

5. Penyamaan jam operasional, karena beberapa lembaga/kementrian terdapat jam khusus dalam pemberian pelayanan (jam 12 sudah tidak dapat mengurus layanan).

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiah Putri, Robiatul, 2018, Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Politico Vol. 2 September 2018. Hal.264-275.ISSN: p; 1829-6696-4716 Web jurnal online; jurnal.unmuhjember.ac.id
- Adhar, Irul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas." PhD diss., Universitas Jenderal Soedirman, 2021.
- Anggraeny, Cindy. "Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya." Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen Publik 1.1 (2013): 85-93.
- Asmara, Anugerah Yuka, and Amy Yayuk Sri Rahayu. "Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik." JPSI (Journal of Public Sector Innovations) 3.2 (2019): 57-67.

- Atthahara, Haura. "Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta." *Jurnal Politikom Indonesiana* 3.1 (2018): 66-66.
- Alvionita, Intan. "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo." *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial* 2.1 (2020): 33-38.
- Deby, Mahendra Putri, Lolita dan Dyah Mutiarin, 2018, Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia, Prosiding Konferensi Nasional ke-8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah
- Djamrut, Dayang Erawati. "Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3.3 (2015): 1472-1486.
- Eldo, Dwian Hartomi Akta Padma, and Dyah Mutiarin. "Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalorejo Kota Yogyakarta)." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 1.2 (2018): 156-167.
- Eprilianto, Deby Febriyan, Yuyun Eka Kartika Sari, and Boni Saputra. "Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 4.1 (2019): 30-37.
- Darroch, J. and McNaughton, R. (2002), “Examining the link between knowledge management practices and types of innovation”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 3 No. 3, pp. 210-222

Mahmoud Abdulai Mahmoud, Robert Ebo Hinson, Patrick Amfo Anim, (2017)

"Service innovation and customer satisfaction: the role of customer value creation", European Journal of Innovation Management, <https://doi.org/10.1108/EJIM-09-2017-0117> Permanent

Fardhani, H., & Rahardjo, M. (2011). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pelayanan perijinan terpadu kota Semarang* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO).

Fitriana, Diah Nur. "Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)." (2014).

Fransiska, Eframistika. INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-LAMPID DI KECAMATAN BENOWO KOTA SURABAYA. Diss. Universitas Wijaya Putra, 2020.

Ghifari, Damar Tawang ,2018, Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/13110/>

Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Yogyakarta : Gaya Media

Harsono, A.R., dan Arijanto, Metode Pengukuran Kinerja Fakultas dengan Menggunakan Pendekatan Malcollm Baldige Criteria For Performance Excellence (Education Criteria), Bandung, Jurnal Itenas Rekayasa Volume XIII No. 2 Halaman 66-75,2009.

Hasiholan, Petra, Murtir Jeddawi, and Ika Sartika. "IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BEKASI PROVINSI JAWA BARAT." *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* 12.2 (2020): 405-422.

Haqie, Zulfa Auliana, Rifda Eka Nadiyah, and Oktavira Puteri Ariyani. "Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 5.1 (2020): 23.

Imanuddin, Muhammad, 2018. Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik (ONE AGENCY ONE INNOVATION), Jakarta

Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 123-134.

Jati, Wasisto Raharjo. "Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 15.1 (2011): 68-78.

Leonizal, Daniel Yoga. "Dampak inovasi pelayanan kesehatan melalui Program Layad Rawat terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kota Bandung." (2018).

Mirnasari, Rina Mei, and F. Suaedi. "Inovasi pelayanan publik UPTD terminal Purabaya-Bungurasih." *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 1.1 (2013): 71-84.

Mochammad, Reza. "Inovasi Pelayanan Publik." *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4.1 (2019): 1-20.

Mote, F. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO).

Mulyawan, Rahman, 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Unpad Press ISBN 978-602-6308-32-0

Muharam, Riki Satia. "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung." *Decision: Jurnal Administrasi Publik* 1.01 (2019): 39-47.

Muhtadibillah, Achmad, Husni Teja Sukmana, and Nurul Faizah Rozy. "An Evaluation Of Helpdesk With Gamification Using Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)." *IAIC Transactions on Sustainable Digital Innovation (ITSDI) The 1st Edition Vol. 1 No. 1 October 2019* (2021): 8.

Nasikhah, Mar Atun. "Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi." *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)* 1.1 (2019): 26-37.

Negara, Menteri Pendayagunaan Aparatur. "Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah." (2004).

NEGARA, KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR, DAN REFORMASI BIROKRASI, and REPUBLIK INDONESIA. "Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik." Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI (2014).

Oktabriyanti, Ayu, Zaili Rusli, and Febri Yuliani. "INOVASI PELAYANAN JASA PENGIRIMAN PAKET TERHADAP TINGKAT KEPUASAN

MASYARAKAT PADA PT. POS INDONESIA." Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul (JSDMU) 1.1 (2020): 19-26.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Puspitarini, Renny Candradewi. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo." Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial 3.1 (2021): 56-61.

Putri, Yersa Novellina. Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. Diss. Universitas Negeri Padang, 2018.

Putra, Rizvanda Meyliano Dharma. Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya). Diss. Universitas Airlangga, 2018.

Puryatama, Arnita Febriana, and Tiyas Nur Haryani. "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia." Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan 3.1 (2020): 40-54.

Ristiani, Ida Yunari. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa barat." *Coopetition* 11, no. 2 (2020): 325691.

SADEWO, R. GATOT. PENGARUH INOVASI PELAYANAN, KOMPETENSI KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN

PENCATATAN SIPIL KOTA TEGAL. Diss. Universitas Pancasakti Tegal, 2021.

Salma, Safira Aulia, and Ertien Rining Nawangsari. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik." *Jurnal Kebijakan Publik* 13.2 (2022): 170-178.

Saputra, Trio. "Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)." *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah* 4.2 (2016): 89-100.

Saputri, Saputri, and Meirinawati Meirinawati. "INOVASI PELAYANAN NING YAONAH (NIKMATNYA NGANTRI DAN PELAYANAN ONLINE MUDAH) UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN MASYARAKAT OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG." *Publika* (2021): 123-134.

Samsara, Ladiatno. "Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)." *Sumber* 6.111.169 (2011): 14-688.

Suandi, Suandi. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)* 1.2 (2019): 13-22.

Suryana, Ohan. "Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam." *Jurnal Transformasi Administrasi* 9.1 (2019): 56-70.

Suryana, Sifa, Leo Agustino, and Arenawati Arenawati. "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Pandeglang." JDPK Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik 2.2 (2021): 239-251.

Suryanegara, Ade Harsa. "Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik." *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi* (2019): 189-205.

Umam, Ukrimatul, and Adianto Adianto. "Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik." *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum* 4.1 (2020): 160-165.

Wicaksono, Kristian Widya. "Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif Terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 1.2 (2018): 196-205.

Windy, Irawati. *INOVASI PELAYANAN SKCK ONLINE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI POLRES GRESIK*. Diss. Universitas Wijaya Putra, 2020.

LAMPIRAN

Kuisioner Penelitian :

**SURVEY KONTRIBUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MAL
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(STUDI KASUS MAL PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN SLEMAN)**

Assalamualaikum

Saya Annisa Nurul Safina, mahasiswi Manajemen dan Kebijakan Publik Universitas Gadjah Mada yang sedang melakukan penelitian terkait dengan inovasi pelayanan publik Mal Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. Penelitian ini dilakukan guna untuk memenuhi tugas skripsi sebagai persyaratan dalam kelulusan.

**Seluruh data pribadi yang tersimpan dalam survey ini akan terjamin kerahasiaannya.*

-NAMA :

-UMUR :

-JENIS KELAMIN :

Keterangan

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju

5. ST = Sangat Setuju

***cara mengerjakan : lingkari atau centang pilihan jawaban yang anda pilih.**

No	Pertanyaan	Skala Penilaian				
KEPERBARUAN						
1	Adanya perbaikan layanan dalam pemberian layanan dari sebelumnya kepada masyarakat	STS	TS	N	S	SS
2	Adanya keunikan dalam pemberian layanan kepada masyarakat	STS	TS	N	S	SS
3	Adanya pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat	STS	TS	N	S	SS
4	Petugas selalu ada ketika masyarakat membutuhkan informasi	STS	TS	N	S	SS
5	Informasi yang diterima masyarakat tentang layanan publik dapat diakses secara mudah	STS	TS	N	S	SS

No	Pertanyaan	skala				
PRODUKTIFITAS						
1	Petugas pelayanan publik memberikan pelayanan secara tepat	STS	TS	N	S	SS
2	Petugas pelayanan publik memberikan pelayanan secara cepat	STS	TS	N	S	SS

3	Produk layanan publik telah memenuhi kebutuhan masyarakat	STS	TS	N	S	SS
4	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar yang diterapkan	STS	TS	N	S	SS
5	Pelayanan memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan masyarakat	STS	TS	N	S	SS

No	Pertanyaan	skala				
BERDAMPAK						
1	Terdapat cara baru dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik daripada sebelumnya	STS	TS	N	S	SS
2	Terdapat cara baru dalam pemberian pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat	STS	TS	N	S	SS
3	Ketersediaan sarana layanan publik untuk memenuhi semua kebutuhan kelompok masyarakat (umur,jenis kelamin, pendidikan, dll)	STS	TS	N	S	SS

4	Pelayanan publik terintegrasi dengan website atau aplikasi online	STS	TS	N	S	SS
5	Perubahan yang dilakukan mempercepat proses birkorasi	STS	TS	N	S	SS

No	Pertanyaan	skala				
BERKELANJUTAN						
1	Masyarkat dengan mudah memberikan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan publik	STS	TS	N	S	SS
2	Pelayanan publik selalu konsisten dalam pemberian layanan	STS	TS	N	S	SS
3	Terdapat peningkatan perbaikan layanan secara terus-menerus	STS	TS	N	S	SS
4	Pengaduan masyarakat ditanggapi secara cepat	STS	TS	N	S	SS
5	Penyediaan layanan memberikan penyelesaian aduan secara cepat dan tepat	STS	TS	N	S	SS

No	Pertanyaan	Skala Penilaian				
KEPUASAN MASYARAKAT						
1	Prosedur pelayanan yang mudah untuk masyarakat	STS	TS	N	S	SS

2	Persyaratan yang diperlukan sederhana dan tidak berbelit-belit	STS	TS	N	S	SS
3	Waktu yang digunakan untuk melayani masyarakat relatif singkat	STS	TS	N	S	SS
4	Biaya yang dibebankan kepada masyarakat tidak memberatkan/cukup murah	STS	TS	N	S	SS
5	Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	STS	TS	N	S	SS



Tempat Penelitian Halaman Depan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman



Sampel Pengambilan Data Responden Menggunakan QR Code dan Link



Peneliti berinteraksi dengan Responden Perihal Pengambilan Data