalam satu lokasi. Mal Pelayanan Publik ini memiliki tujuan membantu pertumbuhan ekonomi masyarakat selama masa pandemi Covid-19 dan memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi usaha. Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya telah memiliki 14 instansi dengan 92 jenis pelayanan yang tercatat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan *Model Public Service Integrated* dalam Mal Pelayanan Publik Kota Palangkaraya yaitu Huma Betang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya pada tanggal 31 Oktober 2023, setelah sebelumnya berada dalam tahap uji coba. Pada 2019, pelayanan publik di kota palangka raya masuk kategori zona kuning dalam angka 71,64%. Seiring berjalannya waktu untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan publik ini kota palangka raya mendapat peningkatan dengan kategori zona hijau dalam angka 87,89% penilaian diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia terhadap pelayanan publiknya. Mekanisme pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang mencakup serangkaian langkah yang terstruktur dimulai dengan penyusunan *Memorandum of Understanding* (MOU) dan Perjanjian Kerjasama (PKS) antara MPP dan instansi atau tenant yang berpartisipasi. Selanjutnya, terdapat penetapan dan desain tenant layanan, integrasi sistem informasi, Tenant Prioritas, pengelolaan antrian dan pendaftaran. Dalam konteks pengelolaan keluhan dan umpan balik, serta koordinasi dan rapat rutin antar instansi atau tenant, mekanisme ini menciptakan dasar yang kokoh untuk penyelenggaraan pelayanan terintegrasi. Proses mekanisme layanan tidak hanya mencakup tahap operasional tetapi juga mencakup informasi terkait biaya layanan. MPP Huma Betang memiliki beberapa tantangan yang perlu diatasi terkait dengan aspek internal seperti alokasi dana operasional dan pengelolaan sumber daya manusia. Faktor eksternal, seperti pembangunan gedung MPP utama dan kerjasama dengan instansi terkait, diharapkan dapat memberikan solusi untuk permasalahan yang dihadapi.

Kata Kunci: Birokrasi, Integritas, Kualitas, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

The Public Service Mall is the government's effort to improve the quality of the bureaucratic system, with the aim of providing satisfaction to the community through providing services in one location. This Public Service Mall aims to help the community's economic growth during the Covid-19 pandemic and provide convenience in managing business administration. Palangka Raya City Public Service Mall has 14 agencies with 92 types of services recorded. The aim of this research is to explain the Integrated Public Service Model in the Palangkaraya City Public Service Mall, namely Huma Betang. The research method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. The results of this research show that the Huma Betang Public Service Mall, Palangka Raya City on October 31 2023, after previously being in the trial phase. In 2019, public services in the city of Palangka Raya were in the yellow zone category at 71.64%. Over time, to correct deficiencies in public services, the city of Palangka Raya received an increase in the green zone category with 87.89% of the assessment given by the Ombudsman of the Republic of Indonesia for its public services. The public service mechanism at Huma Betang Public Service Mall (MPP) includes a series of structured steps starting with the preparation of a Memorandum of Understanding (MOU) and Cooperation Agreement (PKS) between MPP and participating agencies or tenants. Next, there is determination and design of service tenants, information system integration, Priority Tenants, queue management and registration. In the context of managing complaints and feedback, as well as coordination and regular meetings between agencies or tenants, this mechanism creates a solid basis for providing integrated services. The service mechanism process not only includes the operational stage but also includes information related to service costs. MPP Huma Betang has several challenges that need to be overcome related to internal aspects such as allocation of operational funds and management of human resources. External factors, such as the construction of the main MPP building and collaboration with related agencies, are expected to provide solutions to the problems faced.

Keywords: *Bureaucracy, Quality, Integrity, Public Service Mall*

DAFTAR PUSTAKA

- Agranoff, R. (2012). *Collaborating to manage: A primer for the public sector*. Georgetown University Press.
- Akib, H., & Ihsan, A. (2017). Bureaucratic Reform in Public Service: A Case Study on the One Stop-Integrated Service. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(2), 253–258. <https://doi.org/10.5901/mjss.2017.v8n2p253>
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2), 172–199.
- Alvionita, I. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial*, 2(1), 1–6.
- Andika, R. (2020). *Ombudsman RI: Pelayanan publik di Palangka Raya Masuk Zona Kuning*.
- Bharata, A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo.
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Datamora, S., & Malau, H. (2020). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136–142. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.68>
- Denhardt. (2015). *The New Publik Service: Serving NotSteering*. ME Sharpe Inc.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). THE NEW PUBLIC SERVICE: Serving Rather than Steering. *The Age of Direct Citizen Participation*, 63–77.
- E Silaban, R. A. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Ombudsman RI.
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Kurniawan, Luthfi J., H. P. dan K. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah. Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Setara

Press.

- Lewis, Carol W., and S. C. G. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. Jossey-Bass.
- Moenir, H. A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nawawi, H. K. A. (2020). *Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. 1–123.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Perpres nomor 89 tahun 2021. (2021). Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. In *Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik* (Issue 097575, pp. 1–11).
- Propenko, Y. dan P. I. (1991). *Enterpreneurship Development in Publik Enterprise* (joseph Pro, pp. 1–199).
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *J. Ilmu Pemerintah*.
- R Wikansari, M Sayuti, B Sipayung, S Yulia Defitri, Y Laturmas, L. M. K. (2023). IMPLEMENTATION OF INTEGRATED ONE STOP MODEL IN PUBLIC SERVICES : AN ANALYSIS OF HUMAN RESOURCES PERFORMANCE COMPETENCY DEVELOPMENT IN THE. *Multicultural Education*, 9(1).
- Rahmadanik, D., & Ayu Permatasari, S. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Jpalg*, 5(2), 103–114. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4803>
- Rahmatilah, N. A., Miradhia, D., & Runiawati, N. (2021). Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 96. <https://doi.org/10.24198/jane.v13i1.35043>
- Ratna Puspita Sari, A. Y. S. R. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 10(1), 218–229. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4300>
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). *Kualitas pelayanan publik pada mal*

- pelayanan publik*. 13(2), 170–178.
- Sari, N. M. (2021). Information Service Activities on the Public Satisfaction Levels in the Public Service Mall of Palopo City. *Jurnal Bina Praja*, 13(2), 219–229. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.219-229>
- Sriyanti, S. (2021). *Pemkot Palangka Raya Operasionalkan Pelanyanan Publik*. Nusantara.
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *metode penelitian komunikasi (kuantitatif,kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artiek Pada Jurnal Internasional*.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Suhermanto, D. F., Roziqin, A., Sihidi, I. T., Indrawan, T., & Rahmawati, Y. (2022). Formulating Integrated Public Services in Batu City: A Preliminary Study. *Journal of Governance and Public Policy*, 9(2), 82–95. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v9i2.13482>
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2(2), 189–205. <https://doi.org/10.24090/volksgeist.v2i2.2870>
- Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 160–165.
- Widiyahseno, B. (2016). Inovasi Bupati di Ruang Demokrasi: Upaya Membangun Kesadaran Inovasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 18(3), 177. <https://doi.org/10.22146/jsp.13136>
- Wijaya, N. Q., & Ghufrony, Ahmad, R. (2021). Reliability, Responsiveness, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep. *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 11(2), 130–146. <https://doi.org/10.24929/feb.v11i2.1603>
- Winarsih, R. & A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Winarsih, R. dan A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.