

## **PENERAPAN NEW PUBLIC SERVICE (NPS) DALAM PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA**

**Miftahul Ilmi<sup>1</sup>, Jhon Ferry Antho<sup>2</sup>**

Email: [ilmitahul521@gmail.com](mailto:ilmitahul521@gmail.com)<sup>1</sup>, [jhonfa182@gmail.com](mailto:jhonfa182@gmail.com)<sup>2</sup>

**Universitas Teknologi Sumbawa**

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan nilai-nilai New Public Service pada Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, inklusif, dan berkelanjutan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh melalui observasi, dokumentasi, serta wawancara mendalam dengan Kepala Mal Pelayanan Publik Huma Betang dan masyarakat pengguna jasa layanan. Teknik analisis data yang diterapkan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip New Public Service telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan melalui komitmen ketepatan waktu sesuai prosedur operasional standar, ketersediaan saluran pengaduan yang inklusif, penerapan budaya ramah oleh aparatur yang proaktif, serta transparansi pelacakan berkas didukung konsep tata ruang terbuka yang efektif menghilangkan praktik pungutan liar. Meskipun demikian, Mal Pelayanan Publik Huma Betang masih menghadapi tantangan pada aspek sarana prasarana fisik yang memerlukan perbaikan, seperti tata letak tempat ibadah yang tersembunyi, belum adanya mesin fotokopi dan pusat anjungan tunai mandiri, serta manajemen perpustakaan yang belum teratur.

**Kata Kunci:** Penerapan; New Public Service; Mal Pelayanan Publik.

**Abstract:** *This study aims to analyze the implementation of New Public Service values at the Huma Betang Public Service Mall in Palangka Raya City in an effort to realize excellent, inclusive, and sustainable public services. The method used in this study is a qualitative descriptive approach. Data sources were obtained through observation, documentation, and in-depth interviews with the Head of the Huma Betang Public Service Mall and the community as service users. The data analysis technique applied uses the Miles and Huberman model, which includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the implementation of New Public Service principles has run well. This is evidenced by the commitment to timeliness in accordance with standard operating procedures, the availability of inclusive complaint channels, the implementation of a friendly culture by proactive apparatus, and the transparency of document tracking supported by an open layout concept that effectively eliminates illegal levies. Nevertheless, the Huma Betang Public Service Mall still faces challenges in physical infrastructure aspects that require improvement, such as the hidden layout of the place of worship, the unavailability of photocopy machines and automated teller machine centers, and disorganized parking management.*

**Keywords:** *Implementation; New Public Service; Public Service Mall.*

### **PENDAHULUAN**

Reformasi birokrasi di Indonesia saat ini menuntut perubahan paradigma yang fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selama ini, praktik birokrasi masih sangat dipengaruhi oleh paradigma Old Public Administration (OPA) yang menekankan pada struktur hierarki dan prosedur yang kaku, sehingga masyarakat cenderung hanya diposisikan sebagai objek pelayanan yang pasif. Namun, seiring dengan tuntutan demokratis yang semakin kuat, terjadi pergeseran menuju

paradigma New Public Service (NPS) yang lebih menekankan pada aspek partisipasi, transparansi, dan pemenuhan kepentingan publik secara luas (Alamsyah 2016). Dalam praktiknya, transisi ini belum sepenuhnya berjalan mulus karena masih sering terjadi tumpang tindih (*overlapping*) antara nilai-nilai OPA dan NPS dalam penyelenggaraan pelayanan sehari-hari. Kondisi tersebut dipengaruhi secara signifikan oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi dan jasa publik yang lebih responsif. Seiring dengan meningkatnya kesadaran kolektif bahwa akses terhadap pelayanan yang baik adalah hak dasar warga negara sekaligus tanggung jawab pemerintah, harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah pun semakin meningkat.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban negara dalam melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas merupakan instrumen utama untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang (Suryanegara n.d.). Oleh karena itu, birokrasi harus menerapkan prinsip New Public Service yang memposisikan warga negara sebagai pusat sistem pusat dari sistem pelayanan. Menurut (Soselisa n.d.) penerapan prinsip NPS menuntut perubahan orientasi birokrasi menjadi lebih humanis dan partisipatif dengan mengutamakan kepentingan publik ketimbang sekadar memperlakukan warga sebagai pelanggan (Fitria Firdiyani, Irvan Arif Kurniawan 2025). Pelayanan umum sebaiknya dilaksanakan dalam suatu rangkaian dan kegiatan yang bersifat: cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar dan terjangkau (Gusti 2025). Dalam sistem pelayanan mulai bermunculan sebagai wujud nyata dari penerapan model ini di berbagai instansi daerah (Aryani et al. 2021).

Perubahan pelayanan publik di Indonesia saat ini tidak hanya berfokus pada perbaikan perilaku aparatur, tetapi juga pada penguatan infrastruktur pelayanan melalui integritas sistem sebagai upaya strategis untuk menerapkan semangat melayani tersebut secara terintegrasi, pemerintah memperkuat regulasi melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Inovasi ini bertujuan menyediakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman dalam satu tempat. Mal Pelayanan Publik menjadi jembatan modern yang meningkatkan efisiensi dan transparansi penyelenggaraan negara (Ristian 2020). Standar pelayanan menjadi sebuah tolak ukur yang dipergunakan pada panduan penyelenggaraan pada panduan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan menjadi sebuah kewajiban serta janji penyelenggara pelayanan pada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas (Salma and Nawangsari 2022).

Keberhasilan integrasi layanan ini, sebagaimana yang tercatat dalam inovasi MPP di berbagai kota besar di Indonesia telah membuktikan adanya efisiensi biaya dan waktu yang signifikan bagi masyarakat, sekaligus memutus rantai birokrasi yang panjang (Aisyah Febriyanti, Yulia Sri Kanti, Shandy Gupa Pratama 2025). Keberadaan MPP diharapkan menjadi solusi atas keluhan masyarakat mengenai ketidakteraturan prosedur dan rendahnya responsivitas yang selama ini menjadi hambatan utama dalam pembangunan kepercayaan publik (Apriyani, Wahyu, and Dewi 2022). Meskipun secara nasional tren pembangunan Mal Pelayanan Publik menunjukkan kemajuan, tantangan besar masih ditemukan pada aspek konsistensi kualitas layanan dan pemerataan akses di berbagai daerah. Masalah perizinan yang berbelit-belit dan

kurangnya kepastian waktu masih menjadi catatan merah bagi institusi pengawasan seperti Ombudsman Republik Indonesia. Kesenjangan antara harapan masyarakat yang tinggi terhadap kecepatan layanan dengan kemampuan teknis sumber daya manusia di lapangan sering kali memicu rendahnya indeks kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan NPS bukan hanya sekedar menyediakan fasilitas fisik gedung yang megah, melainkan tentang bagaimana membangun kultur birokrasi yang akuntabel, demokratis, dan mengedepankan martabat kemanusiaan dalam setiap proses interaksi pelayanan publik.

Di Kota Palangka Raya, komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diwujudkan melalui operasional Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang. Kehadiran fasilitas ini sangat krusial mengingat penilaian dari Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya menunjukkan kualitas pelayanan publik di wilayah ini masih memerlukan perbaikan secara signifikan. Secara empiris, hasil penilaian menunjukkan bahwa MPP Huma Betang masih berada pada kategori Zona kuning dengan nilai 71,64% (Lisyam and Hilal 2024). Angka ini menjadi indikator kuat bahwa integrasi layanan dalam satu pintu belum sepenuhnya diiringi dengan optimalisasi proses bisnis dan kepuasan masyarakat yang maksimal. Penggunaan identitas Huma Betang memiliki makna filosofis yang mendalam yaitu mempresentasikan semangat kebersamaan dan gotong royong masyarakat Kalimantan Tengah yang selaras dengan nilai kolaboratif dalam paradigma NPS.

Penerapan prinsip New Public Service di MPP Huma Betang diharapkan mampu memberikan dampak nyata dalam mengurangi proses birokrasi yang rumit, menghilangkan praktik pungutan liar, serta memberikan kepastian hukum bagi setiap pengguna layanan (Suryanegara n.d.). Keberhasilan MPP ini sangat bergantung pada sejauh mana nilai-nilai seperti membangun kepentingan publik, berpikir strategis, bertindak demokratis, serta menghargai akuntabilitas publik yang telah diterapkan dalam pelayanan sehari-hari (Hidayatullah 2024). Kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan dalam satu tempat (Savira Fajar Meyriyani, Nanang Sujana 2024). Tantangan koordinasi lintas instansi, sinkronisasi data elektronik, dan profesionalisme aparatur menjadi poin-poin krusial yang perlu diteliti lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif mengenai penerapan nilai-nilai New Public Service pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang Kota Palangka Raya dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima, inklusif, dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang Kota Palangka Raya. (Muri Yusuf 2017) Mengatakan penelitian Kualitatif merupakan suatu strategi inquiry yang menekankan pencairan makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena; fokus dan multimetode, bersifat alami dan historik; mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif. Sedangkan (Sugiyono 2017) mendefinisikan penelitian Kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat Postpositivisme, digunakan untuk meneliti keadaan objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai sarana kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip New Public Service (NPS) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi melayani warga negara, membangun kepentingan publik, berpikir strategis dan bertindak demokratis, serta menghargai akuntabilitas publik. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip NPS pada pelayanan di MPP Huma Betang. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik observasi, dokumentasi, serta wawancara mendalam. Wawancara dilakukan secara langsung dengan Kepala MPP Huma Betang untuk memperoleh data dari perspektif pembuat kebijakan dan penyedia layanan, serta dengan masyarakat selaku pengguna jasa layanan guna mendapatkan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yang meliputi proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan prinsip New Public Service (NPS) dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang di Kota Palangka Raya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, fokus analisa terarah pada empat indikator utama dari paradigma NPS, yakni memberikan layanan kepada masyarakat, membangun kepentingan umum, berpikir secara strategis dan bertindak dengan cara demokratis, serta menghormati akuntabilitas publik. Selain itu, penelitian ini juga menampilkan persepsi langsung dari masyarakat pengguna layanan, evaluasi difokuskan pada tiga indikator utama: Keadilan dan Keramahan petugas (Kesetaraan Pelayanan), kecukupan fasilitas penunjang (inklusivitas), serta transparansi dan akuntabilitas informasi prosedur pelayanan.

### 1. Melayani Warga Negara (Serve Citizens, Not Costomers)

Prinsip dasar NPS menekankan bahwa masyarakat seharusnya tidak hanya dianggap sebagai pelanggan yang berurusan dengan pemerintah, tetapi sebagai warga yang memiliki hak sipil yang fundamental. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala MPP Huma Betang, dapat disimpulkan bahwa perlakuan kepada masyarakat sebagai warga sipil dilakukan dengan menunjukkan komitmen pada kejelasan waktu pemrosesan dan penerapan Standar Operasional Prosedur yang ketat. Pengelola bertanggung jawab untuk memastikan hak masyarakat terpenuhi dengan memberikan estimasi waktu penyelesaian dokumen, seperti proyeksi 3 hari kerja untuk layanan tertentu. Bahkan, untuk layanan administrasi yang bersifat dasar, seperti surat izin penelitian untuk mahasiswa, MPP Huma Betang menerapkan sistem percepatan dokumen sehingga layanan bisa langsung di proses dan ditunggu di tempat pada hari yang sama. Pemenuhan hak public tidak hanya dilihat dari banyaknya materi yang diberikan tetapi juga dari kesetaraan hak untuk memperoleh kepastian hukum yang cepat, tepat, dan bersifat manusiawi.

### 2. Membangun Kepentingan Publik (Seek the Public Interest)

Dalam paradigma NPS, Kepentingan publik tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi harus dirancang secara kolektif melalui komunikasi dan keterlibatan masyarakat. MPP Huma Betang Kota Palangka Raya mendukung partisipasi ini dengan menawarkan dua saluran utama, yaitu platform digital dan saluran manual:

Tabel 1. Saluran Partisipasi dan Pengaduan Masyarakat di MPP Huma Betang

| Jenis Saluran | Media/Platform | Karakteristik Pengguna | Mekanisme Penanganan |
|---------------|----------------|------------------------|----------------------|
|---------------|----------------|------------------------|----------------------|

|         |                                                                                                                                                                                                        |                                                                          |                                                                                                                      |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Digital | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Lapor.go.id</li> <li>• Website Resmi DPMPTSP</li> <li>• Email: <a href="mailto:dpmptsp.palangkaraya@go.id">dpmptsp.palangkaraya@go.id</a></li> </ul> | Masyarakat usia produktif/adaptif teknologi                              | Pemantauan keterlambatan SOP, pelaporan ketidaksesuaian prosedur perizinan melalui sistem daring/online.             |
| Manual  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desk Customer Service</li> <li>• Tim Pengaduan Tatap Muka.</li> </ul>                                                                                         | Mayoritas kalangan lansia atau warga non-pengguna <i>handphone</i> (HP). | Penanganan langsung di tempat oleh tim pengaduan untuk kendala berkas fisik hingga pelaporan fasilitas fisik gedung. |

*Sumber: Hasil Wawancara Terstruktur dengan Kepala MPP Huma Betang, 2026 (Data Diolah peneliti)*

Melalui Berbagai saluran tersebut, masyarakat di libatkan secara aktif dalam proses perubahan birokrasi. Kebutuhan publik yang diperhatikan tidak hanya sebatas pada masalah dokumen formal, tetapi juga meliputi pengewasan sosial di lapangan. Sebagai ilustrasi, dalam situasi aduan serius seperti aktivasi bisnis (contohnya cafe) yang mengganggu kententraman lingkungan sekitar, MPP tidak hanya bersikap diam dibelakang meja, tetapi sebagai penghubung yang mempertemukan kepentingan palaku usaha dengan warga yang terdampak melalui mediasi yang bekerja sama dengan pihak kelurahan untuk mencapai kesepakatan.

### **3. Berpikir Strategis dan Bertindak Demokratis (Think Strategically, Act Democratically)**

Prinsip ini meminta aparaturnya untuk melaksanakan kebijakan dengan cara yang demokratis melalui ketelibatan aktif semua elemen organisasi dan akses yang terbuka. Untuk mendukung pelayanan yang optimal dan demokratis di tengah tantangan budaya birokrasi yang lama, yang cenderung kaku dan hierarkis, MPP Huma Betang fokus pada peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) serta penerapan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa). Petugas garis depan (*frontliner*) dan layanan pelanggan meminta pelayanan khusus agar memiliki keterampilan teknis dan kemampuan pengendalian emosi yang baik. Pendekatan demokratis diterapkan dengan cara petugas aktif menghampiri warga yang tampak bingung didalan gedung, kemudian mengarahkan mereka ke loket yang sesuai. Selain itu, budaya 3S berfungsi sebagai alat penting untuk mengurangi kemungkinan terjadinya konflik atau hambatan dalam pelayanan di area MPP. Saat ada pengguna layanan yang menyampaikan keluhan dengan emosi, petugas dijamin tetap melayani dengan tenang agar situasi antrean warga lain tetap nyaman dan operasional pelayanan publik berlangsung adil bagi semua pihak.

### **4. Menghargai Akuntabilitas Publik (Value Accountability)**

Akuntabilitas dalam pelayanan publik saat ini tidak hanya tergantung pada atasan dalam struktur hierarki, tetapi juga harus menjangkau masyarakat yang lebih luas sebagai pembayar pajak dan pemilik kekuasaan. Untuk memastikan bahwa proses birokrasi berjalan dengan jelas, MPP Huma Betang telah menerapkan sistem perizinan digital yang terintegrasi. Bagi izin usaha yang tidak termasuk dalam sistem Online Single Submission (OSS), pengelola memanfaatkan aplikasi internal Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu (SIMNYANDU). Sistem ini menyediakan fitur pelacakan dokumen yang berbasis web. Seperti cara melacak paket di platform e-

commerce, para pemohon bisa juga memonitor secara langsung dan transparansi posisi dokumen mereka, apakah sudah melalui tahap tertentu atau belum. Selain pada transparansi sistem, akuntabilitas juga diwujudkan secara fisik dengan desain interior gedung yang menggunakan konsep ruang terbuka. Desain ruang terbuka ini mengurangi bagian-bagian gelap dalam birokrasi, sehingga interaksi antara petugas di loket dan pemohon terlihat dengan jelas. Hal ini secara efektif menghilangkan praktik pungutan liar, gratifikasi, atau transaksi ilegal seperti "uang pelicin" dalam amplop yang biasanya dilakukan untuk mempercepat izin pada pola lama.

Berdasarkan hasil transkrip wawancara bersama masyarakat pengguna layanan adalah mengenai implementasi pelayanan publik di MPP Huma Betang:

### **1. Keadilan dan Keramahan Petugas (Kesetaraan Pelayanan)**

Berdasarkan hasil wawancara mengenai keadilan dan sikap ramah, pengguna layanan sepakat bahwa secara umum, petugas MPP Huma Betang telah menunjukkan perilaku yang sopan, teratur, dan adil tanpa membedakan latar belakang sosial, suku, atau jabatan. Dari perspektif teoritis, hal ini menunjukkan bahwa MPP Huma Betang telah berusaha menerapkan prinsip New Public Service (NPS) yang lebih memprioritaskan penghormatan kepada warga negara dibandingkan hanya menganggap mereka sebagai pelanggan.

### **2. Kecukupan Fasilitas Terintegrasi dan Inklusivitas**

Aspek fasilitas dievaluasi untuk menilai sejauh mana MPP Huma Betang dapat menawarkan kenyamanan fisik (tangibles) dan kemudahan akses bagi semua lapisan masyarakat. Secara keseluruhan, ruang tunggu dianggap sangat nyaman dan mendukung karena telah dilengkapi dengan AC, serta menyediakan fasilitas dasar untuk penyandang disabilitas seperti kursi roda dan tempat bermain untuk anak-anak.

Meski demikian, terdapat beberapa ruang rute perbaikan (area for improvement) pada fasilitas penunjang yang sangat krusial bagi kenyamanan jangka panjang:

| Kategori Fasilitas            | Kondisi saat ini                                                                                                                                                               | Dampak / Harapan Pengguna                                                                                                                                     |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fasilitas inklusi dan Religi  | Fasilitas disabilitas sudah ada (kursi roda). Namun, letak Musala berada jauh di belakang, tertutup, sulit diakses, dan tidak terlihat oleh pengunjung.                        | Perlu redistribusi ruang atau penanda ( <i>signage</i> ) yang jelas agar fasilitas ibadah mudah diakses                                                       |
| Fasilitas Komersial Pendukung | Belum tersedianya mesin fotokopi dan fasilitas ATM Center.                                                                                                                     | Pengunjung kesulitan jika ada berkas yang kurang, serta kesulitan melakukan pembayaran karena beberapa tenan seperti Samsat masih mewajibkan transaksi tunai. |
| Manajemen Perparkiran         | Area parkir mobil dan motor masih bercampur, tidak ada marka garis penataan yang rapi, ada pelanggaran rambu dilarang parkir, serta belum ada petugas atau juru parkir khusus. | Memicu kerawanan keamanan (risiko kehilangan kendaraan) dan kesemrawutan yang dapat menghalangi jalan akses.                                                  |

### **3. Transparansi, Kepastian Waktu, dan Akuntabilitas Informasi**

Transparansi dan akuntabilitas adalah fondasi penting dalam mewujudkan prinsip-prinsip dasar tata kelola yang baik (Good Corporate/Public Governance). Di MPP Huma Betang, penerapan teknologi informasi dianggap cukup responsif. Pengguna layanan menjelaskan bahwa komunikasi setelah pelayanan menggunakan nomor telepon berlangsung dengan cepat dan interaktif; jika ada kesalahan dalam memasukkan data oleh petugas, proses klarifikasi dan penyelesaian dokumen dapat dilakukan dengan cepat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan penulis pada hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip New Public Service MPP Huma Betang Kota Palangka Raya telah berjalan dengan baik, yang diperlihatkan melalui komitmen ketepatan waktu pelayanan sesuai SOP (serve citizens), penyediaan saluran pengaduan digital dan manual yang inklusif serta peran aktif dalam mediasi kepentingan warga (seek the public interest), penerapan budaya 3S oleh aparatur yang proaktif (think strategically, act democratically), serta transparansi pelacakan berkas melalui SIMNYANDU dan konsep tata ruang terbuka yang efektif menghilangkan praktik pungutan liar (value accountability). Meskipun aparatur dinilai telah memberikan pelayanan yang adil, ramah, dan setara, MPP Huma Betang masih menghadapi tantangan pada aspek sarana prasarana fisik yang menjadi area perbaikan mendesak bagi pengelola, seperti tata letak musala yang masih tersembunyi, belum tersedianya mesin fotokopi dan ATM Center untuk mendukung transaksi tunai, serta manajemen perparkiran yang belum teratur dan tanpa petugas khusus.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku**

- Muri Yusuf. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Padang: Kencana.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. 25th ed. Bandung: Alfabeta.

#### **Jurnal**

- Aisyah Febriyanti, Yulia Sri Kanti, Shandy Gupa Pratama, Ridwan. 2025. "Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi Pada Mal Pelayanan Publik Surabaya." 6: 168-80. doi:10.46730/japs.v6i2.231.
- Alamsyah, Anggriani. 2016. "PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK ( New Public Administration, New Public Management Dan New Public Service )." 04(2).
- Apriyani, Nurul, Fitri Pebriani Wahyu, and Rahayu Kusuma Dewi. 2022. "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang." 20(3): 1-16.
- Aryani, F Dinda, Arum Kusuma Hastuti, Wahyu Rohmawati, Aulia Nur, and Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2021. "Inovasi E-Lampid Sebagai Implementasi New Public Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya." 2(2): 178-92.
- Fitria Firdiyani, Irvan Arif Kurniawan, Siti Ulfa N. 2025. "IMPLEMENTASI NEW PUBLIC SERVICE ( NPS ) TERHADAP KUALITAS LAYANAN SAMSAT KELILING DI BALARAJA KABUPATEN." 12(X): 189-99.
- Gusti, Adelia Puji. 2025. "Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru." : 36-42.

- Hidayatullah, Gusti Muhammad. 2024. "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA." 3(3): 1219-29.
- Lisyam, Ahmad, and Al Hilal. 2024. "Penerapan Model Public Service Integrated Dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya." 3(1): 57-70.
- Peraturan Pemerintah
- Peraturan Presiden. (2021). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. (2021).
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Ristian, Ida Yunari. 2020. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." X(2): 165-78.
- Salma, Safira Aulia, and Ertien Rining Nawangsari. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik." 13(2): 170-78.
- Savira Fajar Meyriyani, Nanang Sujana, Pri Utami. 2024. "PENDAHULUAN Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Saat Ini Sangat Diperlukan Dalam Dunia Bisnis Ataupun Organisasi Dalam Upaya Memenangkan Persaingan 819." 10(2): 819-28.
- Soselisa, Hendry Ch. "Penerapan Prinsip New Public Service Dalam Pelayanan STNK Pada Kantor Sistem Administrasi." 2(2).
- Suryanegara, Ade Harsa. "Reformasi Birokrasi Dan Pemenuhan Hak Warga Dalam Mengakses Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik." : 189-205. doi:10.24090/volksgeist.v2i2.2870.