

**INOVASI PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK
DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas
Sriwijaya**

Oleh :

Ahmad Fakhri Rizqullah

02011282126324

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

NAMA : AHMAD FAKHRI RIZQULLAH
NIM : 02011282126324
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI
INOVASI PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK
DALAM PENYELENGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH

Telah Diuji dan Lulus dalam Sidang Komprehensif pada tanggal 28 Juni dan
Dinyatakan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Strata-I Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Indralaya, Juli 2025

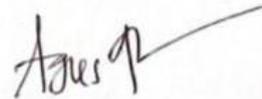
Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Ridwan S.H., M.Hum
NIP. 1963304121990031002

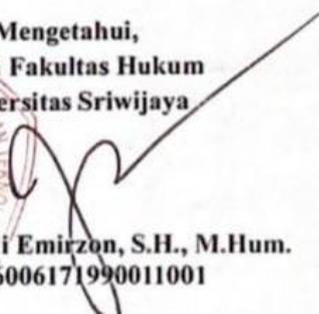
Dosen Pembimbing II



Agus Ngadino S.H., M.H.
NIP. 198008072008011008



Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.
NIP.1966006171990011001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Fakhri Rizqullah

NIM : 02011282126324

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 23 Juli 2003

Fakultas : Hukum

Strata Pendidikan : S1

Program Khusus : Hukum Administrasi Negara

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan sebelumnya yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 28 Mei 2025



Ahmad Fakhri Rizqullah

02011282126324

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

(HR. Ahmad ath-Thabrani, ad-Daruqitni)

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”

-Qs Al Ghafir 40:44

“Ad Maiora Natus Sum”

“Saya dilahirkan untuk hal-hal yang lebih besar”

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- **Kedua Orang Tuaku**
- **Pemerintah Republik Indonesia**
- **Almamater Kebanggaan**
- **Pamanku (alm) Gema Mandala Putra**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar serta kemudahan dalam tahapan proses yang dilalui untuk mendapatkan jalan keluar dari setiap tantangan dalam penulisan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada bagian Hukum Administrasi Negara di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Meskipun penulis menghadapi berbagai rintangan dan halangan dalam proses penulisan skripsi ini yang menjadikan sebuah tantangan bagi penulis. Namun, berkat dorongan dari orang-orang hebat dibelakang penulis yang membantu, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi dengan judul **“INOVASI PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH”** penulis menyadari masih banyak kekurangan yang perlu untuk diperbaiki dan disempurnakan kembali. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada yang membacanya, dan dapat diterapkan dalam pelaksanaannya, sehingga dapat lebih baik lagi pada masa yang akan datang.

Penulis, 28 Mei 2025



Ahmad Fakhri Rizqullah

UCAPAN TERIMAKASIH

Pertama-tama Penulis Panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, serta sholawat bertangkaikan salam tak lupa dipanjatkan kepada Nabi Agung Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi sosok tauladan dalam menjalani kehidupan, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“INOVASI PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH”**. Skripsi ini Penulis susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, di dalamnya masih terdapat banyak sekali kekurangan baik dalam teknik penyajian muatan materi, maupun permasalahan lainnya, oleh karena itu penulis dalam kesempatan ini ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada;

1. Kedua orang tua penulis, Mama Aan Susanti, S.H., Terima kasih untuk semua mama, atas cinta dan kasih yang murni. Terima kasih atas doa, dukungan, kepercayaan dan motivasi sepanjang perjalanan kehidupan . Satu yang pasti, semua diusahakan ma, pasti. Kepada Papa kebanggaanku, Jacky Supratman, S.H., M.Si., Terima kasih papa, untuk semua usaha, untuk semua cinta yang tersembunyi dibalik keteguhan;

2. Kakak dan Adik-adiku tercinta, Kakak Muhammad Yusup, Adik-adikku Annisa Cahyani Salsabila, Zakirah Saufa Yarda, Khadijah Naura Dzakiyyah
Terima kasih atas doa dan cinta yang diberikan;
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing utama penulis, terima kasih atas kepercayaan, dedikasi, dan dukungan yang telah diberikan dalam membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
8. Bapak Agus Ngadino, S.H., MH. Selaku dosen pembimbing kedua penulis, terimakasih atas dedikasi, dukungan dan kepercayaan yang telah diberikan. Suatu kerormatan bagi penulis untuk dapat belajar, berdiskusi dan mengenal lebih banyak alam pengetahuan selama proses bimbingan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Keluarga besar penulis, secara khusus kepada Om dr. Didik Agus Prawira, Bunda Nanda Alhumairoh, ST., Tante dr. Dessy Tri Natalia yang telah

banyak membantu penulis dalam bentuk dukungan, finansial dan bimbingan bagi penulis;

10. Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, tempat dimana penulis belajar, berorganisasi dan berkembang. Secara khusus kepada Departemen Kajian, Aksi & Strategis.;
11. Rekan-rekan Seperjuangan, Keluarga Besar ND (Panca, Diko, Erwin dan lain-lain), Keluarga Besar Telkom Kance. Terimakasih banyak, semoga kita selalu, selamanya;
12. Rekan-Rekan Positive Boys (Andika, Kando Joseph, Buol, Diki, Irvan, Andre) Banyak terimakasih penulis ucapkan untuk semua dukungan disaat-saat perkuliahan dan pada titik terendah penulis diperkuliahan;
13. Teman-teman pendakian bukit besak (Aghatia, Nadia, Fakhira, Dafi) banyak terimakasih penulis ucapkan atas dukungan moral dan semua kenangan manis yang pernah dilalui bersama;
14. Teman-Teman Angkatan 2021 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, secara khusus, Mutiara, Imawan, Reza Pratama, Sayda tina Salma dan masih banyak lagi yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga kita semua dipertemukan kembali pada perjalanan-perjalanan selanjutnya;
15. Partner penulis, Fahreza Sinatrya Dewi. Terimakasih, karena telah menjadi alasan untuk penulis lebih giat dalam berusaha, atas dukungan dan dorongan. Sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas;

16. Sahabat sebangku di sekolah dasar, Almarhumah Chairunnisa Najwa, Terimakasih Icha untuk semua. Semoga nanti kita dipertemukan kembali disurganya Allah SWT;
17. Pamanku, Almarhum Gema Mandala Putra, Alhamdulillah om, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya abang yang selesaikan, semoga capaian ini dapat membanggakanmu;
18. Semua, yang telah mempercayai penulis. Mereka yang pernah, sedang dan akan. Mbersamai penulis dalam setiap perjalanan;

Indralaya, 28 Mei 2025



Ahmad Fakhri Rizqullah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis.....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian	10
F. Kerangka Teori	10
1. Teori Kewenangan.....	10
2. Teori Pelayanan Publik.....	12
3. Reformasi Birokrasi (<i>Bureaucratic Reform Theory</i>)	14
G. Kerangka Konseptual	15
1. Konsep Inovasi	15
2. Konsep Inovasi Pemerintahan Daerah.....	16
H. Metode Penelitian Hukum.....	17
1. Jenis Penelitian	18
2. Pendekatan Penelitian.....	18
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	19
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	21
5. Teknik Analisis Bahan Hukum.....	22
6. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	22

BAB II PEMERINTAH DAERAH, PELAYANAN PUBLIK, INOVASI DAERAH	23
A. Pemerintah Daerah	23
1. Pengertian Pemerintah Daerah	23
2. Kewenangan Pemerintah Daerah.....	30
B. Pelayanan Publik	38
1. Pengertian Pelayanan Publik	38
2. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	42
3. Standar Pelayanan Publik	43
C. Inovasi Daerah.....	44
1. Pengertian Inovasi Daerah Dalam Pelayanan Publik	44
2. Tujuan Inovasi Daerah.....	47
BAB III MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH	50
A. Latar Belakang Inovasi Pembentukan Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.....	50
1. Sejarah Pembentukan Mal Pelayanan Publik	50
2. Faktor Yang Melatar Belakangi Pembentukan Mal Pelayanan Publik .	64
a) Tuntutan Reformasi Birokrasi.....	65
b) Legitimasi Pemerintah Daerah.....	67
c) Pertumbuhan Ekonomi Daerah	68
d) Sosial dan Kebutuhan Masyarakat	68
3. Tujuan Mal Pelayanan Publik.....	70
B. Implikasi Inovasi Pembentukan Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.....	74
1. Implikasi Terhadap Pemerintah Daerah Atas Pembentukan Mal Pelayanan Publik	74
2. Implikasi Terhadap Masyarakat Atas Pembentukan Mal Pelayanan Publik.....	81
BAB IV PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Rekomendasi.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93

LAMPIRAN	101
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Mal Pelayanan Publik Yang Telah Beroperasi di Indonesia Tahun 2024.	5
Tabel 1.2 Indeks Pelayanan Publik Sebelum dan Sesuah Adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Palembang.....	61

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan jasa pelayanan, berupa barang publik serta jasa publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah, dinamika pelayanan publik terus berkembang seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan zaman. Berdasarkan Pasal 386 Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah yang mengamanatkan Pemerintah Daerah untuk dapat berinovasi dalam upaya perbaikan tata laksana pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi pelayanan publik adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik yang mengintegrasikan beberapa jenis layanan dalam satu laksana terpadu. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana latar belakang inovasi pembentukan mal pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah? (2) Bagaimana implikasi inovasi pembentukan mal pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah? Penelitian ini menggunakan jenis penelitian laksana dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Hal yang melatar belakangi pembentukan Mal Pelayanan publik adalah kesejahteraan masyarakat, upaya perbaikan kualitas layanan publik, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, legitimasi pemerintah daerah, pertumbuhan ekonomi daerah dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman (2) Implikasi terhadap pemerintah daerah dengan terbentuknya Mal Pelayanan Publik berdampak pada budaya persaingan positif antar daerah untuk berinovasi dan terhadap masyarakat berdampak pada kemudahan dalam mengakses layanan yang efektif dan efisien. Namun, kebijakan inovasi yang bersifat anjuran, memunculkan kesenjangan pada kualitas pelayanan publik antar daerah.

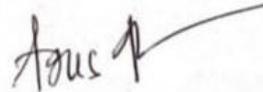
Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah

Pembimbing Utama,



Dr. Ridwan S.H., M.Hum
NIP. 1963304121990031002

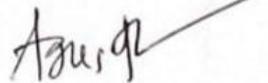
Pembimbing Pembantu



Agus Ngadino S.H., M.H.
NIP. 198008072008011008

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara



Agus Ngadino, S.H., M.H.
NIP.198008072008011008

ABSTRACT

Public services encompass all forms of service activities, including public goods and public services that are the responsibility of the government. The dynamics of public services continue to evolve in line with the changing needs of society and the times. Based on Article 386 of Law No. 23 of 2014 on Regional Government, which mandates regional governments to innovate in their efforts to improve governance and enhance the quality of public services. One form of public service innovation is the establishment of a Public Service Mall, which integrates various types of services into a single integrated location. The research questions of this study are: (1) What is the background of the innovation in establishing a public service mall in the implementation of local government? (2) What are the implications of the innovation of establishing a public service mall in the implementation of regional government? This study uses a normative research type with a legal approach and a conceptual approach. The results of the study indicate that: (1) The factors behind the establishment of the Public Service Mall are public welfare, efforts to improve the quality of public services, in line with the spirit of bureaucratic reform, the legitimacy of regional governments, regional economic growth, and the community's need for fast, easy, affordable, safe, and convenient services. (2) The implications for local government with the establishment of public service malls have an impact on the culture of positive competition between regions to innovate and on the community in terms of ease of access to effective and efficient services. However, innovation policies that are merely recommendations have created disparities in the quality of public services between regions.

Keywords: Innovation, Public Services, Public Service Mall, Local Government

Pembimbing Utama,



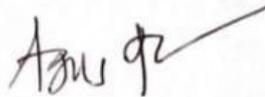
Dr. Ridwan S.H., M.Hum
NIP. 1963304121990031002

Pembimbing Pembantu



Agus Ngadino S.H., M.H.
NIP. 198008072008011008

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara



Agus Ngadino, S.H., M.H.
NIP.198008072008011008

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setelah masa pemerintahan orde baru berakhir pada tahun 1998 yang dikenal dengan sebutan masa reformasi, Indonesia mengalami perubahan yang signifikan pada sistem pemerintahan, yang semula bersifat sentralisasi, yang memusatkan otoritas kewenangan kepada pemerintah pusat, menjadi desentralisasi yang memberikan kewenangan lebih besar kepada pemerintahan daerah untuk mengelola urusan pemerintahan secara mandiri. Perubahan ini menandai titik balik dalam tatanan administrasi negara dan melahirkan prinsip otonomi daerah, yang merupakan wujud konkret dari desentralisasi tersebut.

Prinsip otonomi daerah dirancang untuk mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, menghormati keberagaman identitas lemba, dan memberikan ruang bagi daerah untuk mengembangkan potensi daerah dengan lebih optimal.¹ Selain itu, otonomi daerah diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan memastikan layanan yang lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai lembaga hukum, Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

¹ Hermansyah, Ismail, Ramlani Lina., “Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi)”, *Jurnal Hukum Tata Negara.*, Vol.6., Edisi 1 Juli 2023 hlm.107

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan 2embaga2ian2ve yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.²

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan jasa pelayanan, berupa barang publik serta jasa publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah. Pelayanan publik berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan, dengan begitu pelayanan publik dapat pula dipahami sebagai representasi dari eksistensi pemerintahan.³

Sebagai salah satu sektor penting dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, kebutuhan dan dinamika pelayanan publik terus berkembang seiring dengan perubahan zaman. Adapun permasalahan pada pelaksanaan pelayanan publik saat ini diantaranya ketidakjelasan proses dan prosedur, ketidakpastian jangka waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang tidak memadai dalam pengelolaan pengaduan, serta perilaku koruptif penyelenggara pelayanan publik.⁴

Polemik di atas menjadi daya dorong bagi pemerintah untuk terus kreatif dan inovatif dalam upaya untuk mencapai cita-cita pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh elemen masyarakat. Menciptakan pelayanan

² Republik Indonesia., UU Nomor 25, tentang Pelayanan Publik, Bab 1 Ketentuan Umum, Pasal 1, Tahun 2009.

³ *Op. Cit.*, Hermansyah, hlm.122

⁴ Rivaldo, M.A., Wahyu Ernarningsih, Helmanida., “Problematika Pelayanan Publik di Kabupaten Muara Enim” *The Officium Nobile Journal.*, Vol.1 No. 1 (2024) hlm. 6.

publik yang transparan, efektif dan efisien serta akuntabel, merupakan kewajiban pemerintah. Sehingga inovasi memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan membawa visi kebaruan.

Pentingnya inovasi dalam Pemerintahan daerah diatur dalam Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menjelaskan ruang lingkup inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.⁵

- 1) Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.
- 2) Inovasi sebagai mana dimaksud pada ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai kebijakan ditujukan untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan. Dalam memaknai inovasi sebagai kebijakan pemerintah, inovasi merupakan bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁶ Maka inovasi dapat diartikan sebagai gagasan, tindakan atau barang yang dianggap baru. Konsep baru dalam hal ini tidak harus baru sama sekali, namun juga dapat dalam bentuk modifikasi guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam merumuskan inovasi pemerintah daerah harus dapat menentukan pembaharuan seperti apa yang seharusnya (*das sollen*) dilakukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik agar inovasi tersebut dapat

⁵ Republik Indonesia., UU Nomor.23 tentang Pemerintah Daerah., Bab XXI Inovasi Daerah, Pasal 386, Tahun 2014

⁶ *Ibid.*, Republik Indonesia., UU Nomor. 23 tentang Pemerintah Daerah, Tahun 2014

terwujud sebagai mana mestinya (*das sein*) sehingga dapat benar-benar menjadi suatu langkah pembaharuan sekaligus peningkatan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu bentuk inovasi pada sektor pelayanan publik adalah pembentukan **mal pelayanan publik** yang mengintegrasikan beberapa jenis layanan dalam satu kesatuan pada satu lembaga yang sama. Sebelum mengenal Mal Pelayanan Publik masyarakat terlebih dahulu mengenal pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang mendorong perluasan konsep pelayanan yang efektif dan efisien pada pembentukan mal pelayanan publik.⁷

Pembentukan mal pelayanan publik di Indonesia merupakan hasil inovasi yang terinspirasi dari layanan yang ada di *Georgia Public Service Hall* (PSH) yang mengintegrasikan 12 jenis layanan lembaga-lembaga.⁸ Hal tersebut kemudian mendorong pemerintah untuk mengembangkan serta menyelenggarakan mal pelayanan publik yang dianggap lebih efektif dan progresif dalam menyatukan layanan dari pemerintah pusat, daerah maupun swasta pada satu tempat.

Melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, mengesahkan inovasi pada sektor layanan publik melalui bagian menimbang poin B yang menjelaskan:

⁷ Rahma Stella Aldina, Beni Hidayat "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta" *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.22 No. 2 (April 2023) hlm 61.

⁸ Arnita Febriana Puryatama, Tiyas Nur Haryani., "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia" *Jurnal Studi Kepemerintahan.*, Vol.3 No.1 April 2020 hlm.47

“bahwa untuk mewujudkan peningkatan Pelayanan Publik diperlukan pengelolaan Pelayanan Publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan lembaga, lembaga, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta dalam 1 (satu) tempat berupa Mal Pelayanan Publik”⁹

Peraturan di atas menegaskan bahwa mal pelayanan publik merupakan produk inovasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Konsep *One-Stop Service* yang diadopsi dalam pembentukan mal pelayanan publik menciptakan layanan yang dekat dan terjangkau kepada masyarakat dan dunia usaha serta meningkatkan efisiensi birokrasi.¹⁰ Dengan kehadiran mal pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan serta dapat mencapai cita pelayanan publik yang ideal.

Tabel 1. 1 Mal Pelayanan Publik Yang Telah Beroperasi di Indonesia Tahun 2024.¹¹

No	Kategori	Jumlah	Jumlah MPP 2024	Persentase
1	Provinsi	38	1	2,63 %
2	Kabupaten/Kota	514	272	53 %

Sumber: Kemenpanrb 2024

⁹ Republik Indonesia., PP Nomor 89 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Bagian menimbang huruf b, Tahun 2021.

¹⁰ Fatwa Indah Rahayu, Muhammad Noor, & Muhammad Jamal Amini. . “Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.11 No.1, 18–25. Maret 2023 hlm.20

¹¹Humas MENPANRB, “Meneteri PANRB Akan Resmikan 42 MPP Esok Hari” <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-panrb-akan-resmikan-42-mpp-esok-hari>, *menpan.go.id*, 11 Desember 2024 (diakses pada 21:49 WIB tanggal 10 januari 2025).

Berdasarkan data tabel 1.1, sebanyak 53% dari total kabupaten/kota serta provinsi di Indonesia telah mengoperasikan mal pelayanan publik. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar provinsi belum menerapkan mal pelayanan publik, sedangkan lebih dari setengah keseluruhan Kabupaten/Kota di Indonesia telah mengadopsi konsep mal pelayanan publik sebagai pusat integrasi layanan pemerintah dan non-pemerintah.

Dengan pendekatan yang terintegrasi, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan, seperti pengurusan dokumen administrasi kependudukan, perizinan usaha, hingga pembayaran pajak, dalam satu lokasi yang terintegrasi. Serta dengan hadirnya mal pelayanan publik memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi daerah karena memudahkan kegiatan berusaha dengan kaitannya pada layanan perizinan dan non perizinan

Daerah-daerah yang berhasil menerapkan inovasi mal pelayanan publik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan berhak mendapatkan penghargaan berupa insentif fiskal. Penghargaan ini diberikan sebagai bentuk apresiasi atas upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan yang inovatif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Insentif fiskal adalah dana dari APBN yang diberikan kepada daerah berdasarkan pencapaian atau perbaikan kinerja tertentu di bidang tersebut. Kinerja ini dapat mencakup pelayanan umum pemerintahan, tata

kelola keuangan, dan pelayanan dasar yang mendukung kebijakan strategis nasional dan/atau pelaksanaan kebijakan nasional.¹²

Hal mengenai insentif daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah pada Pasal 25 ayat (2) yang menyebutkan bahwa Berdasarkan penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Menteri menentukan penerima penghargaan dan/atau insentif Inovasi Daerah kepada provinsi dan kabupaten/kota yang berhasil dalam penerapan Inovasi Daerah.¹³ Insentif fiskal tersebut diharapkan tidak hanya menjadi motivasi bagi daerah yang telah mengoperasikan mal pelayanan publik, tetapi juga pemberian insentif ini juga menjadi bagian dari strategi untuk menciptakan persaingan sehat antar daerah dalam hal inovasi pelayanan publik.

Dari perspektif lain mengenai kedudukan mal pelayanan publik yang bukan merupakan kewajiban daerah, mengingat kehadiran mal pelayanan publik yang berakar dari kebijakan inovasi. Hal tersebut kemudian menimbulkan masalah baru berupa kesenjangan bagi daerah yang belum menerapkan mal pelayanan publik. Kesenjangan ini bukan hanya terlihat dalam hal fasilitas fisik dan infrastruktur, tetapi juga dalam hal kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

¹² Ika Sari Heniyatun., “Insentif Fiskal, Wujud Apresiasi Pemerintah atas Kinerja Keuangan Pimienta Daerah” <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/solok/id/data-publikasi/artikel/3247-insentif-fiskal,-wujud-apresiasi-pemerintah-atas-kinerja-keuangan-pemerintah-daerah.html> *djpb.kemenkue.go.id.*, 15 November 2023., (diakses pada 21:32 WIB tanggal 19 Januari 2025).

¹³ Republik Indonesia., PP Nomor. 38 tentang Inovasi Daerah, BAB V Penerapan, Penilaian, dan Pemberian Penghargaan Inovasi Daerah, Pasal 25 ayat (2), Tahun 2017

Beberapa daerah yang belum menerapkan mal pelayanan publik beresiko tertinggal dalam hal pelayanan publik yang cepat, terjangkau, dan transparan. Inovasi seperti ini, meskipun bermanfaat bagi sebagian daerah, juga menimbulkan pertanyaan fundamental mengenai cita pelayanan publik yang ideal di Indonesia. Apakah pelayanan publik harus diserahkan sepenuhnya pada kebijakan inovatif yang bersifat opsional, ataukah harus ada kebijakan yang lebih memaksa agar setiap daerah memiliki standar pelayanan publik yang setara, mengingat pentingnya kesetaraan akses bagi seluruh masyarakat. Pendekatan yang tidak merata ini menentang prinsip keadilan dalam pelayanan publik dan mendorong perlunya perhatian lebih dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahasnya secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul : **Inovasi Pembentukan Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana latar belakang inovasi pembentukan mal pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah?
2. Bagaimana implikasi inovasi pembentukan mal pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan perumusan masalah maka dapat dikemukakan tujuan dari penulisan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis latar belakang inovasi pembentukan mal pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah.
2. Untuk mengetahui implikasi dari inovasi pembentukan mal pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dibuat diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan secara teoritik dan praktik. Adapun kagunaanya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan atau bahan pustaka yang berguna bagi pengembangan ilmu hukum terutama yang berkaitan dengan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.
- b. Penelitian ini diharapkan juga dapat dijadikan sebagai masukan dalam literatur hukum administrasi negara, hukum pelayanan publik dan bidang hukum lainnya yang berkaitan sehingga dapat membantu proses belajar mengajar dan penulisan karya ilmiah hukum lainnya yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharapkan hasil penelitian ini dapat membawa manfaat bagi seluruh elemen pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya bisa berlangsung baik dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang ada.

- b. Bagi masyarakat diharapkan penelitian ini dapat membawa manfaat berupa informasi baru serta pemahaman bagi masyarakat sebagai penerima layanan oleh penyelenggara pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam pembahasan penelitian skripsi ini dibatasi dalam ruang lingkup Hukum Administrasi Negara yang berkaitan dengan permasalahan hukum mengenai inovasi pembentukan mal pelayanan publik di Indonesia. penelitian ini terfokus pada problematika kebijakan inovasi pembentukan mal pelayanan publik di Indonesia.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan sebuah landasan peneliti dalam mengaplikasikan pola berpikirnya dalam menyusun secara sistematis teori-teori yang mendukung permasalahan penelitian. Adapun teori-teori yang digunakan di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Teori Kewenangan

Kewenangan merupakan konsep dari hukum administrasi negara sebagai bagian dari hukum publik. Pemerintah dapat menyelenggarakan fungsinya berdasarkan wewenang yang diperoleh, artinya keabsahan tindakan pemerintahan dilandasi dengan wewenang yang diatur dalam undang-undang (*legalitiet beginselen*) . Tanpa kewenangan, maka Badan atau Pejabat tata usaha negara tidak dapat melaksanakan suatu perbuatan atau tindakan.¹⁴

¹⁴ Sadjjono, "Memahami, Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi", (Yogyakarta: Laksbang Presindo 2008) hlm.49

Secara teoritis, kewenangan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan tersebut diperoleh melalui tiga cara yaitu:

1. Atribusi adalah kewenangan yang diperoleh oleh organ pemerintahan secara langsung dari peraturan perundang-undangan
2. Delegasi adalah pelimpahan wewenang dari satu organ pemerintahan kepada organ pemerintahan lainnya.
3. Mandat terjadi ketika organ pemerintahan mengizinkan kewenangannya dijalankan oleh organ lain atas namanya.¹⁵

Menurut Philipus M. Hadjon ruang lingkup keabsahan tindakan Pemerintahan dan Keputusan Tata Usaha Negara meliputi: wewenang, substansi dan prosedur. Wewenang dan substansi merupakan landasan bagi legalitas formal.¹⁶ Bagir Manan menjelaskan mengenai wewenang, bahwa wewenang dengan kekuasaan (*macht*) tidaklah sama, kekuasaan hanya menggambarkan hak untuk berbuat atau tidak berbuat. sedangkan kewenangan lebih dari itu dalam hukum, wewenang berarti ada hak dan kewajiban (*rechten en plichten*) didalamnya.¹⁷

Dengan kaitannya dengan otonomi daerah hak dan kewajiban dalam wewenang mengandung arti (*zelfregelen*) atau hak mengatur sendiri dan (*zelfhestuten*) atau hak untuk mengelola sendiri, sedangkan kewajiban dibagi menjadi dua yaitu kewajiban vertikal berarti kekuasaan untuk menjalankan

¹⁵ Ridwan, HR, “*Hukum Administrasi Negara*” (Jakarta: Grafindo Persada 2011) hlm.105

¹⁶ Philipus M. Hadjon, Tatiek Sri Djatmiati, “*Argumentasi Hukum*”, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008) hlm.1

¹⁷ Bagir Manan, “*Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*”, (Yogyakarta: Pusat Studi Hukum (PSH) Fak Hukum UII 2004), hlm.185-186

pemerintahan dalam satu tertib ikatan pemerintahan dan kewajiban horizontal berarti kekuasaan untuk menyelenggarakan pemerintahan sebagaimana mestinya.¹⁸

2. Teori Pelayanan Publik

Denhard, dengan mengatakan bahwa menurut perspektif teoretik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari *old public administration* ke model *new public management*, dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*).¹⁹ Model *new public service* pelayanan publik, dilandasi Teori demokrasi yang mengusung model baru pelayanan publik, yang mengatakan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama. Dalam model ini, berbagai nilai (kepentingan) masyarakat berbicara tentang kepentingan publik. Seperti yang dinyatakan dalam peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan..²⁰

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditentukan.²¹ Pelayanan publik menurut S. Lukman adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan serta segala bentuk kegiatan yang terjadi dalam interaksi

¹⁸ *Op.cit.*, Ridwan Hr, hlm73

¹⁹ A.G. Subarsono, “*Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif dan Nonpartisan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), hlm. 143.

²⁰ Askari Razak, Cere Karai, “*Hukum Pelayanan Publik*” (Makasar: Arus Timur , 2012) hlm.76

²¹ Muhammad Sawir, “*Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*” (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm.86

langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²²

Selanjutnya Hardiansyah mendefinisikan mengenai konsep pelayanan publik sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.²³

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah sebagai pemegang otoritas, dan dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa dan administrasi.²⁴

Pelayanan publik dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan merupakan kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.²⁵

²² Sampara Lukman, "*Manajemen Kualitas Pelayanan*", (Jakarta: STIA-LAN Press, 2000), hlm. 8

²³ Hardiansyah, "*Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*" Edisi Revisi (Yogyakarta:Gava Media 2018) hlm.11

²⁴ *Op. Cit.*, Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

²⁵ Taufiqurakhman, "*Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan*", (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama, Jakarta, 2014), hlm. 49.

3. Reformasi Birokrasi (*Bureaucratic Reform Theory*)

Salah satu tujuan reformasi birokrasi adalah untuk mewujudkan aparatur sipil negara yang profesional dan pemerintahan yang baik (*good governance*). Selanjutnya, reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan lingkungan birokrasi pemerintah yang profesional yang fleksibel, jujur, bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme, mampu melayani publik, sejahtera, berdedikasi, dan menghormati nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.²⁶

Menurut Osborne dan Gaebler, reformasi birokrasi dapat dijelaskan melalui konsep *reinventing government*, yaitu mengubah peran pemerintah dari pengendali utama menjadi fasilitator dan pelayan masyarakat. Dalam pandangan ini, pemerintah perlu mengadopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta, seperti orientasi pada hasil, efisiensi sumber daya, dan peningkatan kualitas layanan.²⁷

Reformasi birokrasi dalam wujud perlembagaan birokrasi, meliputi pembaruan sistem dan prosedur kerja, penataan operasional, dan budaya organisasi.²⁸ Pelaksanaan reformasi birokrasi untuk memastikan birokrasi pemerintah dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan standar manajemen kontemporer yang semakin baik dalam melayani masyarakat, yang merupakan

²⁶*Op. Cit.* Muhammad Sawir, hlm.51

²⁷ Osborne, D., & Gaebler, T.. "*Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*". (Reading, MA: Addison-Wesley 1992). hlm.19

²⁸ Yusriadi, "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik" (Yogyakarta: Deepublish, Maret 2018) hlm.41

tugas dari professional karir (PNS) yang merupakan bagian dari kegiatan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.²⁹

G. Kerangka Konseptual

Sebuah kerangka konseptual merupakan konsep khusus yang merangkai dasar-dasar dari teori-teori dalam sebuah karya tulis, Adapun konsep-konsep yang digunakan oleh penulis sebagai berikut:

1. Konsep Inovasi

Inovasi merupakan bentuk atau wujud dari pembaharuan dan perubahan, yang berasal dari bahasa latin *Innovation*, inovasi dapat diartikan sebagai proses pengembangan dan atau pemanfaatan yang berorientasi pada hasil.³⁰ menurut Luecke Inovasi adalah proses menciptakan, menggabungkan, atau memperbaiki konsep untuk membuat nilai baru untuk suatu proses, prosedur, atau jasa.³¹

Terdapat beberapa proses yang perlu dilakukan dalam sebuah inovasi. Luecke membaginya dalam lima proses inovasi, yaitu *Ideas Generation*, *Opportunity Recognition*, *Development*, *Commercialization*, dan *Ideas Evaluation* sebagai berikut :

1. *Idea Generation*: merupakan tahap awal proses inovasi, yaitu dengan menghasilkan konsep baru.

²⁹Ade Harsa Suryanegara, "Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik" *Jurnal Volksgeist* Vol.2 No. 2 Tahun 2019 hlm.202

³⁰Samuel Atbar, "Inovasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik" *Jurnal Of Humanities and Policy*, Vol. 01 No. 04 2024 hlm.323

³¹Richard Luecke. "*Managing Creativity and Innovation*". (Harvard Business Publishing Corporation, 2003), hlm.2

2. *Opportunity Recognition*: tahapan dimana peluang yang ada dilihat dan diadopsi untuk dikondisikan lebih lanjut untuk memudahkan proses penyeleksian.
3. *Idea Evaluation*: tahap di mana ide-ide sebelumnya diseleksi (dievaluasi), atau dipilih untuk digunakan menjadi satu ide yang akan menjadi produk akhir inovasi yang dapat dipublikasikan
4. *Development*: Proses ini mencakup pengembangan produk dari gagasan awal hingga produk inovasi selesai yang siap digunakan atau dipublikasikan..
5. *Commercialization*: Setelah tahap ini, produk yang telah dikembangkan dimasukkan ke dalam proses komersialisasi atau penjualan ke pasar.³²

2. Konsep Inovasi Pemerintahan Daerah

Kewenangan otonomi memberikan pemerintah daerah wewenang untuk mengatur dan mengurus daerah dengan lebih kreatif dan inovatif berdasarkan kepentingan masyarakat. Inovasi daerah memberikan pemerintah daerah otoritas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan masyarakat yang baik.³³ Pemerintah daerah dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan, dapat melakukan inovasi dalam penerapan metode baru, penggunaan teknologi informasi dan perubahan tata Kelola birokrasi untuk mempercepat, mempermudah dan meningkatkan kualitas

³²*Ibid.*, Richard Leucke hlm.5-8.

³³ Arif Setiawan, Et.al, "Proses Pengembangan dan Implementasi Inovasi Daerah". *Jurnal Interelasi Vol.1 No.2* Desember 2024 hlm.81

pelayanan. Dalam pemerintahan daerah, inovasi menjadi penting untuk menjawab tantangan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berubah. Istilah "inovasi pemerintahan" mengacu pada penerapan konsep, prosedur, atau metode baru yang dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik.³⁴

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Inovasi pemerintahan dipahami sebagai semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Konsep ini menekankan pada adanya unsur kebaruan (*novelty*), manfaat (*utility*), dan dapat direplikasi (*replicability*), yang kesemuanya harus tetap berada dalam koridor peraturan perundang-undangan. Inovasi tidak hanya dipandang sebagai aspek teknis administratif, tetapi juga sebagai instrumen legal untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi tata kelola pemerintahan, sehingga mendorong terciptanya pemerintahan yang adaptif, partisipatif, dan akuntabel.³⁵

H. Metode Penelitian Hukum

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³⁴ *Ibid.*, Arif Setiawan, Et.al, hlm 82

³⁵ Republik Indonesia, PP Nomor.38 Tentang Inovasi Daerah Tahun 2017.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan hukum ini adalah normatif yuridis guna meneliti peraturan perundang-undangan dan literatur yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Penelitian normatif (*normatif legal research*) merupakan penelitian yang fokus kajiannya adalah norma hukum positif.³⁶ Penelitian normatif merupakan suatu proses kajian untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi, yang dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi.³⁷

2. Pendekatan Penelitian

Pada pendekatan penelitian hukum ini ditemui berbagai macam pendekatan. Dalam Menyusun skripsi ini, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah:

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan yang harus ada dalam semua jenis penelitian hukum, karena perundang-undangan merupakan peraturan yang berlaku yang menjadi dasar hukum bagi setiap penelitian hukum.³⁸ Suatu penelitian normatif yuridis yang menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) sebagai aturan hukum

³⁶ Muhaimin, “*Metode Penelitian Hukum*” (Mataram: Mataram University Press. 2020) hlm.46

³⁷ *Ibid.*, Muhaimin, hlm.47

³⁸ *Ibid.*, Muhaimin, hlm.88

yang dijadikan acuan serta standar pada penyelenggaraan pelayanan publik. dalam hal ini mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah .

b. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)

Pendekatan konseptual (*Conseptual Approach*) adalah penelitian terhadap konsep-konsep hukum seperti; sumber, fungsi hukum, lembaga, dan sebagainya. Konsep Hukum ini berada pada tiga ranah atau tataran sesuai tingkatan ilmu hukum itu sendiri yaitu: tataran ilmu hukum dogmatik konsep hukumnya teknis yuridis, tataran teori hukum konsep hukumnya konsep umum, tataran filsafat hukum konsep hukumnya konsep dasar.³⁹

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Bahan bahan hukum berikut ini digunakan untuk memperkuat keabsahan penelitian ini sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara umum atau memiliki daya ikat bagi pihak yang berkepentingan. Peneliti menggunakan bahan primer sebagai bahan pendukung. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

³⁹ Bahder Johan Nasution, "*Metode Penelitian Hukum*", (Bandung:Mandar Maju 2008) hlm. 87

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

1. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil Pustaka terhadap berbagai literatur atau bahan Pustaka seperti buku teks mengenai prinsip-prinsip dasar hukum dan perundang-undangan, artikel ilmiah, atau dokumen pemerintah, hasil penelitian sarjana yang berkaitan dengan masalah atau penelitian yang dilakukan oleh penulis.

2. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap sumber bahan hukum primer dan sekunder yang terdiri dari buku-buku ilmiah yang terkait dengan hasil penelitian. bahan hukum tersier bersifat untuk memberikan petunjuk serta penjelasan tambahan.

bahan hukum tersier terdapat dalam penelitian misalnya kamus hukum, dan kamus besar bahasa Indonesia.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Peneliti menggunakan analisis data kualitatif sebagai metode analisis data. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial secara mendalam melalui interpretasi konteks, pengalaman, dan perspektif individu yang terlibat dalam fenomena tersebut.⁴⁰ Tahapan penelitian dengan metode studi pustaka dilaksanakan dengan menghimpun sumber kepustakaan, baik primer maupun sekunder yang mengklasifikasi data berdasarkan formula penelitian.⁴¹

Penulis juga menggunakan teknologi informasi memungkinkan akses cepat terhadap berbagai sumber hukum, seperti peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, jurnal hukum, dan dokumen lainnya melalui database daring, perpustakaan digital, serta situs resmi lembaga pemerintah dan organisasi hukum yang memungkinkan penulis untuk menemukan kebaharuan dalam penulisan penelitian.

⁴⁰ Ardiansyah, Risnita, & M Syahrani Jailani “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif”, *Jurnal Pendidikan Islam*,. Vol. 1 Juli 2023, hlm 3.

⁴¹ Wahyudin Darmalaksana., “*Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan*” Pre-print Digital Libari (2020) hlm.3

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Pendekatan penelitian kualitatif yang menekankan pentingnya memahami masalah utama melalui Teknik analisis mendalam (*indepth analysis*) untuk dapat menganalisis masalah secara rinci dan menghasilkan data deskriptif berupa Kesimpulan dari masalah yang diteliti berdasarkan data primer, sekunder, dan tersier yang telah dikumpulkan guna memperoleh hasil penelitian yang berkualitas, digunakan untuk menganalisis bahan hukum yang telah dikumpulkan oleh penulis. Data, keahlian dan gagasan penulis diolah untuk menghasilkan temuan pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan untuk menganalisis bahan hukum.⁴²

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Peneliti menarik Kesimpulan dengan cara Metode deduktif yakni suatu cara berpikir terhadap suatu hal yang bersifat umum ke suatu hal yang bersifat khusus.⁴³ Manurung dan Kartono mengemukakan bahwa “pola berpikir deduktif adalah suatu proses berpikir untuk menarik suatu kesimpulan atau membuat suatu pernyataan baru yang bersifat umum berdasarkan pada beberapa pernyataan khusus yang diketahui benar.”⁴⁴

⁴² Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm.28

⁴³ Elvis F. Purba dan Parulian Simanjuntak, *Metode Penelitian*, Edisi Kedua, (Medan: Percetakan SADIA, 2011), hlm. 12.

⁴⁴ Karimuddin Abdullah et.al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022), hlm. 36.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A.G. Subarsono, *Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif dan Nonpartisan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005
- Agus Dwiyanto, *“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”* Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006
- Agus Dwiyanto, *“Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia”* Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2015
- Andi Pangerang Moenta, Syafa’at Anugrah Pradana *“Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah”* Depok; Rajawali Pers: 2018
- Ani Sri Rahayu, *“Pengantar Pemerintahan Daerah Kajian Teori, Hukum dan Aplikasinya”* Jakarta: Sinar Grafis, 2018
- Askari Razak, Cere Karai, *Hukum Pelayanan Publik Makasar: Arus Timur*, 2012
- Bagir Manan, *“Menyongsong Fajar Otonomi Daerah”*, Yogyakarta: Pusat Studi Hukum (PSH) Fak Hukum UII .2004
- Bagir Manan, *Hukum Administrasi Negara: Perspektif Demokrasi dan Keadilan*, Bandung: PT. Alumni, 2015
- Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*”, Bandung: Mandar Maju 2008.
- Bambang Sugianto, Eva Oktarina, *“Hukum Tata Negara”*, Depok: Raja Grafindo Persada, 2020
- Bambang Sugianto, Evi Purnamawati, *“Hukum Administrasi Negara Dalam Kajian Teori Dan Praktik”* Yogyakarta: Deepublish, 2022
- Bappenas, *“Strategi Nasional Inovasi Daerah untuk Meningkatkan Daya Saing”* Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas, 2020
- Budi Santosa, *“Inovasi Pemerintahan Daerah: Teori dan Praktik”* Yogyakarta: Gava Media, 2020
- Denhardt, Janet V., dan Robert B. Denhardt. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe, 2007

- Diah Natalisa dan Eko Prasajo, "*Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia: Konsep, Praktik dan Strategi*" Jakarta: Rajawali Pers, 2019
- Djohermansyah Djohan, *Otonomi Daerah: Dinamika, Tantangan, dan Prospek di Era Digital*, Jakarta: Bumi Aksara, 2022
- Dwiyanto, Agus, "*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*" Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
- Eko Prasajo dan Teguh Kurniawan, "*Partisipasi Masyarakat dalam Inovasi Pelayanan Publik*" Jakarta: UI Press, 2018
- Elvis F. Purba dan Parulian Simanjuntak, *Metode Penelitian*, Edisi Kedua, Medan: Percetakan SADIA, 2011
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Edisi Revisi Yogyakarta: Gava Media 2018.
- Karimuddin Abdullah et.al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Kementerian PAN-RB, "*Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024*", Jakarta: KemenPAN-RB, 2020
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), *PermenPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, Jakarta: KemenPAN-RB, 2017
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, Jakarta: KemenPAN-RB, 2020
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, Jakarta: Kementerian PANRB, 2021
- Lembaga Administrasi Negara (LAN), *Kajian Dampak Mal Pelayanan Publik terhadap Efisiensi Layanan dan Biaya Publik*, Jakarta: LAN RI, 2021
- Luecke, Richard. *Managing Creativity and Innovation*. Harvard Business Publishing Corporation, 2003
- Mahmudi, "*Manajemen Kinerja Sektor Publik*" Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010

- Miftah Thoha, "*Birokrasi dan Politik di Indonesia*" Jakarta: Rajawali Pers, 2008
- Miriam Budiardjo "*Dasar-Dasar Ilmu Politik*" (Jakarta: Gramedia Oustaka Utama; 1998
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press. 2020
- Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*, Yogyakarta: Deepublish. September 2020.
- Ni'matul Huda, "*Hukum Tata Negara*" Jakarta: Rajawali Press, 2012
- Ni'matul Huda, *Hukum Pemerintahan Daerah* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014
- Osborne, D., & Gaebler, T. "*Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*". Reading, MA: Addison-Wesley. 1992.
- Philipus M. H, Tatiek S D, "*Argumentasi Hukum*", Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, .2008
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar "Hukum Administrasi Indonesia"* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008
- Philpius M. Hadjon, "*Ide Negara Hukum Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*" Makalah pada simposium politik, Hak Asasi Manusia, dan Pembangunan, Dalam rangka Dies Natalis Universitas Airlangga Surabaya 1994
- Rasyid, Ryaas. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2020
- Riant Nugroho, "*Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*", Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018
- Riant Nugroho, *Public Policy: "Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan"*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2020
- Ridwan, HR, "*Hukum Administrasi Negara*" Jakarta: Grafindo Persada.2011
- Ryaas Rasyid, "*Makna Pemerintahan; Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*" Jakarta: PT Yarsif Watampone, 2000
- Sadjjono, "*Memahami, Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi*", Yogyakarta: Laksbang Presindo. 2008

- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press, 2000.
- Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sedarmayanti, *“Good Governance dalam Pelayanan Publik”* Bandung: Refika Aditama, 2016
- Sirajudin, Didik Sukriono, Winardi, *“Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi”* Malang: Setara Press, 2012
- Solly Lubis, *“Pergeseran Garis Politik dan Perundang-Undangan Mengenai Pemerintahan Daerah”* Bandung, Alumni ; 1983
- Sudiarno, *“Hukum Administrasi Negara: Teori dan Praktik,”* Jakarta: Kencana, 2015
- Sutoro Eko, *“Pembangunan Partisipatif dan Pemberdayaan Masyarakat Desa”* Yogyakarta: Insist Press, 2016
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syaukani, *“Desentralisasi dan Otonomi Daerah”* Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002
- Taufiqurakhman, *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama, Jakarta, 2014.
- Tim Peneliti Lemlit UI, *“Naskah Akademik RUU Tentang Pelayanan Publik”* Jakarta: Lemlit UI, 2002
- Wahyudi Kumorotomo, *Etika Pelayanan Publik: Prinsip-Prinsip Dasar dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2019
- Yusriadi, *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Deepublish, Maret 2018.
- Zein Abdul Haris, *“Administrasi Publik: Konsep dan Aplikasinya dalam Pemerintahan”* Jakarta: Rajawali Pers, 2017

B. Jurnal

- Ade H S, (2019) Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik *Jurnal Volksgeist* Vol.2 Nomor. 2
- Apriyani, N., Wahyu, F. P., & Dewi, R. K. (2022) "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang." *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 20, No. 3
- Ardiansyah, Risnita, Muhammad S J (2023) Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pedekatan Kualitatif Dan Kuantitatif, *Jurnal Pendidikan Islam*,. Vol. 1.
- Arif Setiawan, Et.al, "Proses Pengembangan dan Implementasi Inovasi Daerah". *Jurnal Interelasi Vol.1 No.2* Desember 2024 hlm.81
- Arnita F P, Tiyas N H., (2020) Pelayanan Prima Kementerian PAN-RB, "Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024", (Jakarta: KemenPAN-RB, 2020) Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia *Jurnal Studi Pemerintahan*., Vol.3 No.1
- Cahyo Kumolo, (2021) "Inovasi Pelayanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah," *Jurnal Reformasi Administrasi*, Vol. 7, No. 2
- Eko Prasajo dan Teguh Kurniawan (2016), "Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia: Menuju Administrasi Negara yang Demokratis," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 23 No. 3
- Eko Prasajo, (2020) "Birokrasi Masa Depan: Transformasi, Inovasi, dan teknologi," *Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Digital*, Vol. 3, No. 1
- Fatwa I R, Muhammad N, & Muhammad J A..(2023) Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.11 No.1, 18–25.
- Hermansyah, Ismail, Ramlani L., (2023) Penerapan Otonomi Daerah Pada Sektor Pelayanan Dan Prinsip Good Governance (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bekasi),. *Jurnal Hukum Tata Negara*., Vol.6., Edisi 1.

- Nurul Hidayah dan Rudi Harto (2019), "Analisis Dampak Sosial Pembentukan Mal Pelayanan Publik di Daerah," *Jurnal Sosial dan Kesejahteraan Masyarakat*, Vol. 7 No. 3
- Rahma S A, Beni H,. (2023) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.22 No. 2
- Riawan Tjandra, "Desentralisasi dan Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan: Antara Teori dan Implementasi," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol. 6, No. 2 (2012): hlm.117
- Rivaldo, M.A., Wahyu E, Helmanida.(2024) Problematika Pelayanan Publik di Kabupaten Muara Enim *The Officium Nobile Journal.*, Vol.1 No. 1.
- Rizky Amalia dan Ahmad Sodik Sudarsono (2019), "Inovasi Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Era Otonomi," *Jurnal Bina Praja*, Vol. 11, No. 1
- Roni Kurniawan (2015), "Implikasi Otonomi Daerah dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Pasca Reformasi", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 12, No. 2
- Samuel Atbar,(2024) "Inovasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik" *Jurnal Of Humanities and Policy*, Vol. 01 No. 04
- Siti Nurjanah dan Andi Imran (2020), "Pengaruh Mal Pelayanan Publik terhadap Efisiensi Pelayanan Publik di Kota Makassar," *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, Vol. 28 No. 1
- Siti Rahmawati, (2022) "Dampak Insentif dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah: Studi tentang Pengaruh Penghargaan pada Inovasi Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 19, No. 2
- Stephen P. Osborne dan Louise Brown (2005), "Innovation, Public Policy and Public Services Delivery in the UK: The Word That Would Be King?", *Public Administration*, Vol. 83, No. 1
- Taufik Kurniawan, (2021)"Inovasi dalam Pelayanan Publik: Mal Pelayanan Publik sebagai Solusi Birokrasi Efisien," *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 8, No. 3

Yani, Achmad & Nugroho, Heru (2021). “Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah: Antara Tantangan dan Harapan.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol.11 No.2

C. Peraturan perundang-undangan

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

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

D. Internet

Amirullah Bandu, “Pancasila Sebagai Spirit Moral dalam Pelayanan Publik” <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pancasila-sebagai-spirit-moral-dalam-pelayanan-publik> *Ombudsman.go.id*, 04 Juni 2024 (diakses pada Kamis 14:02 WIB tanggal 01 Mei 2025)

Humas MENPANRB, “Menteri PANRB Akan Resmikan 42 MPP Esok Hari” <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-panrb-akan-resmikan-42-mpp-esok-hari>, *menpan.go.id*, 11 Desember 2024 (diakses pada 21:49 WIB tanggal 10 Januari 2025).

Humas Seputar Birokrasi “Kesenjangan Birokrasi Antara Pemerintah Pusat dan Daerah” https://seputarbirokrasi.com/kesenjangan-birokrasi-antara-pemerintah-pusat-dan-daerah/?utm_source=seputarbirokrasi.com (diakses pada pukul 00:20 WIB tanggal 07 Mei 2025)

Ika Sari Heniyatun., “Insentif Fiskal, Wujud Apresiasi Pemerintah atas Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah”<https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/solok/id/d-ata-publikasi/artikel/3247-insentif-fiskal,-wujud-apresiasi-pemerintah-atas-kinerja-keuangan-pemerintah-daerah.html>.*djpb.kemenkue.go.id.*,15 November 2023,. (diakses pada 21:32 WIB tanggal 19 Januari 2025).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). <https://kbbi.web.id/inovasi> (di akses pada 07 april 2025).