

Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember

Syifaul Jannah¹ Khusnul Khotimah²

Universitas Islam Jember, Indonesia

*Corresponding author email: syifauljannah319@gmail.com

Article info

Article history:

Received : 20 Juni 2024

Accepted : 27 Juni 2024

Published : 28 Juni 2024

Keywords:

Inovasi, Manajemen Publik, Pelayanan

Abstrak

Kabupaten Jember resmi menghadirkan Mal Pelayanan Publik untuk mempermudah dan menyederhanakan layanan publik agar lebih cepat serta lebih efektif. Mal Pelayanan Publik ini secara langsung diresmikan oleh Bupati Jember Hendy Siswanto didampingi wakil Bupati Jember, Forkompimda Jember, seluruh Kepala OPD serta seluruh Camat se-Kabupaten Jember pada Senin (6/11/2023). Teori yang digunakan dalam penelitian ini Manajemen publik yang mengacu pada rangkaian praktik, proses, dan kegiatan yang bertujuan untuk mengelola sumber daya publik dengan efisiensi dan efektif. Sumber daya publik meliputi aspek-aspek seperti anggaran, tenaga kerja, fasilitas, informasi, dan berbagai bentuk aset yang dimiliki oleh pemerintah. Tujuan utama manajemen publik adalah untuk mengatur dan mengarahkan sumber daya ini secara optimal agar dapat menghasilkan dampak positif bagi masyarakat dan memenuhi tuntutan Masyarakat yang beragam (Wijaya & Danar, 2014). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Peneliti mengawali penelitian ini dengan cara observasi, kemudian dilanjutkan wawancara dan didukung dengan dokumentasi. Untuk menentukan informan, peneliti menggunakan purposive sampling dan didapatkan 5 orang informan yaitu 1 key informan dan 4 support informan. Inovasi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember berupa sarana dan prasarana yang diberikan sudah lumayan lengkap. Seperti sudah adanya fasilitas untuk penyandang disabilitas (rambatan untuk jalan), ruang laktasi, Play ground, Pojok baca. Adapun yang saat ini sedang diusahakan yaitu membuat aplikasi khusus untuk pelayanan publik yang akan diberi nama "JELITA".

DOI:

Abstract

Jember Regency officially presents the Public Service Mall to facilitate and simplify public services to be faster and more effective. This Public Service Mall was directly inaugurated by the Regent of Jember Hendy Siswanto accompanied by the Deputy Regent of Jember, the Jember Forkompimda, all Heads of OPDs and all Sub-district Heads throughout Jember Regency on Monday (6/11/2023). The theory used in this study is Public Management which refers to a series of practices, processes, and activities that aim to manage public resources efficiently and effectively. Public resources include aspects such as budget, workforce, facilities, information, and various forms of assets owned by the government. The

main objective of public management is to organize and direct these resources optimally in order to produce a positive impact on society and meet the diverse demands of the community (Wijaya & Danar, 2014). The method used in this study is a qualitative method. The researcher began this study by means of observation, then continued with interviews and supported by documentation. To determine the informants, the researcher used purposive sampling and obtained 5 informants, namely 1 key informant and 4 support informants. Innovation at the Jember Regency Public Service Mall in the form of facilities and infrastructure provided is quite complete. Such as the availability of facilities for people with disabilities (walking platforms), lactation room, Playground, Reading corner. What is currently being worked on is creating a special application for public services which will be named "JELITA".

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah telah berupaya untuk menjadikan pelayanan publik lebih baik sehingga masyarakat lebih mudah dengan layanan tersebut. Bagi lembaga pemerintah hal itu sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik karena akan membantu mereka untuk bekerja dengan baik, namun jika mereka memberikan pelayanan yang buruk maka hal tersebut dapat merugikan mereka. Meningkatkan kesejahteraan umum telah menjadi tujuan utama semua negara, termasuk Indonesia, sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945, alenia ke empat memuat dua dari empat tujuan negara yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum (UUD 1945).

Dalam evolusi sistem pemerintahan Indonesia, perubahan mendasar terjadi sejak tahun 1998, ketika diterapkannya sistem desentralisasi dan diundangkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang otonomi daerah, desentralisasi merupakan pengalihan tugas pemerintah pusat ke daerah otonom berdasarkan asas otonomi (UU No 23 Tahun 2014). Banyak perubahan yang terjadi pada sistem pemerintahan dan administrasi di Indonesia. Khususnya pemerintah daerah seringkali mendapat ulasan negative dari masyarakat karena pelayanannya memakan waktu dan memiliki persyaratan yang rumit. Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) telah menciptakan salah satu inovasi terkini yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang prima yaitu dengan diberlakukannya Permenpan RB No.23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Mal Pelayanan Publik adalah tempat dilaksanakannya penyelenggaraan atau kegiatan penyediaan pelayanan publik berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang merupakan suatu perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat

maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Daerah/ swasta untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah terjangkau, aman, dan nyaman. Perancangan Mal Pelayanan Publik ini dapat menjadi solusi untuk memenuhi tuntutan pelayanan terbaik dari pemerintah serta meningkatkan daya saing global dengan memberikan kemudahan berbisnis di Indonesia. Kehadiran Pusat Pelayanan Publik jelas menunjukkan bahwa pemerintah berupaya melakukan reformasi pelayanan publik di Indonesia artinya pemerintah ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih mudah dan terjangkau, menciptakan keamanan dan kenyamanan masyarakat serta mempermudah berbisnis di Indonesia.

Inovasi diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kabupaten Jember resmi menghadirkan Mal Pelayanan Publik untuk mempermudah dan menyederhanakan layanan publik agar lebih cepat serta lebih efektif. Mal Pelayanan Publik ini secara langsung diresmikan oleh Bupati Jember Hendy Siswanto didampingi wakil Bupati Jember, Forkompimda Jember, seluruh Kepala OPD serta seluruh Camat se-Kabupaten Jember pada Senin (6/11/2023). Melalui penelitian ini, peneliti mencoba menganalisis Inovasi Pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Manajemen publik mengacu mengelola dan mengatur sumber daya publik serta menyediakan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik, serta pengelolaan anggaran dan sumber daya lainnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan bagi masyarakat. Manajemen publik juga mencakup transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan untuk memastikan bahwa kepentingan masyarakat dipertimbangkan dalam setiap kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan. Tujuan utama manajemen publik adalah untuk mengatur dan mengarahkan sumber daya ini secara optimal agar dapat menghasilkan dampak positif bagi masyarakat dan memenuhi tuntutan Masyarakat yang beragam (Wijaya & Dinar, 2014). Secara lebih rinci, tujuan utama manajemen publik meliputi:

1. Pelayanan Publik yang Berkualitas: Memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan tepat waktu kepada masyarakat.
2. Pengelolaan Sumber Daya yang Baik: Mengelola sumber daya publik seperti anggaran, personil, dan infrastruktur secara efisien untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi publik.
3. Transparansi dan Akuntabilitas: Memastikan bahwa keputusan dan tindakan yang diambil oleh pemerintah atau lembaga publik dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait.

4. Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat: Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan cara menyediakan layanan publik yang memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan taraf hidup.
5. Efektivitas Kebijakan Publik: Mengembangkan dan melaksanakan kebijakan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta kondisi sosial dan ekonomi yang berkembang.
6. Partisipasi Masyarakat: Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan untuk memastikan representasi yang lebih baik dari kepentingan dan kebutuhan masyarakat.
7. Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan: Menerapkan praktik manajemen terbaik dan terus-menerus melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi organisasi publik.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, manajemen publik diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat dan memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berdaya guna, Inovasi dalam konteks manajemen publik mengacu pada pengembangan dan penerapan ide-ide baru, metode, atau pendekatan yang membawa perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau kebijakan publik. Inovasi dapat terjadi dalam berbagai bidang, termasuk teknologi informasi, proses administrasi, kebijakan publik, dan pelayanan kepada masyarakat. Ada beberapa poin penting terkait inovasi dalam manajemen public. a) Pengembangan Solusi Baru: Inovasi melibatkan penciptaan atau pengembangan solusi baru untuk menanggapi tantangan atau masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. b) Perbaikan Efisiensi: Inovasi dapat menghasilkan perbaikan dalam efisiensi penggunaan sumber daya, seperti anggaran dan personil, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. c) Penggunaan Teknologi Baru: Penerapan teknologi baru atau penggunaan teknologi yang sudah ada dengan cara yang baru dapat meningkatkan kemampuan organisasi publik dalam memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efektif. d) Partisipasi Masyarakat: Inovasi juga dapat mencakup cara-cara baru untuk meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan atau implementasi program public. e) Peningkatan Responsivitas: Inovasi dapat meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, dengan mengembangkan cara-cara baru untuk mendengarkan dan merespons umpan balik dari masyarakat. f) Penyesuaian dengan Perubahan: Inovasi memungkinkan pemerintah atau lembaga publik untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan eksternal, seperti perubahan sosial, ekonomi, atau politik. g) Eksperimen dan Pembelajaran: Inovasi dalam manajemen publik sering kali melibatkan pendekatan eksperimen dan pembelajaran, di mana ide-ide baru diuji coba secara bertahap sebelum diimplementasikan secara lebih luas.

Inovasi dalam manajemen publik tidak hanya tentang menciptakan sesuatu yang baru, tetapi juga tentang memperbaiki cara-cara yang sudah ada untuk mencapai hasil yang lebih baik bagi masyarakat secara keseluruhan.

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah fasilitas fisik atau pusat layanan yang dirancang untuk menyediakan berbagai layanan publik secara terpadu dalam satu lokasi. MPP bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. dijember, misalnya. MPP merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menyediakan berbagai layanan administratif dalam satu tempat untuk memudahkan masyarakat mengurus berbagai keperluan administratif seperti KTP, Akta Kelahiran, izin usaha, dan lain sebagainya tanpa harus mengunjungi banyak tempat.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu., baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2017: 9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument utama, teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (kombinasi), analisis bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode ini dipilih untuk menyajikan data secara akurat sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Penelitian ini akan di laksanakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember yang bertempat di Gedung PTSP Kabupaten Jember pada bulan November 2023 sampai bulan Januari 2024. Maksud penulis mengadakan penelitian ditempat tersebut sebelumnya karena pelayanan publik yang diselenggarakan di Gedung Serba Guna masih kurang efisien, maka peneliti melakukan penelitian pada Mal Pelayanan Publik yang juga melayani pelayanan publik untuk masyarakat. Selain itu, lokasi tersebut juga mudah dijangkau oleh peneliti.

Menurut Sugiyono (2017:39) objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasitertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya. Objek peneltian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember. Menurut Arikunto (2010:88) mengemukakan bahwa subjek penelitian adalah benda, hal atau orang tempat data untuk variabel melekat, dan dipermasalahakan. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian disebut dengan informan. Subjek dalam penelitian ini merupakan informan yang bertugas pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember. Sumber data primer dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Yang pertama adalah Kasubag Umum Kepegawaian Kabupaten Jember. Yang kedua adalah staff PTSP. Yang ketiga adalah Staff Dpendukcapil. Yang keempat adalah Staff Bapenda dan yang terakhir adalah staff Dinsos. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa profil Mal Pelayanan Publik tempat penelitian ini dilakukan. Selain itu sumber data sekunder juga berasal dari internet.

Menurut Sugiyono (2017:245) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah dilapangan. Dengan demikian, data yang telah dikumpulkan dari lokasi penelitian dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi selanjutnya dianalisis dan kemudian dilaporkan dalam bentuk tertulis. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu informasi yang dikumpulkan dilapangan digunakan untuk membuat simpulan akhir dan bukan untuk membuktikan hipotesis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antar subjek peneliti yang satu dengan yang lainnya. Memperpanjang waktu pengamatan, dapat memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan, dapat mempelajari dan menguji informasi responden dan juga untuk membangun kepercayaan para responden erhaap peneliti dan juga kepercayaan diri sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember merupakan bagian dari Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Jember. Secara umum letak

geografis Mal Pelayanan Publik terletak di Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember merupakan lembaga yang memiliki tugas dalam melakukan bentuk pelayanan masyarakat seperti pelayanan pengurusan dokumen masyarakat. Berikut pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember : Dinas PTSP, Dinas PU Bina Marga dan SDA, Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Cipta Karya, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Sosial, Dispenduk, Dinas Ketenagakerjaan, Dinas Kesehatan, Dispendik, Diskominfo, DP3AKB, Bapenda, dan Perumdam Tirta Pandhalungan yang siap melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun visi, misi dan Motto Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember yakni:

Visi : Menuju Jember Ramah Pelayanan Ramah Investasi

Misi : Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan pelayanan mudah, cepat,, transparan dan akuntabel serta dapat berkontribusi penuh dalam kemajuan investasi di Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur, Indonesia bahkan dunia.

Motto : SMART, yaitu Senyum, Ramah, Mudah, Cepat Dan Transparan

Dasar Hukum Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember mengutip dari Peraturan Bupati Jember NO.18 Tahun 2022. Yang menimbang tentang pemerintah daerah yang berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember ini, Anda akan menemukan beragam layanan, seperti pengurusan dokumen resmi, pembayaran pajak, perizinan, kesehatan, pendidikan, dan banyak lagi. Hal ini guna menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi warga dalam memenuhi kebutuhan administratif dan layanan pemerintah, serta untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam menyediakan layanan publik. Dan tentu hal ini dapat membantu mengurangi birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk mengurus berbagai keperluan resmi. Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan , keterjangkauan kemanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Mal Pelayanan Publik merupakan sebuah konsep fasilitas dari Pemerintah Kabupaten Jember yang bertujuan untuk memberikan akses yang lebih mudah dan nyaman kepada berbagai layanan publik yang tersedia bagi masyarakat. Ini adalah tempat di mana berbagai lembaga pemerintah dan organisasi pelayanan publik dapat berkumpul dalam satu lokasi fisik yang sama, mirip dengan konsep pusat perbelanjaan (mall), sehingga warga dapat mengakses berbagai layanan pemerintah dan non-pemerintah dengan lebih efisien.

Mal Pelayanan merupakan Inovasi penemuan baru yang berbeda dengan yang sudah banyak dipakai oleh orang-orang pada umumnya. Inovasi dalam pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi melalui ide-ide kreatif seseorang guna meningkatkan pelayanan publik, menciptakan pembaharuan dibidang prosedur, metode juga struktur organisasi yang manfaatnya mempunyai nilai plus pada kualitas pelayanan. Dengan demikian maka inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan seseorang untuk menciptakan hal baru, akan tetapi bagaimana dapat dilihat dari pencapaian kinerja ataupun mengembangkan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi selalu memunculkan hal-hal baru yang dapat dibedakan dengan yang lain, namun inovasi juga memiliki keserasian dengan inovasi lama. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Umum Kepegawaian Kabupaten Jember

Sebenarnya sudah lama ada di Gedung Serbaguna. Kemudian ada arahan dari pelimpahan wewenang dan MPP dilimpahkan ke PTSP, akhirnya kami berusaha mewujudkan sesuai arahan Kemenpan. MPP sendiri juga tidak lepas dari bagian organisasi kesekretariatan daerah”.

Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah memberikan dampak positif terhadap Efektifitas Pelayanan. Pembaruan atau inovasi baru terus dilakukan demi tercapainya pelayanan publik yang efektif pembaruan berupa adanya Mal Pelayanan Publik dan adanya teknologi digital merupakan sebuah inovasi baru yang dapat diterapkan dalam hal pelayanan publik di dalam pemerintah, seperti halnya yang terjadi di dalam pemerintah Kabupaten Jember dalam upaya meningkatkan pelayanan publik Mal Pelayanan Kabupaten Jember

“Untuk efektif, di MPP ini sudah bisa dikatakan sudah efektif karena tidak harus ke dinas lain. Karena di MPP sudah lengkap dengan tenan yang sudah ada jadi masyarakat bisa lebih mudah mengurus administrasi

Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember sarana dan prasarana yang diberikan sudah lumayan lengkap. Seperti sudah adanya fasilitas untuk penyandang disabilitas (rambatan untuk jalan) , ruang laktasi, Play ground, Pojok baca. Adapun yang saat ini sedang diusahakan yaitu membuat aplikasi khusus untuk pelayanan publik yang akan diberi nama “JELITA”. Pemerintah Kabupaten Jember sepenuhnya juga sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakatnya. Pemerintah terus berupaya mentransformasikan birokrasi di Indonesia agar lebih lincah dan tangkas, termasuk di dalamnya menghadirkan pelayanan publik yang lebih melayani masyarakat. Dibuatkannya aplikasi khusus MPP hendaknya mampu mengintegrasikan proses bisnis pelayanan lintas sektor, standardisasi layanan, penggunaan teknologi informasi yang mudah dan murah, serta literasi digital.

SIMPULAN

Mal Pelayanan Publik merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang menggabungkan berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat. MPP Kabupaten Jember memberikan pelayanan sebanyak 20 instansi kementerian/lembaga/pemerintah daerah/badan usaha milik negara (BUMN)/badan usaha milik daerah (BUMD)/swasta/asosiasi profesi dengan jumlah layanan yang terbanyak adalah Dispendukcapil, Dinsos dan Bapenda. Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Jember merupakan sebuah hal baru bagi masyarakat Jember, hal ini merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Jember dalam mengikuti perkembangan jaman. Mal Pelayanan Publik merupakan sebuah konsep fasilitas dari Pemerintah Kabupaten Jember yang bertujuan untuk memberikan akses yang lebih mudah dan nyaman kepada berbagai layanan publik yang tersedia bagi masyarakat. Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember sarana dan prasarana yang diberikan sudah lumayan lengkap. Seperti sudah adanya fasilitas untuk penyandang disabilitas (rambatan untuk jalan) , ruang laktasi, Play ground, Pojok baca. Adapun yang saat ini sedang diusahakan yaitu membuat aplikasi khusus untuk pelayanan publik yang akan diberi nama “JELITA”.

REFERENSI

- Avin, 2023 Hadirnya Mal Pelayanan Publik Di Berbagai Daerah Di Indonesia <https://www.kompasiana.com/avin51692/654f2b65ee794a319c6c2b42/hadirnya-mal-pelayanan-publik-di-berbagai-daerah-di-indonesia>
- Fadli, Zul. 2023. *Dasar-dasar Manajemen Publik*. Get Press Indonesia.
- Ida Yunari, 2020. *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Vol.II, No.02, 2020. Institut Pemerintahan Dalam Negri (IPDN)
- Indonesia, *Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022*. Peraturan Pemerintah Daerah Republik Indonesia
- Muharam, Riki Satria. 2019. *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Erarevolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung*. Vol.01, No.1, 2019. Jurusan Ilmu Administrasi Publik
- Nurvadila Malia, 2021. *Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
- Reynaldi, 2023 *Pemkab Jember Launcing MPP Untuk Optimalkan Pelayanan Kepada Masyarakat*. <https://www.rri.co.id/jember/daerah/432999/pemkab-jember-launcing-mpp-untuk-optimalkan-pelayanan-kepada-masyarakat>

Sugiyono. 2017. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Zumrotun, 2023 Bupati Jember Resmikan Mal Pelayanan Publik dengan 238 Jenis Pelayanan. <https://www.antaraneews.com/berita/3810327/bupati-jember-resmikan-mal-pelayanan-publik-dengan-238-jenis-layanan#:~:text=Kemudian%2013%20perangkat%20daerah%20di,DP3AKB%2C%20Bapenda%2C%20dan%20Perumdam%20Tirta>

Zumrotun, 2023 Potret Buram Pelayanan Adminduk Jember <https://www.antaraneews.com/berita/774048/potret-buram-pelayanan-adminduk-jember>