ABSTRAK

A JABAL ARAFAT HALIM. 2021. inovasi Pemerintah Melalui Mall Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bantaeng (Dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Ahmad Taufik).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi kebijakan iversam melalui Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng yaitu terjadi inovasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng serta untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan iversam pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan mendiskripsikan hasil penelitian dan menganalisa sehingga diperoleh hasil kemudian menyimpulkannya. Informan dalam penelitian ini adalah kepala dinas DPMPTAS Kabupaten Bantaeng, pegawai DPMPTSP Kabupaten Bantaeng, pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng sebagai key informen dan masyarakat sebagai informan pendukung yang peneliti ambil terdiri dari 2 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat hasil penelitian dan pembahasan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan iversam pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng dapat dikatakan sesuai dengan kriteria inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB terdiri dari 5 (lima) kriteria inovasi yaitu: Memiliki Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, dapat direplikasi, dan Berkelanjutan. Sehingga diperoleh hasil bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan iversam pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan dengan efektif, inovasi yang dilakukan bermanfaat baik bagi masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya sehingga dapat direplikasi pada pemerintah lainnya dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus menerus.

Kata kunci : inovasi, pelayanan pubulik, mall pelayanan publik.