

**OPTIMALISASI PENERAPAN DIGITALISASI TERHADAP MALL
PELAYANAN PUBLIK PEKANBARU****Adinda Khairinnisa¹, Fitriani Yusmanita² dan Nur Ainaini³**^{1, 2 dan 3}Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RiauKampus Panam Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 15, Simpang Baru, Tampan, Pekanbaru
Email : 12070526724@students.uin-suska.ac.id¹, 12070526532@students.uin-suska.ac.id²
dan 12070527063@students.uin-suska.ac.id³**ABSTRACT**

Mall Pelayanan Publik adalah salah satu wujud dari kepekaan pemerintah terhadap perkembangan dunia Teknologi dan Informasi. Mall Pelayanan Publik di Pekanbaru saat ini sudah berbasis digital. Konsep Digitalisasi yang harus diterapkan pemerintah dalam pelayanan publik adalah adanya pengalihan dari bentuk analog menjadi digital, sehingga informasi bisa diperoleh melalui peralatan dan jaringan internet. Hal tersebut merupakan langkah dalam menciptakan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan studi pustaka dan mengumpulkan data dari penelitian terdahulu. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan digitalisasi di Mall Pelayanan Publik belum optimal. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan sistem antar instansi, terdapat beberapa instansi yang masih menggunakan layanan offline. Namun layanan yang berbasis online yang tersedia belum mencapai kepuasan pada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari review atau komentar pengguna pada situs google maps dan pada aplikasi SIAP MPP Pekanbaru.

Kata Kunci : Digitalisasi, Optimalisasi, dan Mall Pelayanan Publik.**ABSTRACT**

The Public Service Mall is a manifestation of the government's sensitivity to the very rapid development of the world of Technology. The Public Service Mall in Pekanbaru is now digital-based. The concept of digitization that must be applied by the government in public services is the transfer from analog form to digital, so that information can be obtained through equipment and internet networks. This is a step in creating satisfaction in the community with the services provided. The research method used is literature study and collecting data from previous research. The result of this research is that the application of digitization in the Public Service Mall is not optimal. This is due to differences in the system between agencies, there are several agencies that still use offline services. However, the available online-based services have not reached the satisfaction of the community. This can be seen from user reviews or comments on the google maps site and on the SIAP MPP Pekanbaru application.

Keyword : Digitalisasi, Optimalisasi, and Public Service Mall.

PENDAHULUAN

Fokus utama dari sebuah negara adalah penyediaan layanan yang berkualitas, yang sering disebut sebagai Pelayanan Publik (Fitri Melawati, 2019). Sejak era reformasi, kebijakan otonomi daerah diimplementasikan, pelayanan publik menjadi fokus pembicaraan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah (Akadol, 2018). Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Citra Dwi Seftia¹, 2022). Menurut Kotler, Pelayanan Publik dapat dartikan sebagai perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan (Sarjan M, 2022).

Pelayanan Publik merupakan hal wajib yang harus diperhatikan pemerintah untuk menciptakan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat, sebagaimana disebutkan dalam amanat Undang-Undang yaitu bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Deby Febriyan Eprilianto¹, 2021). Pelayanan Publik juga sebagai kegiatan yang dijalankan pemerintah untuk menjamin kebutuhan dasar masyarakat (Eka Patmasari, 2022). Untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan, pemerintah Indonesia mendirikan sebuah lembaga *Non-Struktural* yaitu Mall Pelayanan Publik (MPP) yang bertujuan untuk memberi kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang bebas pungutan (Retnowati WD Tuti, 2017). Dengan adanya Mall Pelayanan

Publik ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mendapat pelayanan seperti mengurus surat nikah, perpajakan, SIM, dan lain sebagainya. Dengan adanya pelayanan publik yang terintegritas maka Mall Pelayanan Publik bisa menjadi ciri khas dari pelayanan publik di Indonesia (Suryana, 2018).

Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu wujud dari kepekaan pemerintah terhadap perkembangan dunia Teknologi dan Informasi yang sangat pesat demi terciptanya tuntutan dari masyarakat (Deby Febriyan Eprilianto¹, 2021). MPP di Pekanbaru sudah menggunakan sistem *Information and Communication Technology* (ICT), yaitu dengan website resmi pemerintah yang berguna sebagai wadah interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Bambang Irawan, 2021). Dalam website tersebut tersedia berbagai jenis pelayanan pada satu tempat serta penyederhanaan prosedur. Namun sistem tersebut masih terdapat keluhan dari masyarakat. *“ambil antrian online dari jam 6 pagi, pas pilih tujuannya kuota full terus dari awal bulan maret sampai sekarang sim c saya mati. Jadi harus ambil antrian online dari jam berapa?”* ucap masyarakat yang memberi rating yang rendah. Keluhan itu karena belum optimalnya penerapan digitalisasi pada pelayanan yang ada di MPP Pekanbaru, sehingga permasalahan yang ada menyebabkan kualitas pelayanan belum efektif (Safira Aulia Salma, 2022).

Di era sekarang ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat Indonesia mengarah pada Digitalisasi. Salah satu tuntutan masyarakat adalah menginginkan pelayanan yang serba cepat, sehingga mengharuskan pemerintah untuk menerapkan konsep digital pada setiap pelayanan publik (Mira Indriyulia Ekarini 1, 2021). Konsep Digitalisasi yang harus diterapkan pemerintah dalam pelayanan publik

adalah adanya pengalihan dari bentuk analog menjadi digital, sehingga informasi bisa diperoleh melalui peralatan dan jaringan internet. Dengan adanya pemanfaatan digitalisasi ini mampu mentransformasi hubungan antar warga negara, para pebisnis serta lembaga pemerintah yang lain. Inovasi dalam proses pelayanan ini memerlukan kesiapan aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik (Puturuhu2, 2021). Hal tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Negara PAN NO. 81 Tahun 1993 dan disempurnakan dengan Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat (Hidayat, 2020). Menurut Karl Marxis, birokrasi itu kurang mengemukakan inisiatif dan imajinasi, serta tidak ada keberanian mengambil resiko dalam menciptakan hal baru (Desriadi, 2017). Sehingga hadir Instruksi Presiden NO.03 Tahun 2003 tentang Pengembangan *e-government*, yang menyatakan bahwa pemerintah harus melaksanakan transformasi dalam mengoptimalkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintah serta mengurangi pelaksanaan birokrasi yang kaku agar proses kerja lebih mudah diakses (Yunita Kitrin, 2022).

Demi menjaga kelancaran pelayanan publik, pemerintah diharapkan mampu mengikuti dan mempraktikkan dari perkembangan teknologi dan informasi yang ada, sehingga dapat memudahkan dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa memakan waktu lama (Alfonsa Agustina Eka Cahyani1, 2022). Namun terlepas dari kemajuan teknologi, pemerintah harus mampu memaksimalkan elemen-elemen pembantu lainnya (Bambang Irawan, 2021). Demi menciptakan kepuasan pada masyarakat serta menjawab kebutuhan terhadap pelayanan publik, pemerintah

harus mewujudkan inovasi-inovasi pelayanan berbasis digital. Jika terciptanya kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan maka akan menjadi salah satu langkah dalam mewujudkan visi kota Pekanbaru yaitu sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan Melayu menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan iman (Niken Putri Salsabila1, 2021). Berdasarkan permasalahan ini rumusan masalahnya adalah Apakah seluruh instansi pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Pekanbaru sudah berbasis digital.

Menurut Terry Kuny dalam Rasiman, digitalisasi adalah sebuah proses menerjemahkan potongan informasi seperti sebuah buku, rekaman suara, gambar atau video, ke dalam bit-bit. Bit adalah suatu dasar informasi di dalam suatu sistem komputer. Sedangkan menurut Marilyn Deegan “digitalisasi adalah proses konversi dari segala bentuk dokumen tercetak atau yang lain ke dalam penyajian bentuk digital” (Mustofa, 2018). Namun, menurut Lev Monovich, era digital adalah kehidupan yang dinamis dari “new media” isi dan hubungan interaktif dengan konsumen media itu sendiri, jadi bukanlah berupa digitalisasi konten media ke bit (Aji, 2016). Indonesia saat ini sedang berada pada tahap memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses meraih keberhasilan sebuah konten yang telah terdigitasi (Cahyarini, 2021).

Di era sekarang ini, digitalisasi dapat dimanfaatkan di berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Pada pemerintahan, digitalisasi dapat dimanfaatkan untuk pelayanan. Konsep layanan publik yang digital mengarah kepada prinsip efektifitas dan efisien. Efektif memiliki arti bahwa jika pelayanan yang dirasakan sebagai output jika dihasilkan dengan input yang minimal sedangkan efisien dapat dinilai dari segi pemberi dan

penerima layanan, segi pemberi bahwa harus diusahakan agar harga terjangkau dan segi penerima bahwa pelayanan dapat diakses dengan mudah dan waktu yang singkat (Sintya Trifira, 2022). Salah satu tanda Pelayanan Publik yang digital adalah dengan penggunaan media selain kertas atau yang sering disebut dengan *paperless* (Ani Yunaningsih, 2021). Dengan adanya penerapan digitalisasi ini dapat menjadi masyarakat untuk bisa memberikan saran dan masukan pada *website* atau aplikasi yang disediakan guna peningkatan pelayanan publik (Suryana, 2018).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Optimalisasi adalah proses, cara dan perbuatan untuk mengoptimalkan dan menjadikan paling baik, sempurna, paling tinggi, dll (Boyke Richard Paparang, 2017). Dapat diartikan bahwa Optimalisasi adalah mengoptimalkan berarti menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, menjadikan maksimal. Dalam arti luas, optimalisasi adalah pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai (Filya, 2018). Optimalisasi ini menjadi tolak ukur yang menyebabkan tercapainya suatu tujuan. Proses optimalisasi yang dilakukan bukan hanya pada program atau sistem yang dilaksanakan, melainkan juga harus dari kinerja pelayan. Tujuan dari oprimalisasi program pemerintah akan tercapai apabila memiliki sumber daya manusia yang handal serta terampil sehingga dapat membantu dalam mewujudkan optimalisasi tersebut (Praysi Nataly Rattu, 2022).

Pelayanan Publik yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ini masih dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan banyak kekecewaan yang didapatkan dalam berhadapan dengan pelayan. Besarnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik masih jauh dari

kenyataan karena berbanding terbalik dengan kondisi birokrasi yang masih buruk (Riski Puspita Lestari, 2020). Tantangan yang dihadapi pemerintah saat ini adalah dalam mengupayakan agar birokrasi dapat dikelola dengan efisien dan efektif. Karena kualitas pelayanan publik merupakan poin utama dalam birokrasi pemerintahan. (Cahyarini, 2021). Maka dari itu sangat penting adanya konsep optimalisasi dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Jika tidak ada proses yang optimal dari pemerintah maka akan menimbulkan kritikan dari berbagai pihak, karena tidak sedikit masyarakat yang sudah dikecewakan oleh pelayanan publik yang mereka dapatkan (Lia Muliawaty, 2020).

Pada 2018, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merumuskan konsep Mall Pelayanan Publik yang terpadu dan terintegritas dengan sistem informasi dalam satu ruang agar tercapainya efisiensi pelayanan. Berdasarkan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang penetapan lokasi penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik tahun 2018, dimana kota Pekanbaru merupakan salah satu dari 11 Kabupaten/Kota yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai lokasi penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (Wasillah, 2019).

Dengan *tag line* Smart City Madani, pemerintah kota Pekanbaru mencoba untuk memperbaiki pola pada sektor pemerintahan, yaitu pemerintah dan rakyatnya. Salah satu bentuk keseriusan pemerintah adalah dengan membentuk Mall Pelayanan Publik yang berisi ragam layanan dalam satu tempat dengan mengimplementasikan konsep dari *e-government* (Meiwanda, 2019). Mall Pelayanan Publik juga merupakan salah

satu wujud dari adanya inovasi pemerintah (Muazzinah, 2021). Yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau dan aman bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Mall Pelayanan Publik juga memiliki tujuan untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Mall Pelayanan Publik ini bukan hanya menyatukan layanan secara fisik, namun juga adanya keterpaduan sistem dalam pemanfaatan data dalam penyederhanaan pengelolaan data dan informasi pada proses pelayanan (menpan.go.id, 2021). Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, Mall Pelayanan Publik memiliki beberapa prinsip yaitu sebagai berikut :

Keterpaduan.

Berdaya guna.

Koordinasi.

Akuntabilitas.

Aksesibilitas.

Kenyamanan.

Mall Pelayanan Publik di Pekanbaru dapat mencapai lebih dari 100 ribu kunjungan (Sintya Trifira, 2022). Namun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum sepenuhnya mewujudkan konsep sebagai *smart* kota itu sendiri. Hal ini dikarenakan adanya tantangan berupa infrastruktur dan sumber daya manusia yang ada (Perdana, 2019). Sehingga tidak sedikit masyarakat menilai Mall Pelayanan Publik itu tidak memberikan kemudahan, justru mempersulitkan. Seharusnya, dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang menggunakan layanannya, karena pada dasarnya karakteristik masyarakat itu berbeda-beda sehingga dibutuhkan kemampuan dan pemahaman yang baik untuk dapat memberikan pelayanan yang baik untuk memuaskan masyarakat yang dilayani.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode studi pustaka. Metode ini berkaitan dengan kajian teoritis serta beberapa referensi dari literatur-literatur ilmiah terdahulu. Sumber data yang diperoleh adalah berasal dari jurnal. Tujuan peneliti menggunakan metode studi pustaka adalah agar dapat mendeskripsikan dan menganalisis penerapan digitalisasi di Mall Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengoptimalisasian penerapan digitalisasi terhadap setiap instansi pelayanan yang ada. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui dokumen tertulis yang berguna untuk mendukung kelengkapan data yang lain. Data yang didapatkan merupakan data sekunder yang berguna dalam menjawab pertanyaan penelitian. Data yang disajikan berupa pernyataan dari situasi pada objek penelitian dan penerima pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mall Pelayanan Publik di Pekanbaru dibangun sejak tahun 2018 dan diresmikan pada tahun 2019 dengan komitmen memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat dan pelaku usaha melalui pelayanan terpadu satu pintu (pekanbaru.go.id, 2019). Saat ini terdapat MPP Kota Pekanbaru terdiri dari 42 Instansi, 266 Layanan, dan 88 Locket (mpp.pekanbaru.go.id). MPP Kota Pekanbaru mempunyai luas 4 ribu meter dan merupakan MPP terlengkap di Indonesia, dengan menyediakan semua jenis pelayanan yang bergerak dibidang pajak, BUMN, BUMD, perbankan, serta instansi yang bergerak dalam bidang perizinan dan non perizinan. "Selama ini masyarakat untuk mengurus suatu perizinan atau administrasi lainnya sangat direpotkan dan harus kesana kemari yang menimbulkan biaya dan resiko tinggi"

ungkap Menpan RB mengenai pembentukan MPP (jasaraharja.co.id, 2019).

Hasil dari penelitian kami adalah bahwa dalam upaya mewujudkan visi dari MPP Kota Pekanbaru, pemerintah melakukan inovasi berupa penerapan konsep digitalisasi yaitu menciptakan sebuah aplikasi bernama "SIAP MPP PEKANBARU", yang berguna untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Namun dengan adanya sistem online ini, pemerintah harus menyediakan pelatihan untuk masyarakat dan penyedia layanan agar sistem online ini bisa sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan (Amy Yayuk Sri Rahayu, 2021). Hal yang menarik dari aplikasi ini adalah masyarakat menjadi lebih mudah untuk mendapatkan antrian secara online tanpa harus berkunjung ke MPP Kota Pekanbaru. Namun tidak semua jenis

layanan yang menyediakan antrian online. Terdapat sejumlah instansi yang hanya menyediakan antrian manual terhadap layanan yang dibutuhkan, yaitu seperti :

BPJS Kesehatan

Perpanjangan SKCK (POLRI – POLDA Riau)

Perkawinan dan Perceraian (DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru)

Pindah Datang (DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru)

Biodata WNI (DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru)

Konsolidasi/Pengaduan Data BPJS, Bank, dll. (DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru)

Pengambilan KTP-EL (DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru)

Konsultasi (DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru)

Pengambilan Dokumen Integrasi dan SKPWN (DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru).

Gambar 1 : Tampilan aplikasi SIAP MPP PEKANBARU



Gambar 2 : Rievew pada aplikasi SIAP MPP PEKANBARU



Dari data yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi pada MPP Kota Pekanbaru belum optimal. Karena belum semua layanan yang bersifat *online*. Namun, layanan yang sudah berbasis *online* belum bisa mencapai kepuasan masyarakat. Hal ini yang menyebabkan adanya komentar baik ataupun buruk dari masyarakat terhadap aplikasi MPP Kota Pekanbaru pada kolom *review* google *play store*. “Pengalaman bulan ramadhan mengambil nomer antrian untuk perpanjangan sim sangat aneh. Dibuka jam 6 pagi, langsung status antrian penuh. Ngambil manual pagi-pagi juga penuh. Status yang dilayani langsung 10, padahal jam layanan belumbuka. Bukan mempermudah tapi malah mempersulit...” ungkap salah satu masyarakat. Keberadaan aplikasi ini seharusnya menghasilkan profitabilitas bagi pemerintah maupun masyarakat dalam menggunakan layanan Mall Pelayanan Publik (Intan Permata Wangi, 2021).

Tetapi tidak seluruh masyarakat/pengguna yang merasakan ketidakpuasan tersebut, karena pada kolom *review* google *play store* ada yang mengatakan bahwa aplikasi tersebut telah mempermudah urusannya. Hal ini menyebabkan belum terpenuhinya visi dari terciptanya aplikasi tersebut, karena masyarakat belum merasakan kemudahannya dalam memilih layanan. Sehingga masih diperlukannya optimalisasi dalam konsep digitalisasi pada Mall Pelayanan Publik Pekanbaru.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian kami, dapat dikatakan bahwa penerapan konsep digitalisasi pada MPP Kota Pekanbaru belum dapat dikatakan optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa komplain yang disampaikan masyarakat, bahwa sistem antrian yang diterapkan belum efektif dan efisien. Seharusnya pemerintah lebih memperhatikan lagi aspek yang perlu diperbaiki untuk melancarkan tujuan dari

adanya aplikasi tersebut, bukan hanya memperhatikan tampilan yang menarik. Selain itu, pemerintah juga harus menjadikan komplain dari masyarakat sebagai acuan untuk melakukan perbaikan, agar terciptanya perubahan yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Karena pelayanan publik yang efisien dan adil akan melahirkan respek masyarakat atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (Desriadi, 2022). Selanjutnya, seharusnya pemerintah mengadakan evaluasi atau pemeriksaan terhadap program publik yang berguna untuk pengambilan kebijakan baru agar masalah yang terjadi dapat segera terselesaikan. (Desriadi A. Y., 2019).

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami dari mahasiswi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau berterima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Khairunsyah Purba selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Metode Penelitian. Karena berkat tugas yang telah bapak berikan kami bisa berani mencoba untuk membuat sebuah artikel jurnal.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aji, R. (2016). Digitalisasi, Era Tantangan Media. *Islamic Communication*, 46.
- Akadol, J. (2018). Budaya Hukum sebagai Faktor Pendorong. *Magister Hukum Udayana*, 13.
- Alfonsa Agustina Eka Cahyani¹, M. F. (2022). Optimization of the Datu Soban Application as Part of Public Services in South Kalimantan Province of Social Services. *Mantik*.
- Amy Yayuk Sri Rahayu, K. P. (2021). Performance Evaluation of Public Service Mall(Mall Pelayanan Publik) In Indonesia using the Balance Scorecard. *Policy and Governance*

Review, 124-125.

- Ani Yunaningsih, D. I. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui. *Altasia*, 10.
- Bambang Irawan, M. N. (2021). Asistensi Pembuatan Website “Mall Pelayanan Publik” Dinas Penanaman. *Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Boyke Richard Paparang, R. G. (2017). OPTIMALISASI PERAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PESISIR DI KAWASAN PERBATASAN. *Eksekutif*.
- Cahyarini, F. D. (2021). IMPLEMENTASI DIGITAL LEADERSHIP DALAM PENGEMBANGAN. *Studi Komunikasi dan Media*.
- Citra Dwi Seftia¹, G. M. (2022). AGILITY PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NEW NORMAL OLEH MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU . *Ilmu Administrasi Negara*, 2.
- Deby Febriyan Eprilianto¹, Y. L. (2021). PENDAMPINGAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN BERBASIS. *Communnity Development*.
- Desriadi. (2017). Pemerintah dan Birokrasi. *Trias Politika*.
- Desriadi. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi. *Yudabbiru Jurnal Administrasi*, 16.
- Desriadi, A. Y. (2019). EVALUASI PERATURAN BUPATI NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG PENERTIBAN TERNAK DAN HEWAN PENULAR RABIES DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*.
- Eka Patmasari, A. A. (2022). Analisis Pelayanan Publik Perspektif Servant Leadership Pada Kantor Kecamatan

- Sabbangparu. *MODERAT*.
- Filya, A. R. (2018). OPTIMALISASI PENGELOLAAN BADAN USAHA MILIK DESA DALAM MENINGKATKAN PADES DI KECAMATAN BOJONEGORO KABUPATEN BOJONEGORO PROVINSI JAWA TIMUR. *JEKP*.
- Fitri Melawati, S. W. (2019). Model-model Alternatif Penyediaan Layanan Publik yang Berkualitas. *KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI*.
- Hidayat, S. (2020). optimalisasi pelayanan publik bagi pemimpindi era 4.0 globalisasi. *inovasi penelitian*.
- Intan Permata Wangi, A. L. (2021). Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Studi Kepemimpinan*. jasaraharja.co.id. (2019, 3 11). *BUMN untuk Indonesia*. Retrieved 10 23, 2022, from <https://jasaraharja.co.id/news/detail/mal-pelayanan-publik-pekanbaru-diresmikan-menpan-rb>
- Lia Muliawaty, S. H. (2020). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Ilmu Administrasi*, 108.
- Meiwanda, G. (2019). Tantangan Kota Cerdas : Pemerintah Daerah di Kota Pekanbaru dan Masyarakat. *Kemajuan dalam Riset Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen*. menpan.go.id. (2021, 6 14). *panrb Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*. Retrieved 11 4, 2022, from www.menpan.go.id: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-atasi-benang-kusut-birokrasi-dengan-kolaborasi>
- Mira Indriyulia Ekarini 1, *. L. (2021). The Implementation of Digital Transformation on . *ATLANTIS PRESS*. mpp.pekanbaru.go.id. (n.d.). *Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. Retrieved 10 23, 2022, from <https://mpp.pekanbaru.go.id/>
- Muazzinah, N. M. (2021). PUBLIC SERVICE MALL INNOVATION IN BANDA ACEH CITY. *Governance and Integrity*.
- Mustofa. (2018). DIGITALISASI KOLEKSI KARYA SASTRA BALAI PUSTAKA SEBAGAI. *Perpustakaan Universitas Airlangga*, 60.
- Niken Putri Salsabila1, M. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MENUJU SMART CITY MADANI DI KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU . *Reformasi*. pekanbaru.go.id. (2019, 3 6). *PEKANBARU.GO.ID*. Retrieved 10 23, 2022, from Portal Resmi Pemerintah Kota Pekanbaru Provinsi Riau: <https://www.pekanbaru.go.id/p/news/menpan-rb-resmikan-mpp-pekanbaru>
- Perdana, M. A. (2019). Politik Pembangunan : Implementasi Smart City. *Demokrasi dan Otonomi Daerah*.
- Praysi Nataly Rattu, N. R. (2022). Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam. *Governance*.
- Puturu2, H. C. (2021). Penerapan Prinsip New Publik Servicedalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *Aplikasi kebijakan publik dan bisnis*, 321.
- Retnowati WD Tuti, E. S. (2017). SERVICE TYPE ANALYSIS IN PUBLIC SERVICE MALL. *UNIMUS*.
- Riski Puspita Lestari, D. M. (2020). INOVASI MALL PELAYANAN

PUBLIK UNTUK PENINGKATAN.

Tata Sejuta.

Safira Aulia Salma, E. R. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK. *Kebijakan Publik.*

Safira Aulia Salma, E. R. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK QUALITY OF PUBLIC SERVICE AT PUBLIC SERVICE MALL. *Kebijakan Publik.*

Sarjan M, E. E. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi. *Trias Politika.*

Sintya Trifira, R. E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Social and Police Issue.*

Suryana, O. (2018). MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM BINGKAI WHOLE OF GOVERNMENT. *Mal Pelayanan Publik*, 55.

Suryana, O. (2018). MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM BINGKAI WHOLE OF GOVERNMENT. *Mal Pelayanan Publik*, 58.

Wasillah, A. (2019). MANAJEMEN PERSIAPAN PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK. *Demokrasi dan Otonomi Daerah.*

Yunita Kitrin, E. H. (2022). E-Service Quality Izin Praktik Doter (Umum, Spesialis dan Gigi) Pada Aplikasi E-Pinter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara.*