



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 4370-4380

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pemanfaatan Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Masyarakat Di Kabupaten Konawe
(Studi Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kab. Konawe)

Muhamad Irfan Rama^{1✉}, Yuliana Musin², Takwim³

Universitas Lakidende

Email: : ramaipang3@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendefinisikan dan mendeskripsikan konsep Mall Pelayanan Publik sebagai sebuah inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Mall Pelayanan Publik merupakan konsep yang diperkenalkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) pada tahun 2014. Konsep Mall Pelayanan Publik didasarkan pada ide menyediakan berbagai layanan publik dari berbagai instansi pemerintah dalam satu lokasi terpadu, sehingga masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan dengan lebih mudah, cepat, dan terpadu. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan tinjauan pustaka, Mall Pelayanan Publik memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu: 1) Terintegrasi, 2) Terpusat, 3) Mudah diakses, 4) One stop service, dan 5) Bernuansa mall atau pusat perbelanjaan modern. Implementasi Mall Pelayanan Publik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta mendorong percepatan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Kata kunci: *Mall Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, Kualitas Pelayanan.*

Abstract

This research aims to define and describe the concept of Public Service Mall as an innovation in public services in Indonesia. Public Service Mall is a concept introduced by the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (Ministry of PAN-RB) in 2014. The Public Service Mall concept is based on the idea of providing various public services from various government agencies in one integrated location, so that people can get various services more easily, quickly and integrated. This aims to increase access, efficiency and effectiveness of public services. Based on the literature review, the Public Service Mall has several main characteristics, namely: 1) Integrated, 2) Centralized, 3) Easy to access, 4) One stop service, and 5) Has the feel of a mall or modern shopping center. The implementation of the Public Service Mall is expected to increase public satisfaction with public services as well as encourage the acceleration of bureaucratic reform and improve the quality of public services in Indonesia.

Keywords: Public Service Mall, Public Service, Bureaucratic Reform, Service Quality.

PENDAHULUAN

Kabupaten Konawe merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara yang memiliki luas wilayah mencapai 8.154,13 km². Kondisi geografis Kabupaten Konawe yang luas dan tersebar ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Berbagai jenis pelayanan publik seperti perizinan, administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan layanan lainnya seringkali tersebar di berbagai lokasi, sehingga masyarakat harus berpindah-pindah tempat untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Hal ini tentu berdampak pada inefisiensi waktu, tenaga, dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

Berbagai jenis pelayanan publik, seperti perizinan, administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan layanan lainnya, seringkali tersebar di berbagai lokasi di Kabupaten Konawe. Akibatnya, masyarakat harus berpindah-pindah tempat untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Hal ini tentu berdampak pada inefisiensi waktu, tenaga, dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengakses layanan publik. Selain itu, penyebaran layanan publik yang tidak merata juga dapat menyebabkan kesenjangan dalam kualitas dan aksesibilitas layanan di berbagai wilayah Kabupaten Konawe. Masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau yang jauh dari pusat pemerintahan mungkin menghadapi kendala yang lebih besar dalam mendapatkan layanan publik yang memadai.

Permasalahan ini menjadi tantangan bagi pemerintah Kabupaten Konawe untuk mengembangkan strategi dan inovasi dalam penyediaan layanan publik yang dapat menjangkau seluruh masyarakat secara efektif dan efisien. Upaya peningkatan kualitas, aksesibilitas, dan koordinasi layanan publik di Kabupaten Konawe menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Konawe, dengan fokus pada aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pemberian layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah Kabupaten Konawe dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah yang luas dan tersebar ini.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah Kabupaten Konawe telah mengembangkan konsep mall pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Mall pelayanan publik merupakan suatu konsep pelayanan terpadu yang memungkinkan masyarakat dapat memperoleh berbagai jenis pelayanan publik dalam satu tempat. Konsep ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik, cepat, dan nyaman.

Melalui mall pelayanan publik, masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah, seperti perizinan, administrasi kependudukan, pembayaran pajak dan retribusi, hingga layanan kesehatan dan pendidikan. Selain itu, konsep ini juga diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

Namun, sejauh ini belum ada evaluasi mendalam mengenai pemanfaatan mall pelayanan publik di Kabupaten Konawe. Apakah konsep ini telah berjalan sesuai dengan tujuan dan harapan pemerintah daerah? Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya? Serta bagaimana upaya pemerintah Kabupaten Konawe dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui mall pelayanan publik? Pertanyaan-pertanyaan tersebut perlu dikaji secara komprehensif melalui sebuah penelitian yang mendalam. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil lebih dekat tentang "Pemanfaatan Mall Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Konawe (Studi Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kab. Konawe)".

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, data akan dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu:

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

- Wawancara akan dilakukan dengan para informan yang telah ditetapkan, meliputi pihak manajemen, petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan.
- Wawancara mendalam bertujuan untuk menggali informasi, perspektif, pengalaman, dan pemahaman informan secara komprehensif terkait kualitas pelayanan publik.
- Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan akan bersifat terbuka dan fleksibel, sehingga memungkinkan informan untuk menyampaikan pandangan dan pengalamannya secara lebih detail.
- Wawancara akan dilakukan dengan durasi sekitar 45-60 menit per informan.

2. Observasi Partisipan

- Peneliti akan melakukan observasi langsung di Kantor Pelayanan Publik untuk mengamati proses pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kondisi lingkungan pelayanan.
- Observasi partisipan memungkinkan peneliti untuk memahami situasi dan kondisi nyata di lapangan secara mendalam.
- Aspek-aspek yang akan diamati meliputi tata ruang, fasilitas, prosedur pelayanan, sikap dan perilaku petugas, serta respon masyarakat.
- Hasil observasi akan didokumentasikan melalui catatan lapangan, foto, dan rekaman video (jika diizinkan).

3. Studi Dokumentasi

- Peneliti akan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen terkait, seperti standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, laporan kinerja, data keluhan masyarakat, dan dokumen lainnya yang relevan.
- Studi dokumentasi bertujuan untuk memperoleh informasi tambahan dan melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.
- Dokumen-dokumen tersebut akan dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Publik.

Kombinasi teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan studi dokumentasi diharapkan dapat menghasilkan data yang kaya, valid, dan komprehensif untuk menjawab pertanyaan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi dan Teknologi di MPP Kabupaten Konawe

Dalam pengelolaan MPP, Pemerintah Kabupaten Konawe memanfaatkan sistem

informasi dan teknologi yang terintegrasi. Hal ini mencakup sistem antrian online, sistem informasi pelayanan, sistem manajemen dokumen, serta aplikasi layanan mandiri bagi masyarakat. Selain itu, terdapat pusat data dan server yang menghubungkan seluruh sistem informasi di MPP. Dalam upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Konawe telah mengintegrasikan berbagai sistem informasi dan teknologi di MPP, antara lain:

1. Sistem Antrian Online

- MPP mengimplementasikan sistem antrian online yang dapat diakses melalui website resmi atau aplikasi mobile.
- Masyarakat dapat melakukan pendaftaran antrian secara daring sebelum datang ke MPP, sehingga dapat memperkirakan waktu kedatangan dan mengurangi waktu tunggu.
- Sistem antrian online juga dilengkapi dengan fitur pengelolaan nomor antrian, serta informasi tentang nomor antrian yang sedang dilayani.

2. Sistem Informasi Pelayanan

- MPP memiliki sistem informasi pelayanan yang terintegrasi, mencakup data-data terkait layanan yang tersedia, persyaratan, prosedur, serta waktu penyelesaian.
- Sistem ini memungkinkan petugas untuk dengan cepat dan akurat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- Masyarakat dapat mengakses sistem informasi pelayanan melalui website atau aplikasi mobile MPP untuk mengetahui informasi terkait layanan yang dibutuhkan.

3. Sistem Manajemen Dokumen

- Seluruh dokumen administrasi yang diajukan oleh masyarakat dikelola melalui sistem manajemen dokumen digital yang terintegrasi.
- Sistem ini memungkinkan petugas untuk melakukan verifikasi, pengolahan, dan penyimpanan dokumen secara elektronik, sehingga mempercepat proses pelayanan.
- Masyarakat juga dapat melakukan pengajuan dokumen secara daring dan melacak status dokumennya melalui sistem manajemen dokumen.

4. Aplikasi Layanan Mandiri

- MPP menyediakan aplikasi layanan mandiri yang dapat diakses oleh masyarakat melalui website atau aplikasi mobile.
- Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai layanan secara mandiri, seperti pengajuan permohonan, pembayaran, dan pemantauan status layanan.
- Fitur-fitur dalam aplikasi layanan mandiri dirancang untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kepuasan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan di MPP.

5. Pusat Data dan Server Terintegrasi

- Seluruh sistem informasi di MPP Kabupaten Konawe didukung oleh pusat data dan server yang terkelola dengan baik.
- Pusat data ini berfungsi sebagai penyimpanan dan pengelolaan data-data penting terkait pelayanan publik, serta menghubungkan seluruh sistem informasi yang ada.
- Ketersediaan dan keamanan data di pusat data menjadi perhatian utama untuk menjamin kelangsungan dan keakuratan layanan di MPP.

Dengan menerapkan sistem informasi dan teknologi yang terintegrasi, MPP Kabupaten Konawe dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Upaya Pengembangan MPP di Kabupaten Konawe

Pemerintah Kabupaten Konawe secara berkelanjutan melakukan upaya-upaya untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas MPP, antara lain:

1. Memperluas cakupan jenis pelayanan publik yang terintegrasi di MPP.
2. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas pelayanan.
3. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk perbaikan.
5. Menjalinkan kemitraan dengan pihak swasta dan masyarakat untuk pengembangan MPP.
6. Melakukan koordinasi yang lebih erat dengan instansi terkait untuk memperkuat sinergi.

Untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas Mal Pelayanan Publik (MPP) secara berkelanjutan. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain:

1. Memperluas Cakupan Jenis Pelayanan Publik

- Pemerintah Kabupaten Konawe terus berupaya untuk menambah jenis-jenis pelayanan publik yang dapat diakses di MPP.
- Tidak hanya pelayanan dasar, namun juga pelayanan lanjutan dari berbagai instansi terkait, seperti perizinan, administrasi kependudukan, perpajakan, dan lain-lain.
- Perluasan cakupan pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih komprehensif dalam satu lokasi terpadu.

2. Meningkatkan Kompetensi dan Profesionalisme Petugas Pelayanan

- MPP Kabupaten Konawe secara rutin melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi petugas pelayanan.
- Pelatihan mencakup peningkatan kemampuan teknis, pelayanan prima, serta pemahaman akan prosedur, peraturan, dan kebijakan terkait.
- Upaya ini bertujuan untuk memastikan petugas pelayanan dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Mengoptimalkan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

- Pemerintah Kabupaten Konawe terus melakukan pembaruan dan pengembangan sistem informasi serta infrastruktur teknologi di MPP.
 - Hal ini mencakup peningkatan kualitas dan kapasitas jaringan, perangkat keras, serta aplikasi layanan berbasis digital.
 - Optimalisasi pemanfaatan TIK bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akurasi dalam pemberian layanan kepada masyarakat.
4. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara Berkala
- MPP Kabupaten Konawe rutin melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.
 - Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk perbaikan dan peningkatan layanan di masa mendatang.
 - Upaya ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten Konawe untuk terus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan MPP.
5. Menjalinkan Kemitraan dengan Pihak Swasta dan Masyarakat
- Pemerintah Kabupaten Konawe melibatkan pihak swasta dan masyarakat dalam pengembangan MPP.
 - Kemitraan dapat berupa dukungan pendanaan, penyediaan fasilitas, serta masukan dan ide-ide inovatif untuk perbaikan layanan.
 - Kolaborasi dengan pihak eksternal diharapkan dapat memperkaya pengembangan MPP dan menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.
6. Meningkatkan Koordinasi dengan Instansi Terkait
- MPP Kabupaten Konawe menjalin koordinasi yang lebih erat dengan instansi-instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan jenis pelayanan yang disediakan.
 - Koordinasi ini bertujuan untuk memperkuat sinergi, mengintegrasikan prosedur, serta memastikan keselarasan dalam pemberian layanan kepada masyarakat.
 - Upaya ini dilakukan untuk menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien di Kabupaten Konawe.

Melalui berbagai upaya pengembangan yang komprehensif ini, Pemerintah Kabupaten Konawe berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas, efektivitas, dan daya tanggap MPP dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang prima.

B. Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Konawe

Setelah penerapan Manajemen Pelayanan Prima (MPP) di Kabupaten Konawe, penting untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi tersebut berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-

indikator kualitas pelayanan publik, antara lain:

1. Responsiveness (Daya Tanggap)

- Evaluasi terhadap kemampuan aparatur pemerintah dalam merespon dan menangani keluhan, permintaan, dan kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.
- Indikator yang dapat diukur antara lain waktu tanggap terhadap pengaduan, kecepatan dalam memberikan layanan, dan kesigapan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Reliability (Keandalan)

- Evaluasi terhadap konsistensi dan kehandalan aparatur pemerintah dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.
- Indikator yang dapat diukur antara lain ketepatan waktu, keakuratan informasi yang diberikan, dan tingkat kesalahan dalam proses layanan.

3. Assurance (Jaminan)

- Evaluasi terhadap kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum kepada masyarakat dalam menerima layanan.
- Indikator yang dapat diukur antara lain kejelasan prosedur, transparansi biaya, dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan.

4. Empathy (Empati)

- Evaluasi terhadap kemampuan aparatur pemerintah dalam memahami kebutuhan, memberikan perhatian, dan bersikap ramah kepada masyarakat.
- Indikator yang dapat diukur antara lain kepedulian terhadap keluhan masyarakat, sikap simpatik, dan kemudahan dalam berkomunikasi.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

- Evaluasi terhadap kondisi sarana dan prasarana fisik yang mendukung proses pelayanan, seperti kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas.
- Indikator yang dapat diukur antara lain kualitas dan kondisi fasilitas layanan, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan peralatan dan teknologi yang digunakan.

Hasil evaluasi terhadap indikator-indikator tersebut akan memberikan gambaran sejauh mana penerapan Manajemen Pelayanan Prima (MPP) di Kabupaten Konawe telah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan menyusun rencana perbaikan yang lebih efektif di masa mendatang.

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan dan Kendala Penerapan MPP

Keberhasilan dan kendala dalam penerapan Manajemen Pelayanan Prima (MPP) di Kabupaten Konawe dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Komitmen dan Dukungan Pimpinan Daerah

- Komitmen dan dukungan yang kuat dari pimpinan daerah (Bupati dan jajaran pemerintah) sangat penting untuk menjamin keberlangsungan dan keberhasilan implementasi MPP.
- Pimpinan daerah harus memberikan arahan, alokasi sumber daya, dan keteladanan dalam menerapkan prinsip-prinsip MPP.

2. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM)

- Kualitas dan kompetensi aparatur pemerintah yang memadai sangat menentukan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
- Perlu dilakukan pelatihan, pengembangan, dan pembinaan SDM secara berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan, sikap, dan perilaku.

3. Ketersediaan Anggaran dan Infrastruktur

- Ketersediaan anggaran yang cukup sangat penting untuk mendukung penyediaan sarana, prasarana, dan pembiayaan operasional pelayanan.
- Kelengkapan dan kondisi infrastruktur fisik, teknologi informasi, dan sistem manajemen pelayanan juga memengaruhi kualitas pelayanan.

4. Koordinasi dan Integrasi antar Instansi Terkait

- Koordinasi dan integrasi yang baik antara instansi-instansi terkait, baik di tingkat daerah maupun pusat, sangat diperlukan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pelayanan.
- Penguatan mekanisme kerja sama, komunikasi, dan pertukaran data/informasi antar instansi harus dilakukan.

5. Budaya Organisasi dan Perubahan Mindset Birokrasi

- Budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima perlu dibangun dan diperkuat, termasuk mengubah mindset birokrasi yang masih berorientasi pada prosedur.
- Perubahan pola pikir, sikap, dan perilaku aparatur pemerintah menuju budaya pelayanan yang lebih baik harus terus didorong.

6. Partisipasi dan Kepuasan Masyarakat

- Keterlibatan dan umpan balik dari masyarakat sebagai penerima layanan sangat penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan.
- Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan harus menjadi fokus utama dalam penerapan MPP.

7. Kendala Teknis, Administratif, dan Regulasi

- Berbagai kendala teknis, administratif, dan regulasi yang menghambat proses pelayanan harus diidentifikasi dan diatasi secara sistematis.

- Penyederhanaan prosedur, pengembangan sistem informasi, dan harmonisasi peraturan perundang-undangan dapat menjadi solusi yang perlu diupayakan.

Faktor-faktor di atas saling terkait dan harus dikelola secara komprehensif agar penerapan Manajemen Pelayanan Prima (MPP) di Kabupaten Konawe dapat berjalan dengan efektif dan memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Pemerintah Kabupaten Konawe telah menerapkan Manajemen Pelayanan Prima (MPP) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang, seperti perizinan, administrasi kependudukan, dan pelayanan dasar lainnya. Penerapan MPP dilakukan melalui berbagai program dan kegiatan, seperti penyusunan standar pelayanan, pelatihan pegawai, perbaikan sarana dan prasarana, serta pengembangan sistem informasi pelayanan. Secara umum, kualitas pelayanan publik di Kabupaten Konawe telah mengalami peningkatan setelah penerapan MPP, ditandai dengan peningkatan kepuasan masyarakat, waktu pelayanan yang lebih cepat, serta perbaikan sarana dan prasarana pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Pedoman Pembangunan Mall Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Nugroho, R. (2017). *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. London: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik: Teori, Konsep, dan*

Aplikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.2. Dasar Teori Mall Pelayanan Publik.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2016). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.