

INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA TANJUNGPINANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Oleh
Ruth Kristina Panggabean
NIM. 190563201007

ABSTRAK

Pentingnya inovasi pelayanan publik ini bisa dilihat asal beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya terhadap penemuan pelayanan publik di beberapa wilayah di Indonesia. Pemerintah melalui Kementerian Mekanisme dan Bentuk Birokrasi Negara (KEMENPANRB) melakukan salah satu inovasi terbaru dalam penyelenggaraan pelayanan prima yaitu pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) dari terbitnya Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 . oleh Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Penyebaran data sebanyak 5 informan. Penelitian ini menggunakan teori rogers dalam (yogi sumarno 2008:17). Hasil penelitian menunjukkan terdapat 33 instansi dan 152 layanan BUMN dan BUMD Nilai kebaruan dari MPP contohnya OSS, Tanda Tangan digital dan MPP inovasi baru yaitu tempat nikah nilai positif dari MPP beberapa layanan dalam satu tempat ijin kependudukan dan ijin kesehatan simpege, ktp digital, sicantik, npwp digital dan bpjs digital Efektif dan efisien Persyaratan dipermudah layanan online yang mudah dan cepat serta transparan terkendala SDM serta sarana dan prasarana anggaran yang pas-pasan MPP diketahui oleh banyak orang dari social media dan dari mulut ke mulut strategi promosi. Kesimpulan Mal Pelayanan Publik (MPP) TanjungPinang sudah berjalan optimal, efektif dan partisipasi masyarakat pun sudah baik namun masih ada terkendala dari segi SDM dan sarana yang belum memadai. Saran pihak DPMPTSP ditambah lagi sarana yang seharusnya kemudian melakukan koordinasi dengan instansi yang terkait di MPP tersebut.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Mall Pelayanan Publik

TANJUNGPINANG CITY PUBLIC SERVICE MALL INNOVATION IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

By
Ruth Kristina Panggabean
NIM. 190563201007

Abstract

The importance of public service innovation can be seen from several studies conducted previously on the discovery of public services in several regions in Indonesia. The government through the Ministry of State Mechanisms and Bureaucratic Forms (KEMENPANRB) has made one of the latest innovations in the implementation of excellent services, namely the establishment of Public Service Malls (MPP) from the issuance of Permenpan RB Number 23 of 2017. by the One-Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP). Data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation and conclusions. Dissemination of data as many as 5 informants. This research uses rogers theory in (yogi sumarno 2008: 17). The results showed that there were 33 agencies and 152 BUMN and BUMD services The novelty value of MPP, for example OSS, digital signatures and MPP new innovations, namely the marriage place, the positive value of MPP several services in one place population permits and simpege health permits, digital ktp, sicantik, digital npwp and digital bpjs Effective and efficient Requirements are facilitated by easy and fast online services and transparency constrained by human resources and mediocre budget facilities and infrastructure MPP is known by many people from social media and word of mouth promotional strategies. Conclusion The TanjungPinang Public Service Mall (MPP) has run optimally, effectively and community participation has been good, but there are still constraints in terms of human resources and inadequate facilities. The suggestion is that DPMPTSP should add more facilities and then coordinate with related agencies in the MPP.

Keywords: Innovation, Public Service, Public Service Mall