

ABSTRAK

Reynaldi Sunaryadi: Inovasi Pelayanan Publik dalam Mal Pelayanan Publik Kota Bandung

Pelayanan publik merupakan aktivitas pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik sebagai penduduk yang sesuai dengan standar pelayanan. Dengan adanya perbedaan yang cukup jauh dalam persentase kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada tingkat kementerian dengan daerah, dibutuhkan suatu inovasi dalam lingkup pelayanan publik yang dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik Kota Bandung sebagai bentuk inovasi yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat Kota Bandung dengan mengadaptasi metode Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

Dalam mengkaji permasalahan penelitian, peneliti menggunakan teori tipologi inovasi sektor publik dari Khairul Muluk yang memiliki dimensi produk layanan, proses layanan, metode pelayanan, strategi dan sistem. Sehingga dapat diketahui bagaimana keberhasilan inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menggunakan tipologi inovasi sektor publik. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dari Creswell. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari mengolah dan pengarsipan data, membaca seluruh data, memulai coding data, menerrapkan proses coding, penyajian data dan pembuatan interpretasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Bandung dalam perspektif tipologi inovasi sektor publik telah berhasil menjadi sebuah inovasi pelayanan publik. Namun dalam penyelenggaraannya masih ditemukan permasalahan yang harus diperbaiki diantaranya bentuk organisasi yang belum menjadi Unit Pelaksana Teknis dan sikap dari petugas pelayanan yang bertugas.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi pelayanan, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung

ABSTRACT

Reynaldi Sunaryadi: Public Service Innovation in Bandung City Public Service Mall

Public service is a service activity aimed at meeting the needs of the public as a population in accordance with service standards. With the considerable difference in the percentage of compliance with public service standards at the ministerial and regional levels, an innovation is needed in the scope of public services that can be a solution in improving the quality of public services. Therefore, the Bandung City Government through the Bandung City Investment and One-Stop Integrated Services Office organized the Bandung City Public Service Mall as a form of innovation carried out to provide better services for the people of Bandung City by adapting the One-Stop Integrated Service method. So the purpose of this study is to find out how public service innovation through the Bandung City Public Service Mall.

In examining research problems, researchers use the typology theory of public sector innovation from Khairul Muluk which has dimensions of service products, service processes, service methods, strategies and systems. So that it can be known how the success of public service innovation through the Bandung City Public Service Mall uses a typology of public sector innovation. The research was conducted using a qualitative approach with a descriptive method from Creswell. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used consist of processing and archiving data, reading all data, starting data coding, applying the coding process, presenting data and making interpretations.

Based on research conducted, it shows that the Bandung City Public Service Mall in the perspective of public sector innovation typology has succeeded in becoming a public service innovation. However, in its implementation, there are still problems that must be corrected, including the form of organization that has not yet become a Technical Implementation Unit and the attitude of the service officers on duty.

Keywords: *Public Service, Service Innovation, Bandung City Public Service Mall*