

## **Tipologi Inovasi dalam Layanan Publik: Implementasi dan Tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai**

Megawati <sup>1</sup>; Badu Ahmad <sup>2</sup>; Muhammad Rusdi <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia; ega67318@gmail.com

\* Correspondence : ega67318@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai berdasarkan lima tipologi inovasi: produk/layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, kebijakan, dan sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk di MPP Sinjai meliputi digitalisasi layanan, seperti aplikasi mobile, sistem antrian berbasis teknologi, dan kios interaktif, telah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik sekaligus meningkatkan kenyamanan dengan fasilitas tambahan. Dalam aspek proses, digitalisasi alur kerja berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi. Pada metode pelayanan, pendekatan layanan satu atap memungkinkan integrasi berbagai layanan publik dalam satu lokasi, sementara aplikasi elektronik memperluas jangkauan layanan. Kebijakan inovatif mendukung transparansi dan inklusivitas, memastikan akses bagi kelompok rentan. Keberhasilan inovasi sistem di MPP Sinjai tercermin dari integrasi layanan antar instansi melalui teknologi digital yang mempercepat alur kerja dan meningkatkan partisipasi publik. Namun, koordinasi antar instansi dan hambatan budaya organisasi masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Penelitian mendatang dapat mengeksplorasi dampak inovasi ini terhadap kepuasan masyarakat, strategi mengatasi kesenjangan digital, dan studi komparatif dengan MPP di wilayah lain guna memahami praktik terbaik dan tantangan serupa..

**Kata kunci** : *Efisiensi Pelayanan, Transformasi Digital, Inovasi Kebijakan*

### **ABSTRACT**

This study aims to analyze the implementation of innovation at the Public Service Mall (MPP) in Sinjai Regency based on five innovation typologies: products/services, service processes, service methods, policies, and systems. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies. The study results indicate that product innovation at the Sinjai MPP includes service digitalization, such as mobile applications, technology-based queuing systems, and interactive kiosks, making it easier for the public to access public services while increasing convenience with additional facilities. In terms of process, workflow digitalization has succeeded in increasing efficiency and transparency. In terms of service methods, the one-stop service approach allows the integration of various public services in one location, while electronic applications expand the reach of services. Innovative policies support transparency and inclusivity, ensuring access for vulnerable groups. The success of system innovation at the Sinjai MPP is reflected in the integration of services between agencies through digital technology that accelerates workflow and increases public participation. However, coordination between agencies and organizational culture barriers still require further attention. Future research could explore the impact of these innovations on community satisfaction, strategies to address the digital divide, and comparative studies with MPPs in other regions to understand best practices and similar challenges..

**Keywords** : *Service Efficiency, Digital Transformation, Policy Innovation*

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan layanan administratif. Fungsi ini menjadi dasar dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat, di mana keberhasilan pelayanan publik mencerminkan kinerja pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan rakyatnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik meliputi institusi pemerintah, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lainnya yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik (Datamora & Malau, 2020).

Konteks pelayanan publik di Indonesia tidak terlepas dari tantangan kompleks yang menghambat efisiensi dan transparansi. Masalah seperti birokrasi yang berbelit, kurangnya aksesibilitas, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur sering kali menjadi penghalang dalam memberikan layanan yang optimal. Dwiyanto (2021) menekankan bahwa pelayanan publik yang efisien dapat tercapai jika birokrasi mampu menyediakan layanan dengan input yang ringan bagi masyarakat, baik dari segi waktu maupun biaya. Oleh karena itu, kebutuhan akan inovasi menjadi semakin mendesak dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah mengambil langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kebijakan inovatif. Salah satu kebijakan yang signifikan adalah penerbitan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP). Kebijakan ini bertujuan menyederhanakan proses pelayanan dengan mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi, menciptakan konsep one-stop service yang diharapkan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi masyarakat (Dhanny, 2023).

Mall Pelayanan Publik dirancang tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga untuk mendorong daya saing global, terutama dalam mendukung investasi dan kemudahan berusaha di Indonesia. Konsep ini mengintegrasikan berbagai layanan administratif, baik dari instansi pemerintah, BUMN, BUMD, maupun sektor swasta, ke dalam satu gedung. Dengan adanya MPP, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan seperti perizinan, pengaduan, serta layanan administratif lainnya dengan lebih mudah, tanpa harus berpindah-pindah lokasi (Efendi, 2023).

Namun, implementasi kebijakan ini tidak selalu berjalan mulus. Berbagai hambatan, seperti kurangnya infrastruktur penunjang, keterbatasan sumber daya manusia, serta tantangan dalam adopsi teknologi, sering kali menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Di Kabupaten Sinjai, misalnya, tantangan ini memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Riset Suhaeman et al., (2022) menunjukkan pelayanan yang optimal membutuhkan dukungan regulasi yang jelas, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan penggunaan teknologi yang andal.

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi kunci dalam menciptakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Robbins dan Coulter (2020), inovasi adalah proses mengubah ide kreatif menjadi metode atau produk layanan yang berguna.

Ancok (2012) menyatakan bahwa inovasi dalam sektor publik melibatkan pengenalan prosedur baru yang dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan akuntabilitas layanan.

Dalam studi pelayanan publik, Muluk (2008) mengidentifikasi lima kategori utama dalam tipologi inovasi. Pertama, inovasi produk atau layanan mencakup pengembangan maupun perbaikan barang dan jasa yang lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat. Kedua, inovasi proses pelayanan berfokus pada peningkatan efisiensi, seperti melalui digitalisasi dokumen dan penyederhanaan prosedur. Ketiga, inovasi metode pelayanan melibatkan pendekatan baru dalam interaksi antara pemberi layanan dengan masyarakat. Keempat, inovasi kebijakan bertujuan untuk mentransformasi visi, misi, dan strategi dalam mendukung perubahan pelayanan. Terakhir, inovasi sistem mencakup perubahan tata kelola, termasuk integrasi layanan antarinstansi dan penerapan teknologi digital (Ariyani et al., 2016).

Kabupaten Sinjai merupakan salah satu daerah yang telah mengadopsi kebijakan Mall Pelayanan Publik sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebelum adanya MPP, masyarakat di Kabupaten Sinjai harus mengunjungi berbagai instansi yang berlokasi terpisah untuk mendapatkan layanan administratif. Kondisi ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga biaya yang cukup besar. Dengan keberadaan MPP, berbagai layanan kini terintegrasi dalam satu lokasi, memungkinkan masyarakat menyelesaikan urusan administratif dengan lebih efisien (Efendi, 2023).

Fasilitas yang disediakan oleh MPP Sinjai mencakup sistem antrian berbasis teknologi, aplikasi mobile untuk akses layanan digital, pusat informasi interaktif, ruang bermain anak, ruang laktasi, serta fasilitas ramah disabilitas. Inovasi ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Selain itu, MPP juga memperkenalkan layanan berbasis digitalisasi, seperti pengajuan keluhan secara online dan pengelolaan dokumen elektronik, yang bertujuan mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat proses pelayanan.

Meskipun MPP menawarkan berbagai manfaat, implementasinya di Kabupaten Sinjai menghadapi beberapa tantangan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya infrastruktur yang memadai untuk mendukung digitalisasi layanan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, terutama dalam hal kompetensi teknologi, sering kali menjadi penghambat dalam mengoptimalkan pelayanan (Suhaeman et al., 2022). Kendala lainnya adalah kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi MPP kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat tentang layanan yang tersedia, sehingga mengurangi efektivitas program. Evaluasi terhadap pelaksanaan MPP menjadi penting untuk mengidentifikasi kelemahan dan merancang solusi yang lebih baik guna memastikan keberlanjutan inovasi ini. Dalam konteks inovasi pelayanan publik, Rogers (2003) mengidentifikasi lima atribut utama inovasi yang menentukan keberhasilannya, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemudahan diamati. Atribut-atribut ini menjadi pedoman dalam mengevaluasi efektivitas suatu inovasi, termasuk dalam konteks pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam mengenai implementasi inovasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sinjai dengan menggunakan kerangka tipologi inovasi dari Muluk (2008). Penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada literatur akademik, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah lain yang ingin mengadopsi model serupa. Dengan memahami keberhasilan dan tantangan yang

dihadapi MPP Sinjai, diharapkan daerah lain dapat merancang strategi yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanan publik.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis implementasi inovasi pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai tipologi inovasi yang diterapkan, berdasarkan teori Mulgan & Albury (2003), meliputi inovasi produk, proses pelayanan, metode pelayanan, kebijakan, dan sistem. Lokasi penelitian dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sinjai, yang menjadi pusat integrasi berbagai layanan publik. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi inovasi pelayanan publik di wilayah tersebut sebagai salah satu percontohan di tingkat daerah. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, sesuai dengan periode pengumpulan data lapangan yang direncanakan.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive sampling. Informan mencakup Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai, pegawai Mall Pelayanan Publik, dan masyarakat pengguna layanan. Data sekunder meliputi dokumen, laporan resmi, dan literatur terkait inovasi pelayanan publik, yang digunakan untuk memperkuat analisis penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: (1) Wawancara mendalam, yang dirancang untuk menggali informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan tantangan dalam implementasi inovasi di MPP Sinjai. (2) Observasi, dengan mengamati langsung proses pelayanan di lokasi MPP untuk memahami pola interaksi antara petugas dan masyarakat, serta efektivitas inovasi yang diterapkan. (3) Studi kepustakaan, yang mencakup penelaahan dokumen kebijakan, laporan kinerja MPP, dan literatur ilmiah untuk memberikan konteks dan mendukung temuan lapangan.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif berdasarkan model interaktif Miles & Huberman (2009), analisis ini melibatkan tiga tahap utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kondensasi data dilakukan dengan menyortir dan menyederhanakan data mentah untuk memperoleh informasi yang relevan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk menunjukkan hubungan antara komponen inovasi yang diterapkan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, yang mencakup pengujian temuan terhadap teori dan tujuan penelitian.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yang mencakup triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan. Triangulasi teknik diterapkan dengan memadukan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan mengulang wawancara dan observasi pada waktu yang berbeda untuk memverifikasi konsistensi temuan. Pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan memberikan gambaran holistik mengenai implementasi inovasi di MPP Sinjai, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan kebijakan tersebut.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Inovasi Produk di MPP Sinjai

Inovasi produk dan layanan yang diterapkan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Sinjai bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi masyarakat. Salah satu inovasi penting yang diperkenalkan adalah penggunaan aplikasi mobile yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi layanan, mendaftar, dan mengajukan keluhan secara online. Selain itu, MPP Sinjai juga mengimplementasikan pusat informasi interaktif dengan kios layar sentuh yang tersebar di seluruh area mall, memungkinkan pengunjung untuk mencari informasi terkait layanan publik secara mandiri.

Inovasi ini sesuai dengan konsep digitalisasi layanan yang dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi beban administratif, sebagaimana dikemukakan oleh Mulgan dan Albury (2003), yang menyebutkan bahwa inovasi produk dapat melibatkan pengembangan produk atau layanan baru yang lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat. Melalui teknologi, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke berbagai instansi. Sebelum adanya MPP, masyarakat harus berpindah-pindah antar kantor untuk menyelesaikan urusan administratif, yang jelas menghabiskan waktu dan biaya. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu informan,

*"MPP lebih memudahkan dibandingkan pengurusan sebelumnya, karena masyarakat datang di satu kantor saja dan semua urusannya dapat diselesaikan dengan mudah"* (Hasil Wawancara, Juni 2024).

Inovasi lainnya adalah sistem antrian berbasis teknologi, yang memungkinkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian secara online atau melalui aplikasi, mengurangi waktu tunggu secara langsung di lokasi. Fasilitas seperti ruang bermain anak dan area istirahat juga disediakan untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung yang datang bersama keluarga. Keberadaan fasilitas ini sesuai dengan prinsip *customer experience* yang berfokus pada menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan (Rahayu et al., 2023).

Sejalan dengan penelitian Haryani et al., (2022), Zinsky dkk., (2024) inovasi mall pelayanan public dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien. Melalui inovasi produk ini, MPP Sinjai telah berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan, sesuai dengan konsep efisiensi birokrasi yang dijelaskan oleh Dwiyanto (2021), di mana birokrasi yang efisien harus dapat mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.

Sejumlah ahli sepakat bahwa digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Menurut penelitian Lynn et al., (2022) integrasi layanan publik melalui platform digital dapat mempercepat proses administrasi dan memberikan informasi yang lebih akurat kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan MPP Sinjai untuk menyediakan 97 jenis layanan publik yang dapat diakses melalui ponsel.

Namun, ada juga kritik terhadap implementasi inovasi semacam ini. Beberapa peneliti berpendapat bahwa meskipun digitalisasi menawarkan banyak keuntungan, hal ini juga dapat menciptakan kesenjangan bagi kelompok masyarakat tertentu yang tidak memiliki akses atau keterampilan untuk menggunakan teknologi tersebut (Helsper & Reisdorf, 2017). Dalam konteks MPP Sinjai, jika tidak ada upaya yang cukup untuk memastikan inklusi digital bagi seluruh lapisan masyarakat, maka inovasi ini berpotensi memperlebar kesenjangan sosial.

Secara keseluruhan, inovasi produk di MPP Sinjai menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kemampuan masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan holistik yang mencakup pelatihan literasi digital serta dukungan infrastruktur agar semua warga dapat menikmati manfaat dari inovasi ini.

## 2. Inovasi Proses Layanan

Inovasi dalam proses pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Sinjai telah menjadi langkah strategis untuk mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memastikan kepuasan masyarakat. Salah satu inovasi yang paling mencolok adalah penerapan sistem digitalisasi untuk memproses data dan dokumen secara elektronik. Inovasi ini tidak hanya mengurangi penggunaan kertas, tetapi juga mempercepat alur layanan, yang sejalan dengan pandangan Najib et al., (2022) bahwa inovasi dalam proses pelayanan bertujuan untuk memperkenalkan cara-cara baru yang lebih efisien dalam penyampaian layanan.

Dengan digitalisasi, masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah, mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan urusan administratif. Namun berbeda dengan temuan penelitian Nurhayati et al., (2024) inovasi pelayanan pada mall pelayanan public di Kota Bandung beberapa loket yang terdaftar tidak terlaksana secara rutin. Penelitian Afifah et al., (2024), kompleksitas dalam pengelolaan Mall Pelayanan Publik di Kota Magelang masih menghadapi berbagai tantangan, seperti masalah teknis pada sistem operasional dan keterbatasan waktu pelayanan yang tersedia. Kendala-kendala ini mengakibatkan potensi ketidakpuasan di kalangan masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, terutama melalui inovasi yang mampu meningkatkan efisiensi sistem, memperluas waktu pelayanan, dan memastikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Penerapan sistem digitalisasi di MPP Sinjai juga mencerminkan tren global dalam pelayanan publik, di mana banyak negara beralih ke sistem berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Riset Yunaningsih et al., (2021) pengelolaan layanan terintegrasi menjadi semakin penting dalam konteks pelayanan publik modern. Dengan mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu platform digital, MPP Sinjai tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik yang sebelumnya harus diurus di kantor-kantor berbeda.

Namun, meskipun inovasi ini menjanjikan banyak manfaat, tantangan tetap ada. Efektivitas inovasi pelayanan berbasis online sering kali terhambat oleh rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Hal ini diperkuat oleh temuan wawancara di DPMPTSP Kabupaten Sinjai yang menunjukkan bahwa sejumlah masyarakat belum cakap digital, sehingga kesulitan dalam menggunakan layanan online (*Hasil Wawancara, Juni 2024*). Oleh karena itu, pelatihan bagi masyarakat mengenai penggunaan teknologi informasi menjadi sangat penting agar semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari inovasi ini.

Selain digitalisasi, peningkatan pelatihan untuk petugas juga menjadi fokus utama MPP Sinjai. Petugas yang lebih terlatih dapat memberikan layanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori tentang *customer service excellence* yang menekankan pentingnya keterampilan komunikasi dan pemahaman prosedur layanan

oleh petugas (Lynn et al., 2022). Dengan pelatihan yang tepat, petugas tidak hanya akan lebih memahami prosedur tetapi juga mampu berinteraksi dengan masyarakat secara lebih efektif.

Beberapa peneliti berpendapat bahwa peningkatan pelatihan saja tidak cukup jika tidak didukung oleh sistem yang memadai dan lingkungan kerja yang kondusif (Helsper & Reisdorf, 2017). Dalam konteks MPP Sinjai, penting untuk memastikan bahwa fasilitas fisik dan infrastruktur mendukung interaksi antara petugas dan masyarakat agar pelatihan tersebut dapat diterapkan secara optimal.

Inovasi lain yang diterapkan adalah sistem feedback untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat setelah menerima layanan. Sistem ini memungkinkan MPP untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses pelayanan secara terus-menerus. Transparansi menjadi salah satu fokus utama dalam inovasi proses layanan, di mana perbaikan ruangan dilakukan agar lebih terbuka dan mudah dipahami oleh masyarakat. Upaya ini sejalan dengan prinsip bahwa transparansi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Heriyanto, 2022).

Penerapan sistem feedback menunjukkan komitmen MPP Sinjai terhadap perbaikan berkelanjutan, namun tantangan tetap ada dalam hal partisipasi masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa tidak semua warga merasa nyaman memberikan umpan balik atau mungkin tidak mengetahui cara melakukannya (Wulansari, 2019). Oleh karena itu, penting bagi MPP untuk melakukan sosialisasi mengenai pentingnya umpan balik serta menyediakan saluran yang mudah diakses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat mereka.

Inovasi dalam proses pelayanan di MPP Sinjai menunjukkan potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi dan pelatihan petugas. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kemampuan masyarakat untuk mengakses teknologi serta partisipasi aktif mereka dalam memberikan umpan balik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan holistik yang mencakup pelatihan literasi digital bagi masyarakat serta dukungan infrastruktur agar semua warga dapat menikmati manfaat dari inovasi ini.

### 3. Inovasi Kebijakan di MPP Sinjai

Inovasi kebijakan yang diterapkan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sinjai, sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini, bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu kebijakan utama yang diterapkan adalah konsep pelayanan satu atap yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu lokasi. Dengan model ini, masyarakat tidak lagi perlu berpindah-pindah kantor untuk mengakses berbagai jenis layanan administratif, perizinan, atau layanan lainnya, melainkan semuanya dapat diurus dalam satu tempat yang sama. Sebagaimana dijelaskan oleh informan AA

*"MPP Sinjai terus berupaya melakukan perbaikan untuk memudahkan masyarakat dalam rangka perwujudan visi-misi Kabupaten Sinjai, salah satu bentuk pelayanan yang diberikan berupa aplikasi MPP atau MPP elektronik" (Hasil Wawancara, Juni 2024).*

Pelayanan satu atap di MPP Sinjai mencerminkan pengembangan sistem one-stop service, yang telah menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi birokrasi dan mengurangi ketergantungan pada prosedur yang rumit serta mengurangi waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk mengakses layanan publik (Rahayu et al., 2023). Dalam konteks ini, pelayanan satu atap menjadi instrumen utama yang mempercepat akses layanan publik, dan memungkinkan penyederhanaan proses administratif. Hal ini sejalan

dengan temuan dalam penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sistem layanan terintegrasi mampu mengurangi waktu tunggu masyarakat dan meningkatkan kepuasan publik (Lestari et al., 2021). Menurut Osborne & Brown (2011), pelayanan satu atap dapat mengurangi hambatan akses yang dihadapi oleh masyarakat, khususnya dalam hal mobilitas dan birokrasi yang berbelit.

Selaras pada penelitian Kamil (2024), khususnya dalam pengembangan strategi pelayanan publik yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Studi tentang Inovasi Pelayanan Publik Smart MPP di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Probolinggo menunjukkan bagaimana pendekatan inovatif mampu meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses perizinan secara signifikan. Selain itu, inovasi ini juga berhasil mengurangi kesenjangan sosial-ekonomi dalam aksesibilitas layanan, memperkuat kepatuhan karyawan terhadap protokol, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih terstruktur dan andal.

Kebijakan digitalisasi layanan yang diterapkan dalam MPP Sinjai turut memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi proses pelayanan. Dengan penggunaan platform digital untuk pengajuan layanan dan akses informasi secara online, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pemerintah. Penggunaan teknologi untuk memfasilitasi pelayanan publik ini sesuai dengan pendekatan e-governance, yang telah terbukti meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, berbagai studi menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik dapat mempercepat proses layanan, mengurangi kesalahan administratif, dan memberikan kemudahan bagi pengguna (Irawan & Hidayat, 2012).

Temuan riset Dewi & Oktariyanda (2022), penerapan teknologi dalam pelayanan publik, seperti inovasi mesin ADM di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Magetan, menunjukkan potensi besar dalam mempercepat proses layanan. Keberhasilan teknologi ini didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia dan peralatan yang memadai, yang memungkinkan pengoperasian sistem berjalan dengan lancar. Namun, tantangan masih terlihat pada kualitas hasil cetak yang perlu ditingkatkan untuk memastikan layanan yang lebih optimal. Hal ini menggarisbawahi pentingnya pengembangan teknologi yang tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mempertimbangkan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Melalui aplikasi MPP elektronik yang diluncurkan, masyarakat bisa mendapatkan informasi dan mengakses layanan dengan lebih mudah dan praktis. Taufiqurokhman et al., (2024) dalam risetnya juga mengungkapkan bahwa digitalisasi pelayanan publik berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, yang memungkinkan terciptanya interaksi lebih baik dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif.

Salah satu elemen penting dalam kebijakan MPP Sinjai adalah aksesibilitas untuk semua, termasuk untuk penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya. Kebijakan ini menunjukkan bahwa MPP Sinjai tidak hanya fokus pada efisiensi dan kemudahan bagi masyarakat mayoritas, tetapi juga berkomitmen untuk inklusivitas dalam pelayanan publik. Menurut Rogers (2003), dalam teori inovasi, atribut yang krusial dalam adopsi teknologi adalah kemudahan diakses oleh semua pihak, yang mencakup penyandang disabilitas atau kelompok rentan lainnya.

*Inclusive public services*, yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap warga negara untuk mengakses layanan pemerintah, menjadi salah satu prinsip utama dalam pengembangan layanan publik di era modern (Muluk et al., 2021). MPP Sinjai, dengan



menyediakan fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas, seperti jalur khusus dan layanan yang mudah dijangkau, mengimplementasikan prinsip ini secara langsung, sesuai dengan rekomendasi banyak peneliti dan praktisi dalam bidang kebijakan publik.

Selain itu, kebijakan transparansi yang menjadi prioritas di MPP Sinjai juga patut mendapat perhatian. Transparansi dalam penyampaian informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan menunjukkan upaya besar dari pemerintah daerah untuk meningkatkan akuntabilitas publik. Mulgan & Albury (2003) menjelaskan bahwa inovasi kebijakan yang berkaitan dengan transparansi dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dengan menciptakan kepercayaan yang lebih tinggi.

Di MPP Sinjai, transparansi ini tidak hanya terlihat dalam hal publikasi informasi, tetapi juga dalam pengelolaan umpan balik masyarakat yang dikumpulkan setelah mereka menerima layanan. Hal ini sesuai dengan pandangan Mishra (2019) yang menekankan pentingnya akuntabilitas dan keterbukaan informasi dalam sektor publik guna memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat dan memiliki kualitas yang diinginkan. Kebijakan ini menjadi sarana untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, mengurangi potensi korupsi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Inovasi kebijakan ini memiliki banyak kelebihan, namun ada juga beberapa tantangan yang perlu diatasi. Sebagai contoh, meskipun MPP Sinjai telah mengimplementasikan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, beberapa pengguna layanan yang kurang familiar dengan teknologi mungkin masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau platform digital. Ebbers et al., (2016) dalam studinya tentang e-government menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik seringkali dihadapkan pada masalah digital divide—perbedaan kemampuan antara individu atau kelompok dalam mengakses dan menggunakan teknologi.

Meskipun teknologi dapat mempercepat pelayanan, penting untuk menjamin kelompok tertentu dalam masyarakat, terutama yang lebih tua atau dengan keterbatasan akses teknologi, tidak terabaikan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk menyediakan pelatihan atau bimbingan agar masyarakat bisa memanfaatkan teknologi yang disediakan secara optimal.

#### **4. Inovasi Metode Pelayanan**

Inovasi dalam metode pelayanan di MPP Sinjai berfokus pada pembaruan dalam cara-cara penyampaian layanan yang lebih efisien dan responsif. Salah satu inovasi penting adalah penerapan layanan satu atap, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik dalam satu lokasi tanpa perlu berpindah antar kantor.

*"MPP Sinjai menyediakan banyak produk atau layanan. Terdapat 21 ODP/instansi baik BUMN maupun BUMD dengan layanan yang ditawarkan masing-masing" (Hasil Wawancara, Juni 2024).*

Metode pelayanan ini mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan berbagai jenis layanan, sekaligus meningkatkan efisiensi biaya bagi masyarakat. Penggunaan aplikasi MPP elektronik juga mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan dari rumah atau dari lokasi lain. Sebagaimana pernyataan informan HA,

*"MPP Sinjai terus melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan efisiensi kerja. Salah satu jenis upaya yang dilakukan dengan adanya MPP elektronik yang bisa diakses di mana saja" (Wawancara 17 Juni 2024).*

Inovasi metode pelayanan ini sangat relevan dengan konsep digital transformation dalam pelayanan publik yang dijelaskan dalam riset Abdullah et al., (2017) yang menyatakan bahwa inovasi dalam interaksi dengan pelanggan dapat mempercepat proses layanan dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

## 5. Inovasi Sistem di MPP Sinjai

Inovasi sistem yang diterapkan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sinjai bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Salah satu langkah utama dalam inovasi sistem ini adalah penerapan aplikasi mobile yang menyediakan berbagai informasi tentang layanan, jam buka, serta fitur pengaduan, memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan langsung dari perangkat mereka. Aplikasi ini, selain memudahkan akses, juga berperan dalam mempercepat proses pelayanan dan memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat yang tidak dapat hadir langsung ke MPP.

*“Sistem otomatisasi dokumen juga diperkenalkan sebagai bagian dari inovasi ini, yang memungkinkan pengolahan dokumen dilakukan lebih cepat dan mengurangi kesalahan yang biasa terjadi akibat pengelolaan manual” (Hasil Wawancara, Juni 2024).*

Penerapan aplikasi mobile dan otomatisasi dokumen merupakan bagian dari digitalisasi pelayanan publik, yang telah terbukti meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam berbagai penelitian. Menurut Singh & Mishra (2017) penerapan teknologi digital dalam administrasi publik memungkinkan pengurangan penggunaan kertas dan mempercepat proses pengelolaan data, sehingga lebih sedikit waktu yang dibutuhkan dalam proses pengajuan dokumen. Digitalisasi tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga meningkatkan akurasi data dan mengurangi potensi kesalahan manusia, yang sering terjadi dalam sistem manual. Selain itu, penggunaan aplikasi mobile dalam pelayanan publik, sebagaimana ditemukan di MPP Sinjai, dapat meningkatkan aksesibilitas layanan dengan memungkinkan masyarakat mengakses informasi kapan saja dan di mana saja. Layanan berbasis teknologi dapat meningkatkan customer satisfaction dengan memberikan kemudahan akses informasi dan efisiensi waktu dalam transaksi.

Tantangan terbesar dalam penerapan sistem berbasis digital adalah kesenjangan digital (*digital divide*) yang dihadapi oleh segmen-segmen tertentu dalam masyarakat. Kelompok-kelompok masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi atau yang tinggal di daerah dengan akses internet terbatas mungkin kesulitan memanfaatkan aplikasi mobile ini secara optimal. Temuan riset Weerakkody et al., (2017) menjelaskan bahwa adopsi teknologi dalam sektor publik sangat dipengaruhi oleh tingkat keterampilan digital masyarakat dan infrastruktur teknologi yang tersedia. Oleh karena itu, meskipun sistem digital dapat mempercepat pelayanan bagi sebagian besar masyarakat, penting untuk mempertimbangkan program literasi digital yang dapat membantu masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi agar tidak terpinggirkan dalam penggunaan layanan ini. Dalam konteks MPP Sinjai, meskipun aplikasi mobile menawarkan kenyamanan bagi masyarakat yang paham teknologi, harus ada upaya yang lebih intensif untuk memastikan layanan ini dapat diakses secara maksimal oleh semua lapisan masyarakat.

Selain itu, inovasi sistem di MPP Sinjai juga melibatkan integrasi layanan antarinstansi yang menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan publik yang lebih efisien. Dengan mengintegrasikan berbagai layanan publik yang sebelumnya terpisah-pisah, masyarakat kini

dapat mengurus beberapa layanan sekaligus dalam satu proses yang lebih sederhana. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu informan,

*"MPP Sinjai sangat nyaman karena fasilitas yang ada sangat lengkap bahkan menyediakan tempat bermain anak dan taman sehingga saya ketika melakukan pengurusan anak saya dapat bermain dengan nyaman"* (Hasil Wawancara, Juni 2024).

Konsep *one-stop service* atau layanan satu atap ini merupakan inovasi sistem yang semakin banyak diterapkan di seluruh dunia untuk menyederhanakan prosedur pelayanan dan meningkatkan efisiensi birokrasi. Menurut Tawai et al., (2022) integrasi sistem layanan dalam sektor publik sangat penting untuk meningkatkan transparansi, mengurangi birokrasi yang berbelit, dan mempercepat proses pelayanan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, masyarakat tidak perlu lagi berurusan dengan berbagai prosedur yang rumit, mengunjungi berbagai instansi, atau menunggu lama untuk menerima layanan. Integrasi ini mengurangi waktu tunggu yang signifikan, seperti yang dijelaskan dalam penelitian Rahayu et al., (2023) yang menunjukkan bahwa sistem satu atap tidak hanya mempercepat akses layanan tetapi juga menurunkan biaya transaksi bagi masyarakat dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian Hayat (2024) implementasi model inovatif seperti Mal Pelayanan Publik (MPP) dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya integrasi layanan antarinstansi, MPP mampu menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi, sehingga mempermudah akses masyarakat dan mengurangi hambatan administratif yang sebelumnya sering menjadi kendala. Selain itu, pendekatan ini memastikan keterjangkauan layanan bagi berbagai lapisan masyarakat, menciptakan pengalaman yang lebih efisien dan inklusif. Pentingnya tata kelola yang responsif dan efektif dalam konteks kebijakan publik semakin nyata, karena tidak hanya memberikan solusi terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga mengurangi kesenjangan antara dinamika sosial dan kebijakan yang berlaku. Inovasi semacam ini mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Di MPP Sinjai, implementasi layanan satu atap ini mendukung tercapainya tujuan keterjangkauan layanan dan pengurangan hambatan administratif. Dengan mengurangi jumlah langkah yang diperlukan untuk mengakses berbagai layanan, MPP Sinjai juga mendorong lebih banyak warga untuk memanfaatkan layanan pemerintah tanpa rasa ragu atau ketidaknyamanan. Di sisi lain, meskipun integrasi antarinstansi di MPP Sinjai memberikan banyak keuntungan, ada tantangan dalam hal koordinasi dan sinkronisasi antar instansi pemerintah yang terlibat. Sebagaimana ditemukan oleh Rogers (2003) dalam teorinya mengenai inovasi organisasi, meskipun integrasi membawa manfaat efisiensi, tetapi sistem yang terintegrasi memerlukan komitmen yang kuat dari setiap pihak yang terlibat dan seringkali menghadapi hambatan dalam hal budaya organisasi, pembagian wewenang, dan sistem pengelolaan data yang tidak seragam. Oleh karena itu, agar inovasi sistem dalam MPP Sinjai dapat berlangsung secara optimal, dibutuhkan kolaborasi yang efektif antara instansi-instansi terkait serta kebijakan yang mendukung harmonisasi sistem antara berbagai sektor. Implementasi teknologi dan sistem yang terintegrasi hanya akan efektif jika ada kesepakatan dan pemahaman yang jelas mengenai prosedur kerja antar lembaga yang terlibat.

Inovasi sistem di MPP Sinjai juga memperkenalkan perubahan dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Harrison et al., (2008) interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat dapat tercapai jika pemerintah mampu

memanfaatkan teknologi untuk memfasilitasi komunikasi dua arah yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih responsif. Di MPP Sinjai, hal ini terwujud dalam penggunaan aplikasi mobile yang tidak hanya berfungsi untuk pengajuan permohonan, tetapi juga untuk menerima pengaduan dari masyarakat, yang kemudian akan diproses lebih lanjut oleh pihak terkait. Sistem umpan balik ini memberikan masyarakat kendali lebih besar atas kualitas layanan yang mereka terima, sekaligus mendorong akuntabilitas publik. Taufiqurokhman et al., (2024) dalam penelitiannya mengenai *e-government* juga menunjukkan bahwa sistem umpan balik yang efektif meningkatkan partisipasi publik dan membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

## Kesimpulan

Inovasi pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai mencakup berbagai aspek dalam tipologi inovasi. Dalam hal inovasi produk/layanan, MPP Sinjai telah berhasil mengimplementasikan digitalisasi layanan melalui aplikasi mobile, sistem antrian berbasis teknologi, dan fasilitas seperti kios interaktif, yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Fasilitas tambahan seperti ruang bermain anak dan area istirahat juga meningkatkan pengalaman pengguna. Inovasi ini menunjukkan upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pelayanan.

Pada tahapan proses pelayanan, inovasi melibatkan digitalisasi alur kerja, seperti pemrosesan data dan dokumen secara elektronik, yang mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat proses administrasi. Hal ini meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, meskipun masih terdapat tantangan dalam literasi digital masyarakat. Pelatihan untuk petugas juga menjadi elemen penting dalam memperbaiki kualitas interaksi dengan pengguna layanan.

Dalam tahapan metode pelayanan, penerapan layanan satu atap menjadi langkah strategis yang signifikan. Integrasi berbagai layanan publik dalam satu lokasi memungkinkan masyarakat menyelesaikan banyak keperluan administratif dalam satu waktu dan tempat. Aplikasi MPP elektronik semakin memperluas jangkauan layanan, memberikan fleksibilitas kepada masyarakat untuk mengakses layanan dari mana saja.

Pada aspek inovasi kebijakan, pendekatan pelayanan satu atap menunjukkan komitmen untuk menyederhanakan birokrasi dan meningkatkan efisiensi. Digitalisasi pelayanan juga mendukung transparansi, sementara kebijakan inklusivitas memastikan bahwa kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, dapat mengakses layanan dengan mudah. Namun, terdapat tantangan dalam memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, terutama yang memiliki keterbatasan teknologi, dapat menikmati manfaat dari kebijakan ini. Inovasi sistem di MPP Sinjai berhasil mengintegrasikan layanan antarinstansi melalui penggunaan teknologi digital. Penerapan aplikasi mobile, sistem umpan balik masyarakat, dan otomatisasi dokumen mempercepat alur kerja serta meningkatkan partisipasi publik. Namun, integrasi antarinstansi masih memerlukan koordinasi yang lebih baik untuk mengatasi hambatan budaya organisasi dan kesenjangan teknologi.

Keberlanjutan inovasi penting dilakukan oleh Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sinjai dengan menyediakan pelatihan literasi digital kepada masyarakat dan petugas, memperkuat infrastruktur teknologi, serta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi kebijakan inklusivitas dan transparansi. Selain itu, perlu dikembangkan sistem komunikasi yang lebih efektif antara instansi untuk mendukung

integrasi layanan. Penelitian selanjutnya dapat fokus pada analisis dampak inovasi ini terhadap kepuasan masyarakat, efektivitas program literasi digital, dan strategi pengurangan kesenjangan digital. Peneliti juga disarankan untuk mengeksplorasi studi komparatif dengan MPP di wilayah lain untuk memahami praktik terbaik dan tantangan serupa.

## Referensi

- Abdullah, M. T., Supriyono, B., Muluk, M. . K., & Tjahjanulin, T. (2017). Innovation Typology of the Local Government in Educational Affairs. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 23(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v23i2.9003>
- Afifah, A., Orbawati, E. B., Mahendradi, M., & Nugraha, J. T. (2024). Mengatasi Tantangan Pelayanan Publik: Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1), 115–122. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i1.2222>
- Ancok, D. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 156–161. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.04.4>
- Datamora, S., & Malau, H. (2020). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang. In *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.68>
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) (Studi Kasus Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*, 637–652. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p637-652>
- Dhanny, F. (2023). *Penerapan Prinsip Partisipasi, Akuntabilitas, Transparansi, dan Efektifitas & Efisiensi dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh Tahun ...* (Universitas Andalas). Universitas Andalas. Retrieved from <http://scholar.unand.ac.id/208806/>
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=vTMXEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=etika+birokrasi+dalam+pelayanan+publik&ots=vQ1HNNKzua&sig=0MkwXh6UnUeC5vgzRmQnls9X028>
- Ebbers, W. E., Jansen, M. G. M., & van Deursen, A. J. A. M. (2016). Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government Information Quarterly*, 33(4), 685–692. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.007>
- Efendi, M. M. R. K. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik (Bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*. 3(3), 1–23.
- Harrison, R., Jaumandreu, J., Mairesse, J., & Peters, B. (2008). *Does Innovation Stimulate employment a firm-level*.
- Haryani, T. N., Nugroho, R. A., & Nurhalima, I. (2022). Adoption of Public Service Mall in Kebumen Regency. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i5.10568>
- Hayat, H. (2024). Public Policy Innovation in Objectifying Excellent Service. *Jurnal Manajemen*

- Pelayanan Publik*, 8(1), 67–76. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i1.51241>
- Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media and Society*, 19(8), 1253–1270. <https://doi.org/10.1177/1461444816634676>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2012). *E-government : konsep, esensi dan studi kasus*. 15–31.
- Kamil, S. K. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Smart MPP Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Probolinggo. *Journal of Multidisciplinary Sustainability Asean*, 1(5), 189–195. <https://doi.org/https://doi.org/10.70177/ijmsa.v1i5.1424>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi : Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Lynn, T., Rosati, P., Conway, E., Curran, D., Fox, G., & O’Gorman, C. (2022). Digital Public Services. In *Digital Towns* (pp. 49–68). [https://doi.org/10.1007/978-3-030-91247-5\\_3](https://doi.org/10.1007/978-3-030-91247-5_3)
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. London: Strategy Unit.
- Muluk, K. (2008). Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. In *BayuMedia*.
- Muluk, M. R. K., Pratama, M. R., & Muzaqi, A. H. (2021). The Landscape of Inclusive Public Service Innovation in Indonesian Local Government. *Proceedings of the 3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)*, 191. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210928.090>
- Najib, M., Fahma, F., Abror, A., & Suhartanto, D. (2022). Organizational Capability, Market Perspective, and Green Innovation Adoption: Insight From Indonesian Food Processing Small and Medium-Sized Enterprises. *Journal of Small Business Strategy*, 32(2), 51–66. <https://doi.org/10.53703/001c.32293>
- Nurhayati, S., Buchari, R. A., & Ismanto, S. U. (2024). Service Innovation At Public Service Malls In Improving The Quality Of Public Services In Bandung City. *Journal of Governance*, 9(2). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i2.25771>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation in public services: Engaging with risk. *Public Money and Management*, 31(1), 4–6. <https://doi.org/10.1080/09540962.2011.545532>
- Rahayu, N. W. I., Supena, S. H., Nurhayati, S., Irawan, B., & Hidayat. (2023). Implementing E-Planning System in Local Government Decision-Making: a Case Study in Indonesia. *CosmoGov: Jurnal .... Retrieved from* <http://journal.unpad.ac.id/cosmogov/article/view/45776>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations, 5th Edition*.
- Singh, M. P., & Mishra, S. N. (2017). *Ethics, Probity and Accountability in Public Services*. New Delhi: Indian Institute of Public Administration.

- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1). <https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.15395>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Tawai, A., Komba, S., & Merrylin, M. (2022). Quality of Public Service One-Stop Administration System Southeast Sulawesi Province. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 05(08). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v5-i8-28>
- Weerakkody, V., Kapoor, K., Balta, M. E., Irani, Z., & Dwivedi, Y. K. (2017). Factors influencing user acceptance of public sector big open data. *Production Planning and Control*, 28(11–12), 891–905. <https://doi.org/10.1080/09537287.2017.1336802>
- Wulansari, R. (2019). *Peningkatan Partisipasi Warga Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Kota Bandung*. 1–23. Retrieved from <https://core.ac.uk/reader/199660130%0Ahttp://repository.upi.edu/id/eprint/35191>
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bekti, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 13(2), 515–522. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>