

Analisis Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

¹Dimas Imaniar

Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi
dimasimaniars@gmail.com

Abstraksi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan inovasi pelayanan publik pada mal pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi. Pada penelitian ini dipergunakan adalah metode penelitian paradigma kualitatif, analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Aspek komunikasi: Transmisi, kejelasan kebijakan maupun konsistensi kebijakan dalam inovasi mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi sudah efektif; Aspek sumberdaya: Sumber daya manusia, informasi dan wewenang dalam inovasi mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi sudah efektif, namun sumber daya anggaran dalam inovasi mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi masih belum mencukupi untuk menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi. Aspek disposisi: sikap pelaksana dalam inovasi mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi dapat bekerjasama dengan baik dengan melaksanakan tugas dan wewenangnya masing-masing, namun terdapat kecenderungan perilaku negatif dari implementasi mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi. Aspek birokrasi pada inovasi mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi sudah efektif karena sudah melaksanakan masing-masing tugasnya dan sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan pada Perbup No 59 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa (1) Bentuk pelaksanaan implementasi mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi. (2) implementasi mal pelayanan publik sebagai paradigma baru untuk mengantisipasi problem Pelayanan di Kabupaten Banyuwangi (3) Makna dan fungsi dari implementasi mal pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.

Kata Kunci: Peraturan Bupati, Mal Pelayanan Publik.

Abstract.

The research objective of this study was to find out how the implementation of public service innovations is implemented at the Banyuwangi District Government public service mall. In this study used is a qualitative paradigm research method, data analysis using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the communication aspects: Transmission, policy clarity and policy consistency in public service mall innovation in Banyuwangi Regency have been effective; Aspects of resources: Human resources, information and authority in public service mall innovations in Banyuwangi Regency have been effective, but budgetary resources in public service mall innovations in Banyuwangi Regency are still insufficient to reach all the needs of the community in Banyuwangi Regency. Aspects of disposition: the attitude of implementers in public service mall innovations in Banyuwangi Regency can work well together by carrying out their respective duties and authorities, but there is a tendency for negative behavior from the implementation of public service malls in Banyuwangi Regency. The bureaucratic aspect of public service mall innovation in Banyuwangi Regency has been effective because it has carried out each of its duties and has carried out its duties according to the procedures set out in Perbup No 59 of 2017 concerning the Implementation of Public Service Malls. The results of this study indicate that (1) The form of implementation of the implementation of public service malls in Banyuwangi Regency. (2) the implementation of public service malls as a new paradigm to anticipate service problems in Banyuwangi Regency (3) The meaning and function of the implementation of public service malls in Banyuwangi Regency.

Keywords: *Regent Regulation, Public Service Mall.*

Pendahuluan.

Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi saat ini seringkali dihadapkan pada keterbatasan dan tantangan-tantangan yang memaksa untuk berinovasi, mulai dari anggaran, Sumber Daya Manusia, kewenangan, hingga sampai pada persoalan waktu. Keterbatasan dan tantangan itu lantas melahirkan dua hal jalan keluar, yaitu inovasi dan kolaborasi. “Inovasi dan kolaborasi banyak pihak membuat pelayanan publik bisa dilakukan dengan lebih baik,” Pelayanan masyarakat merupakan ukuran kinerja aparatur pemerintah yang sangat terlihat. Masyarakat bisa langsung menilai kinerja pemerintah Kabupaten Banyuwangi berdasarkan layanan yang mereka terima. Untuk kualitas pelayanan publik di semua kementerian / lembaga merupakan hal mendasar yang harus ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang sejak 2014 menjadi tahun inovasi pelayanan publik. Semua instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat ide kreatif atau jawaban atas cara kerja/metode pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengumpulkan dan menilai inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi diseluruh Indonesia. Harapannya kualitas dan inovasi pelayanan publik dapat selalu ditingkatkan, sehingga terus bersaing secara sehat dengan instansi lain (Kurniawan, 2017:2-3).

Pelayanan publik merupakan mercusuar dari kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja dari aparatur pemerintah Kabupaten Banyuwangi berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Oleh karenanya kualitas dalam pelayanan publik di semua aspek birokrasi mulai dari kementerian/lembaga adalah suatu hal mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa mulai dari tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja / metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan dan menilai inovasi-inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik BPS dapat selalu meningkat, sehingga bisa bersaing secara sehat dengan instansi lain (Kurniawan, 2017:4). Pergeseran paradigma pemerintahan mengubah pula peran yang diemban oleh pemerintah dari penyedia dan pelaksana program ke peran fasilitator dan regulator. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk mampu menjalankan pemerintahan yang efektif yang salah satu indikatornya adalah adanya kebijakan publik yang inovatif (Mariana, 2010: 4).

Salah satu program inovatif di kabupaten Banyuwangi adalah Mal Pelayanan Publik yang mendapat apresiasi dan penghargaan dari pemerintah pusat dan masyarakat umum. program Mal Pelayanan Publik akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Tentu saja dengan tidak mengesampingkan program-program inovatif yang lainnya yang sedang berjalan di kabupaten Banyuwangi. Namun, karena dinilai bahwa program Mal Pelayanan Publik yang paling dikenal oleh masyarakat luas di Kabupaten Banyuwangi dan telah mendapat apresiasi dari berbagai pihak. Maka, berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul “Implementasi Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik”.

Hasil dan Pembahasan.

Implemmtasi Kebijakan Program Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi atau disingkat MPP adalah sebuah tempat yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang berfungsi untuk kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi

pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. MPP digagas pertama kali di Banyuwangi oleh Bupati Abdullah Azwar Anas yang diresmikan pada 6 Oktober 2017; dan termasuk mal pelayanan publik perintis di Indonesia, selain MPP Surabaya yang juga diresmikan pada 6 Oktober 2017. Konsep Mal Pelayanan Publik di Indonesia merupakan suatu kebijakan baru di Indonesia. Sampai akhir 2017 hanya tiga pemerintah daerah saja yang mempunyai MPP, yaitu Pemerintah Kota Surabaya, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, dan DKI Jakarta. Oleh karena itu, pada 26 Oktober 2018 Banyuwangi mendapat penghargaan dari (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) MENPANRB sebagai kabupaten pertama di Indonesia yang menginisiasi berdirinya mal pelayanan publik (www.banyuwangikab.go.id).

MPP merupakan gagasan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPANRB). Pendirian MPP terilhami saat MENPANRB mengajak Banyuwangi mengunjungi ASAN Xidmat, institusi pelayanan publik terpadu di Azerbaijan yang ditetapkan terbaik oleh Perserikatan Bangsa-bangsa dalam United Nation Public Service Award (UNPSA) (www.banyuwangikab.go.id). Selanjutnya gagasan tersebut dilanjutkan lewat Peraturan MENPANRB No.23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Menteri mendorong agar ada transformasi inovasi untuk pelayanan publik di Indonesia.

Selanjutnya, akan lebih jauh dianalisis tentang implementasi kebijakan MPP. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan (Merille S. Grindle dalam Subarsono, 2012:93-94). Analisisnya meliputi isi kebijakan, konteks implementasi, dan dampak yang dihasilkan.

Sasaran utama dari Program Mal Pelayanan Publik.

Sasaran Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyuwangi adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Banyuwangi atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Jadi, MPP memberikan berbagai jenis layanan kepada masyarakat, sebagai contoh adalah pemberian layanan administrasi kependudukan (akte kelahiran, kematian, KTP, KK), beragam jenis SIUP, pengurusan sertifikat tanah, IMB, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, layanan PDAM, pelayanan izin terkait kendaraan, pembayaran retribusi daerah dan Pajak Bumi dan Bangunan, layanan pencatatan pernikahan oleh Kementerian Agama, dan berbagai jenis layanan lainnya.

Selain mempermudah masyarakat untuk mendapatkan layanan dalam satu tempat; MPP juga mempunyai sasaran untuk menghimpun berbagai instansi tidak hanya daerah, namun juga instansi pusat, BUMN/BUMD, dan swasta untuk bersama-sama memberikan layanan kepada masyarakat Banyuwangi. Pada poin inilah Pemerintah Banyuwangi menyadari pentingnya kolaborasi untuk bersama memberikan layanan yang berkualitas.

Manfaat yang dihasilkan dari Program Mal Pelayanan Publik

Manfaat yang dihasilkan dari MPP adalah mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan public dengan cepat. Masyarakat tidak lagi perlu ke berbagai lokasi kantor yang berbeda, cukup dengan mengunjungi satu lokasi saja (pelayanan satu pintu). Apalagi MPP bertempat di lokasi yang sangat strategis, yaitu di Jl. Sritanjung No.1 Kelurahan Kepatihan Kecamatan Banyuwangi. Lokasi ini berdekatan dengan Taman Sritanjung yang merupakan poros tengah di area ini, sisi sebelah barat Taman Sritanjung merupakan Masjid Jami', pada sisi utara Taman Sritanjung adalah Pendopo Sabha Swagata Balmbangan, dan di sisi timur Taman Sritanjung adalah MPP dan pasar tradisonal.

Selain memiliki, tempat strategis MPP juga memberikan kelebihan lain, yaitu MPP memiliki fasilitas penunjang lain yang mendukung. Gedung yang luas yang dilengkapi AC sehingga nyaman untuk masyarakat, ruang tunggu yang luas bagi masyarakat yang sedang antri untuk layanan, disediakan ruang menyusui bagi ibu dan bayi, tempat bermain untuk balita, dan adanya resepsionis di bagian depan yang siap menyambut masyarakat dan sebagai media informasi bagi yang bertanya.

Pada sisi ini MPP memberikan pilihan bagi masyarakat sebagai tempat mengurus layanan dari pemerintah dan instansi lain yang disediakan. Bagi masyarakat sekarang ada pilihan antara mengurus di MPP atau di kantor utama tempat pelayanan tersebut berasal. Semakin banyak pemerintah memberikan opsi pelayanan akan semakin baik. Dalam hal ini pemerintah secara tidak langsung telah menyuntikkan iklim kompetisi bagi instansi pemerintah yang menyelenggarakan layanan bagi masyarakat. Apalagi sekarang pemerintah Banyuwangi juga membuka dua Pasar Pelayanan Publik yang berada di area Pasar Rogojampi dan Pasar Genteng.

Pelaksanaan Program Mal Pelayanan Publik

Pelaksanaan MPP merupakan arahan dari MENPANRB lewat Peraturan MENPANRB No.23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Selain itu, MPP merupakan amanat pula dari Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan pada tingkat teknis pelaksanaan MPP diatur dalam Peraturan Bupati Banyuwangi No.59 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Jadi, dalam pelaksanaan MPP mempunyai payung hukum yang jelas.

Dikutip dari spm.banyuwangikab.go.id, saat ini MPP Banyuwangi telah menyelenggarakan 199 jenis layanan. Banyaknya layanan yang diselenggarakan merupakan penambahan dan perkembangan dari 132 layanan yang diselenggarakan di periode awal MPP dibentuk. Hal ini menunjukkan bahwa MPP Banyuwangi terus melaksanakan evaluasi dan perbaikan sehingga layanan yang diberikan akan semakin banyak dan berkualitas. 199 jenis layanan dalam MPP berasal dari gabungan berbagai instansi. 11 SKPD pemerintah daerah, 12 BUMN/K/L. Mulai administrasi kependudukan, seperti akte kelahiran, kematian, kartu identitas anak, KTP, berbagai jenis izin usaha, BPJS kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PDAM, pelayanan izin terkait kendaraan bermotor, perpanjangan SIM, pembayaran retribusi daerah, pelayanan terkait pertanahan, bahkan sampai pelayanan haji, dan nikah.

Dalam pelayanannya, masyarakat yang datang disambut di pintu utama oleh resepsionis dan akan menanyakan pelayanan yang dibutuhkan. Setelah itu resepsionis mengambilkan nomor antrian dan memberikan arahan bagi masyarakat arah meja layanan mana yang harus dituju dan dapat mengantri di area mana. Dipintu utama juga terdapat SATPOL PP yang membantu resepsionis untuk mengarahkan masyarakat dan tentu saja berfungsi sebagai pengamanan di area MPP. Setelah itu, masyarakat menuju meja layanan yang dituju. Dan jika masih antri masyarakat bisa duduk di kusi yang telah disediakan. Selanjutnya, nomor antrian akan bergiliran dibacakan oleh petugas. Saat antrian sampai pada giliran, masyarakat dipersilahkan untuk menuju meja layanan dan petugas akan menjelaskan prosedur layanan. Jika, layanan membutuhkan waktu tunggu beberapa hari, petugas akan menyampaikan dan meminta masyarakat datang kembali ke MPP pada waktu yang telah dipesankan. Setelah selesai mengurus layanan, masyarakat bisa keluar dari gedung MPP lewat pintu keluar yang berada di sebelah utara pintu masuk. Untuk area parkir MPP, disediakan di Taman Sritanjung yang berada di seberang jalan MPP. Demikian gambaran secara teknis pelaksanaan layanan yang dilakukan di MPP.

Dampak pada masyarakat, individu, dan kelompok setelah diimplementasikan Program Mal Pelayanan Publik

Dampak MPP secara umum adalah positif. Bagi orang per orang atau individu MPP memberikan kemudahan bagi orang yang akan mengakses pelayanan di MPP. Tempat yang strategis dan mudah dijangkau dengan berbagai macam moda transportasi baik umum atau pribadi, disediakan berbagai macam

pelayanan dalam satu gedung, fasilitas pendukung MPP yang memadai, dan teknologi informasi yang menjadi pendukung MPP adalah kelebihan-kelebihan yang dimiliki MPP.

Dampak MPP bagi kelompok juga sangat positif. Misalnya kelompok pengusaha mikro, kecil dan menengah jelas akan dimudahkan dalam mengurus berbagai ijin yang terkait usaha mereka. Sedangkan bagi kelompok pengusaha 54 besar akan melihat Kabupaten Banyuwangi sebagai tempat yang kondusif untuk berinvestasi karena berbagai perbaikan yang ditawarkan Banyuwangi termasuk dari aspek pelayanan publik. Selain juga melihat potensi-potensi lain di Banyuwangi, seperti pertanian dan potensi wisata. Bagi masyarakat umum Banyuwangi adanya MPP merupakan sinyal bagi perbaikan pelayanan publik di Banyuwangi terlebih juga dibangun Pasar Pelayanan Publik di Rogojampi dan Genteng. Ini akan memperkuat legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Selain itu, masyarakat akan memandang MPP sebagai icon baru di bidang pelayanan publik Banyuwangi dan ini memunculkan kebanggaan atas daerahnya sendiri.

Perubahan dan penerimaan masyarakat setelah diimplementasikan Program Mal Pelayanan Publik

Dari sisi penerimaan masyarakat akan MPP jelas sangat diterima, karena berbagai kemudahan dan kelebihan yang dimiliki. Dari sisi perubahan, sekarang masyarakat Banyuwangi memiliki jujukan baru untuk mengakses berbagai layanan. Dan yang terpenting adalah sekarang masyarakat Banyuwangi jadi memiliki standar baru dalam pelayanan. Artinya, standar pelayanan bagi masyarakat Banyuwangi akan meningkat dengan adanya MPP. Keunggulan-keunggulan MPP akan menjadi standar yang dipegang dan menjadi bahan perbandingan bagi layanan lain diluar MPP. Sebagai contoh, jika di MPP disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan nomor antrian, suhu gedung yang sejuk dengan AC-nya, kursi ruang antri yang nyaman, disediakan pula tempat bermain anak, dan perpustakaan mini di ruang antri, maka ketika masyarakat mengakses layanan publik di tempat lain jelas akan membuat perbandingan dengan MPP. Sehingga mengeluh jika kondisinya tidak sebaik ruang antri di MPP.

Karakteristik Program Mal Pelayanan Publik

Karakteristik lembaga non-struktural MPP dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi adalah berpegang pada prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi. Ini sebagaimana yang diamanatkan dalam Perbub No.59 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Pasal 10. Maksudnya prinsip koordinasi adalah bahwa MPP harus melakukan koordinasi yang baik dan rapi, dikarenakan MPP menghimpun berbagai instansi, baik pusat maupun daerah, baik BUMN maupun BUMD, dan swasta, dalam satu gedung. Ini tentunya membutuhkan koordinasi yang baik sehingga dapat bersama-sama memberikan pelayanan yang baik. Prinsip selanjutnya yang dipegang adalah integrasi, maksudnya adalah penyatuan atau penggabungan. Artinya MPP berusaha menyatukan atau menggabungkan berbagai pelayanan yang selama ini ada dalam berbagai organisasi yang masih berpencar-pencar menjadi satu dalam MPP. Sehingga masyarakat Banyuwangi cukup datang kesatu tempat sudah dapat mengakses pelayanan dari berbagai macam instansi. Prinsip sinkronisasi juga harus dipegang oleh seluruh SDM yang ada di MPP. Sinkronisasi menghasilkan keserasian. Artinya, pelayanan dalam MPP harus sinkron antara aturan dan prakteknya, antara standard operasional procedure (SOP) yang dibuat dengan pelaksanaan, antara meja pelayanan yang satu dengan meja pelayanan yang lain dari instansi yang berbeda.

Prinsip terakhir yang perlu dipegang MPP adalah simplikasi atau penyederhanaan. Prinsip ini mencoba menghilangkan satire dari kejengkelan masyarakat atas pelayanan publik yang mengatakan, “Kalau bisa dipersulit mengapa dipermudah?”. Dalam satire ini tergambar bahwa pelayanan publik yang selama ini sifatnya berbelit-belit, ruwet, dan tidak jelas, sehingga menimbulkan kemalasan apabila harus berurusan dengan instansi pemerintah. Maka, dalam prinsip simplikasi MPP mencoba melaksanakan pelayanan yang membuat masyarakat itu mudah.

Kesimpulan.

Kesimpulan Implementasi kebijakan inovatif di Kabupaten Banyuwangi implementasi program Mal Pelayanan Publik telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa hal perlu dibenahi dan hal ini kami sampaikan dalam bagian saran. Berjalannya program dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan (Merille S. Grindle dalam Subarsono, 2012:93-94). Analisisnya meliputi isi kebijakan, konteks implementasi, dan dampak yang dihasilkan. Dapat dirinci sebagai berikut:

- a) Isi Kebijakan
 1. Sasaran utama
 2. Manfaat yang dihasilkan
 3. Perubahan yang diinginkan
 4. Letak pengambilan keputusan
 5. Pelaksanaan Program
 6. Sumberdaya yang dilibatkan
- b) Konteks Implementasi
 1. Strategi aktor yang terlibat
 2. Karakteristik lembaga dalam menjalankan kebijakan
 3. Tingkat kepatuhan dan daya tanggap dari pelaksana
- c) Dampak yang dihasilkan program Banyuwangi mengajar
 1. Dampak pada masyarakat, individu, dan kelompok setelah implemementasi kebijakan
 2. Perubahan dan penerimaan masyarakat setelah implementasi kebijakan.

Daftar Pustaka

Buku:

Adawiyah, Putri Robiatul. (2018). Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Politico* Volume 2 September 2018, Halaman 264-275

Banyuwangi. (2017). Website Resmi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. (online) www.banyuwangikab.go.id Diakses tanggal 4 Januari 2017

Birkinshaw, J., G. Hamel, and M. J. Mol. 2008. "Management innovation." *Academy of Management Review* 33: 825-845

Boyne, G. A., and R. M. Walker. 2004. "Strategy Content and Public Service Organizations." *Journal of Public Administration Research and Theory* 14 (2):231–52.

De Vries, H., L. Tummers, V. Bekkers. 2018. "The diffusion and adoption of public sector innovations: A meta-synthesis of the literature." *Perspectives on Public Management and Governance*. doi:10.1093/ppmgov/gvy001

Direktori Administrasi Negara, 2014, Pusat Inovasi Layanan Publik Kedeputian Inovasi Administrasi Negara LAN – RI

Dwijanto, Agus et. al, 2007, *Kinerja Tata Pemerintahan di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada (PSKK UGM)- Kemitraan.

Kurniawan, R. C. (2017) 'INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH', FIAT JUSTISIA. doi: 10.25041/fiatjustisia.v10no3.794.

Muchlis Hamdi, (2013). Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Tentang Hubungan Kewenangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, HAM RI, Jakarta,.

Marilee S. Grindle, (1980) *Politics and Policy Implementation in Third Rowld*, Princeton University Press.

Moore, M. H. and J. Hartley. 2008. "Innovations in governance." *Public Management Review* 10: 3-20.

Noor, Irwan, 2016, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang, Determinasi Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah : Paradoks di Era Desentralisasi*

Nambisan, S. and P. Nabisan. 2013. *Engaging citizens in co-creation in public services: Lessons learned and best practices*. Washington DC.: IBM Center for The Business of Government

Solichin, Abul Wahab, (1990). *Analisis Kebijakan*”, Bina Aksara, Bandung,

Wu, J., L. Ma, and Y. Yang. 2013. "Innovation in the Chinese public sector: Typology and distribution." *Public Administration* 91: 347-365

Peraturan:

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik