



OPTIMALISASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN YANG BAIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA TASIKMALAYA

Elsa Nursabina

Universitas Galuh

Neti Sunarti

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Galuh

Abstrak ELSA NURSABINA. 2025. **Optimalisasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Yang Baik Di Mall Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya.** Program Studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Universitas Galuh. Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil observasi yang dilakukan dan menemukan suatu masalah yaitu kurang optimalnya mall pelayanan publik (MPP) dalam meningkatkan pelayanan yang baik di mall pelayanan publik kota tasikmalaya, seperti masih kurangnya kesadaran pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang sering meninggalkan stand di mall pelayanan publik pada jam kerja, dan juga masih belum konsistennya pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari jam pelayanan publik yang masih belum jelas, serta kurangnya SDM pelayanan. Hal ini terlihat dari masih adanya stand yang kosong. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana optimalisasi mall pelayanan publik (MPP) dalam meningkatkan pelayanan yang baik di mall pelayanan publik kota tasikmalaya?”. teori yang digunakan yaitu Sinambela dkk (2014:6) terdiri dari 6 dimensi yaitu dimensi Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Desain penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data primer adalah 5 orang yang diwawancarai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Teknik analisis/pengolahan data dalam penelitian yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa 1) optimalisasi mall pelayanan publik (MPP) dalam meningkatkan pelayanan yang baik di mall pelayanan publik kota tasikmalaya secara umum sudah dikatakan optimal, namun belum sepenuhnya. 2) Hambatan utama yang dihadapi masih kurangnya kesadaran pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang sering meninggalkan stand di mall pelayanan publik pada jam kerja, dan juga masih belum konsistennya pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari jam pelayanan publik yang masih belum jelas, serta kurangnya SDM pelayanan. Hal ini terlihat dari masih adanya stand yang kosong. 3) Upaya yang dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan secara berkala agar memotivasi mereka agar menciptakan SDM yang berkualitas serta adanya pengawasan. Selain itu upaya yang dilakukan berkontribusi dengan pihak pemerintah agar sarana dan prasarana infrastruktur dan juga kendaraan operasional bisa memadai. Disisi lain pihak DPMPSTP dan MPP berupaya agar pengumpulan data yang sistematis dapat membantu memastikan data akurat dan lengkap juga penggunaan teknologi dapat membantu mempermudah pengumpulan data dan analisis data.

Kata Kunci : *Optimalisasi, Mall Pelayanan publik, Pelayanan*

PENDAHULUAN

Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, diperlukan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan partisipasi aktif masyarakat luas untuk membantu pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, aparat pemerintah harus lebih mampu dalam memberikan pelayanan di berbagai bidang dan sector. Kapasitas dan daya tanggap dapat dicapai dengan menyederhanakan proses dan prosedur pelayanan. Sehingga masyarakat yang

**OPTIMALISASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN YANG BAIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK
KOTA TASIKMALAYA**

memerlukan layanan tersebut dapat merasakan kemudahan, kenyamanan dan kepastian. Terlihat dari Peraturan Pemerintah RI Nomor 97 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dengan adanya pelayanan yang baik dan optimal diharapkan dapat mencapai tujuan pembangunan nasional, yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadapan modern, demokratis, adil, makmur, dan bermoral tinggi, maka diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus melaksanakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat, dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

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, dengan adanya kehadiran Mall Pelayanan Publik menjadi solusi yang tepat untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dari daerah dengan berbagai pelayanan publik instansi pemerintah pusat, BUMN dan swasta. MPP merupakan model pelayanan terpadu generasi ketiga. Pertama, Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yaitu layanan yang menyatukan berbagai unit teknis dalam satu atap dan satu gedung, dimana masing- masing unit teknis memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam hal ini tidak ada keterkaitan dan koordinasi antara unit teknis satu dengan unit teknis yang lain. Kedua, berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu sistem layanan yang mana masyarakat hanya dilayani dan hanya berhubungan dengan customer service, tidak berhubungan dengan yang memproses perijinan (back office). Pada pelayanan satu pintu umumnya proses perijinan dan non perijinan transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Ketiga, hadirnya Mall Pelayanan Publik (MPP) yang mana inovasi ini juga dapat memayungi DPMPTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Peran DPMPTSP justru diperluas sebagai motor penggerak sekaligus yang menaungi MPP. Konsep MPP ini terinspirasi dari *Public Service Hall (PSH)* yang ada di Azerbaijan dan Georgia, yakni pusat pelayanan terpadu dan terintegrasi, baik antar kementerian maupun dengan pemerintah lokal.

Adapun layanan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Tasikmalaya secara garis besar meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan di antaranya, untuk jenis pelayanan Polres Kota Tasikmalaya di MPP yaitu pelayanan penerbitan SKCK, pelayanan perpanjangan sim, surat keterangan kehilangan. jenis pelayanan kantor imigrasi antara lain pelayanan konsultasi dan informasi keimigrasian, pelayanan penerbitan paspor dan lainnya.

Berdirinya MPP dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung, hal tersebut merupakan suatu perjalanan pembaharuan sekaligus suatu langkah strategis sebagai bentuk perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak hanya itu adanya MPP ini juga untuk meningkatkan nilai *Ease of Doing Business (EoDB)* di Indonesia. Sekaligus upaya untuk mengubah pola pikir ego sektoral antar institusi menjadi kerja bersama agar selalu fokus dan komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik juga merupakan salah satu cara untuk mewujudkan birokrasi 4.0, yaitu percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja. Oleh karena itu, dengan hadirnya MPP juga diharapkan mampu membentuk ASN modern yang memiliki pola pikir untuk berkinerja tinggi, dan selalu

**OPTIMALISASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN YANG BAIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK
KOTA TASIKMALAYA**

memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga berdampak pada tumbuhnya industri mikro dan kecil, memperkuat daya saing global, dan tumbuhnya minat investor sehingga perekonomian serta kesejahteraan masyarakat semakin meningkat.

Mall Pelayanan Publik (MPP) diatur oleh beberapa peraturan, termasuk Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara yang cepat, mudah, dan terjangkau. MPP merupakan integrasi berbagai layanan publik dalam satu lokasi, bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hal ini sudah diatur oleh undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik juga undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.

Diresmikannya Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Tasikmalaya ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam memperbaiki pelayanan yang ada, agar terselenggaranya pelayanan yang prima. Dimana dengan adanya MPP dinilai akan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga nantinya New Publik Service akan berjalan baik. Bila layanan bisa efektif dan efisien maka manfaatnya lebih cepat dirasakan masyarakat. Selain itu dengan layanan yang terintegrasi di MPP maka jumlah masyarakat yang dilayani pun akan lebih banyak.

Peningkatan pelayanan publik saat ini menjadi hal yang penting mengingat tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah. Namun pada kenyataannya hal tersebut masih belum dapat diwujudkan sepenuhnya oleh pemerintah. Masih banyak permasalahan dan hambatan yang dirasakan oleh masyarakat seperti proses yang lambat bahkan birokrasi yang berbelit dan rumit masih menjadi permasalahan pada semua aspek pelayanan publik, baik aspek pelayanan administrasi, jasa maupun barang. Salah satu tolak ukur keberhasilan dari suatu instansi pemerintahan adalah terwujudnya pelayanan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat agar citra birokrasi pemerintahan menjadi baik. Situasi ini yang akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menghambat pencapaian tujuan utama Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat pelayanan publik yang terpadu dan profesional.

Pemerintah daerah dihadapkan pada masalah pelayanan secara terpadu dan diharapkan dapat mengatasinya guna menunjang peningkatan taraf hidup kesejahteraan serta kecerdasan seluruh bangsa. Pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur suatu badan atau dinas pemerintahan, dimana setiap pelayanan menjadi suatu mekanisme yang sangat viral sesuai dengan bagiannya masing-masing. Namun pada kenyataannya yang ada saat ini pelayanan publik masih jauh dari kata memuaskan yang ditunjukkan oleh banyaknya petugas dalam memberikan pelayanan yang masih belum optimal. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintah Daerah yang menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas

**OPTIMALISASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN YANG BAIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK
KOTA TASIKMALAYA**

layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kota Tasikmalaya.

Pelayanan publik oleh aparaturnya Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan pemaparan diatas, Optimalisasi mall pelayanan publik (MPP) dalam meningkatkan pelayanan yang baik di mall pelayanan publik Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator permasalahan sebagai berikut.

1. Masih kurangnya kesadaran pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang sering meninggalkan stand di Mall Pelayanan Publik pada jam kerja.
2. Masih belum konsistennya pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari jam pelayanan yang masih belum jelas.
3. Kurangnya SDM pelayanan. Hal ini terlihat dari masih adanya stand yang kosong.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan pada paragraf diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Optimalisasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Baik Di Mall Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Mall Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Ruang lingkup Mall Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah juga diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta. Penyelenggara Mall Pelayanan Publik melibatkan institusi penyelenggara negara, korporasi lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Kementerian/Lembaga, Perbankan, dan Swasta. Mekanisme penempatan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga atau non Kementerian/Lembaga dalam Mall Pelayanan Publik dilakukan melalui mekanisme Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Kepala Daerah dengan Kementerian/ Lembaga atau non Kementerian/Lembaga.

Mall Pelayanan Publik yang selanjutnya juga disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha

**OPTIMALISASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN YANG BAIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK
KOTA TASIKMALAYA**

Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Menurut Agus Dwiyanto Mall Pelayanan Publik (2017:23) “merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi dalam perluasan fungsi pelayanan terpadu baik dipusat ataupun di daerah yang disebut juga milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN)”.

Menurut PERMENPAN & RB No. 23 Tahun 2017, menyatakan bahwa tujuan pembentukan Mall Pelayanan Publik (MPP) ini antara lain untuk memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Mall Pelayanan Publik juga melayani adanya administrasi tidak hanya dalam bidang kependudukan akan tetapi juga dalam pelayanan lainnya, diantaranya adanya 104 jenis layanan dasar kepada masyarakat dengan adanya harapan mewujudkan kenyataan dalam memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 dijelaskan:

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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Garvera (2021:8) menjelaskan bahwa:

Efektif dan efisien dalam mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan dimensi-dimensi yaitu; Melakukan kerjasama dengan bawahannya, Mendengar kritik, menerima saran/pendapat dari bawahannya dan Keputusan dibuat bersama.

Ibrahim (2008:4), menjelaskan bahwa:

Pelayanan publik adalah elemen struktural dan elemen manajerial. Dalam konsep elemen struktural meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya. Elemen manajerial meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya.

Berdasarkan pendapat ahli di atas bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain dalam menyediakan segala apa yang diperlukan meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, kapasitas perencanaannya, model pelayanan yang tepat, kualitas kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya.

Sinambela dkk (2014:6), dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat dituntut pelayanan prima tercermin dari hal-hal berikut:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam

**OPTIMALISASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN YANG BAIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK
KOTA TASIKMALAYA**

penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

5. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertingungkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat adalah perwujudan peranan birokrasi sebagai administrator dalam pelaksanaan tugas-tugas dan mengarahkan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur akan mempunyai wibawa dan mendapatkan dukungan penuh dari masyarakat.

Penelitian ini membahas mengenai Optimalisasi Mall Pelayanan Publik di Kota Tasikmalaya, maka diambil beberapa teori yang relevan untuk dijadikan referensi dalam penelitian ini, teori tersebut diambil dari beberapa sumber mengenai Optimalisasi Mall Pelayanan Publik. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2016:5) adalah : “Sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Selanjutnya menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.

Dimana pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2013 :323) menyatakan bahwa :“pelayanan yang baik atau berkualitas adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.”Optimalisasi menurut Winardi dalam Ali (2014) adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha.

Optimalisasi merupakan proses pelaksanaan program atau kegiatan yang telah terencana sesuai dengan nilai atau hasil yang telah ditentukan yang sesuai harapan dan terbaik guna mencapai tujuan atau target secara efektif dan efisien sehingga kinerja dapat meningkat dengan optimal. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) menciptakan salah satu inovasi baru dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dengan diundangkannya Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk menyatukan pelayanan di publik lintas kewenangan dalam satu gedung yang sebelumnya tidak mudah untuk dilakukan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif. Adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif menurut menurut Nawawi (2015:67), metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan atau objek penelitian (seorang,

lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya. Adapun penelitian ini dengan sumber data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan terdiri dari observasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah kepala desa dan kasi pemerintahan, BPD, 5 orang Kepala Dusun sehingga informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui optimalisasi mall pelayanan publik (MPP) dalam meningkatkan pelayanan yang baik di mall pelayanan kota tasikmalaya, maka berikut ini kami sajikan hasil penelitian sebagai berikut;

A. Produktivitas

1. Adanya pengikutan kondisi pegawai melakukan program pendidikan service excellent.

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang telah dilakukan dengan semua informan dapat diketahui bahwa dimensi produktivitas dalam indikator adanya pengikutan kondisi pegawai melakukan program pendidikan service excellent yang dilaksanakan oleh Dinas DPMPTSP dan MPP belum berjalan secara optimal, masih mengalami hambatan yaitu sistem yang masi suka eror jaringan yang tidak stabil menghambat pelayanan secara online. Tetapi adapun upaya yang dilakukan pihak DPMPTSP dan MPP terus mengupayakan agar hambatan yang seperti itu bisa diminimalisir.

2. Adanya efisiensi dan efektifitas dalam pemberi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan semua informan dapat diketahui bahwa dimensi produktivitas dalam indikator adanya efisiensi dan efektifitas dalam pemberian pelayanan, dimana terdapat inovasi yang belum berjalan secara optimal, tetap pihak Mall Pelayanan Publik sudah melakukan beberapa kegiatan seperti melakukan road show sosialisasi kesetiap kecamatan yang ada di Kota Tasikmalaya tentang apa itu MPP dan pelayanan apa saja yang ada di MPP, tidak hanya itu MPP juga menyediakan kanal-kanal pengaduan seperti whatsapp, e-mail, instagram. namun proses ini tidak lepas dari sejumlah hambatan. Informan menyampaikan masi ada beberapa kendala seperti halnya kendaraan yang belum memadai, juga kurangnya aktif di media sosial. Adapun upaya yang dilakukan dengan cara berinovasi memakai kendaraan yang ada dan sudah tersedia sebelumnya.

B. Kualitas Pelayanan

1. Adanya kecepatan pelayanan, kesesuaian prosedur dan akurasi dalam memberikan informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan semua informan dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan dalam indikator adanya kecepatan pelayanan, kesesuaian prosedur dan akurasi dalam memberikan informasi sudah menunjukkan perkembangan dan belum berjalan secara optimal terlihat dari kecepatan pelayanan dengan mengintegrasikan berbagai jenis layanan di satu atap memungkinkan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, para pemberi pelayanan juga melayani sesuai dengan prosedur serta akurasi dalam memberikan informasi melalui media sosial terkait informasi tentang MPP. Namun proses ini tidak lepas dari sejumlah hambatan, informan menyampaikan masih ada beberapa hambatan seperti halnya infrastuktur, masih ada pegawai yang tidak mengikuti prosedur serta masi suka terjadinya eror terhadap jaringan dan masi ada loket yang tidak tentu jam oprasionalnya. Adapun

upaya yang dilakukan dengan cara melatih para pegawai untuk mengikuti pelatihan prima agar bisa mengikuti prosedur.

2. Adanya kecermatan melayani, ketelitian dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan semua informan, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan dalam indikator adanya kecermatan melayani, ketelitian dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Belum berjalan secara optimal, terlihat dari kecermatan ketelitian yang diberikan oleh pihak MPP yang memberikan pengertian dan perhatian secara detail agar bisa memahami kebutuhan masyarakat. Tidak terlepas dari hambatanya juga ada masyarakat yang selalu tidak puas akan pelayanan publik. Upayanya dengan cara lebih menumbuhkan lagi rasa percaya kepada masyarakat.

C. Responsibilitas

1. Adanya kesopanan dan keramahan pegawai menciptakan kenyamanan bagi masyarakat selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan semua informan dapat diketahui bahwa dimensi responsibilitas dalam indikator adanya kesopanan pegawai menciptakan kenyamanan bagi masyarakat selama proses pelayanan belum berjalan secara optimal, pegawai Mall Pelayanan Publik sudah dibekali dengan training terkait pelatihan prima bagai mana cara berperilaku terhadap masyarakat agar masyarakat merasa nyaman. Akan tetapi masi terdapat hambatan yaitu masi adanya pegawai yang belum bisa menerapkan hasil dari pelatihan prima. Upaya yang dilakukan oleh pihak MPP menegur dan mengingatkan sebagai pemberi pelayanan harus memberikan pelayanan yang baik.

2. Adanya pelayanan yang non diskriminatif

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan semua informan dapat diketahui bahwa dimensi responsibilitas dalam indikator adanya pelayanan yang non diskriminatif. Belum berjalan dengan optimal terlihat dari masi mengalami hambatan, dimana masi ada pegawai atau oknum yang suka diskriminatif terhadap golongan-golongan tertentu yang tidak adil memberikan layanan terhadap seluruh masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh pihak MPP menegur atas tindakan diskriminatif tersebut.

D. Responsivitas

1. Adanya program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan semua informan dapat diketahui bahwa dimensi responsivitas dalam indikator adanya program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Belum berjalan secara optimal terlihat dari masi mengalami hambatan, dari segi sarana dan prasarana yang belum memadai untuk melakukan program yang membutuhkan kendaraan oprasional. Upayanya yang dilakukan oleh pihak MPP mengoptimalkan rantai pasokan kendaraan operasinal dengan membangun kemitraan dengan pemasok yang dapat diandalkan dan memantau kondisi kendaraan secara rutin.

E. Akuntabilitas

1. Adanya evaluasi SDM (pemberi layanan) yang dilakukan secara berkala.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan semua informan dapat diketahui bahwa dimensi akuntabilitas dalam indikator adanya evaluasi SDM (pemberi layanan) yang dilakukan secara berkala masi belum berjalan dengan optimal terlihat dari adanya hambatan, dimana masi terdapat SDM yang tidak bertanggung jawab terhadap

tugasnya, kurangnya motivasi juga berpengaruh terhadap kinerja SDM yang kurang baik. Upaya yang dilakukan dengan cara pengembangan terhadap SDM agar memotivasi mereka serta pengawasan agar mereka bertanggung jawab atas tugasnya.

2. Adanya laporan bulanan efektivitas program pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan semua informan dapat diketahui bahwa dimensi akuntabilitas dalam indikator adanya laporan bulanan efektivitas program pelayanan belum berjalan dengan optimal masih terdapat hambatan, yaitu kurangnya sumber daya seperti waktu dan tenaga, dapat menghambat pembuatan laporan yang berkualitas. Upaya yang dilakukan perencanaan yang baik dapat membantu mengatasi hambatan dalam pembuatan laporan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Optimalisasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Yang Baik Di Mall Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya, belum berjalan secara optimal. Sesuai dengan dimensi yaitu dimensi produktivitas, dimensi kualitas pelayanan, dimensi responsibilitas, dimensi responsivitas, dan dimensi akuntabilitas.

Adapun hambatan-hambatannya antara lain adalah sarana dan prasarana yang belum memadai untuk melakukan program yang membutuhkan kendaraan operasional, juga masih terdapat SDM yang tidak bertanggung jawab terhadap tugasnya diantaranya kurangnya disiplin waktu dalam bekerja, pembuatan laporan yang tidak tepat waktu, masih adanya pegawai yang tidak mengikuti SOP kinerja, dan juga masih suka terjadinya eror terhadap jaringan yang tidak stabil menghambat pelayanan secara online.

Menghadapi berbagai kendala tersebut, pihak DPMPTSP bersama MPP melakukan berbagai upaya. Upaya yang dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan secara berkala agar memotivasi mereka agar menciptakan SDM yang berkualitas serta adanya pengawasan. Selain itu upaya yang dilakukan berkontribusi dengan pihak pemerintah agar sarana dan prasarana infrastruktur dan juga kendaraan operasional bisa memadai. Di sisi lain pihak DPMPTSP dan MPP berupaya agar pengumpulan data yang sistematis dapat membantu memastikan data akurat dan lengkap. Juga penggunaan teknologi dapat membantu mempermudah pengumpulan data dan analisis data. Menambah jaringan sebagai penunjang kinerja pelayanan secara online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, Krisna Puji Rahmayanti (2020) *Pelayanan Publik Dan E-Government*, PT. Rajagrafindo Persada, Depok.

Dr. Diah Vitaloka, S.IP., M.M. (2024). *Optimalisasi Kapasitas Kelembagaan Untuk Meningkatkan Kinerja Lembaga Legislatif*. Makassar. Tohar Media

Garvera, R. R., Wicaksono, M. B. A., & Iswahyudi, M. S. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Sulur Pustaka. ISBN 978-6231480019

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Membangun kinerja pelayanan publik*.

Rahayu, A. Y. S., Rahmayanti, K. P., & Juwono, V. (2020). *Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep*. Rajawali Persada. ISBN 978-623-231-539-6

Suwanda, Dadang and Syafri, Wirman and Supriatna, Tjahya, eds. (2021) *Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Skripsi/Thesis/Dissertation

Maharani, H. I. (2024). Optimalisasi Penerbitan Kartu Identitas Anak di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus Guna Menyukkseskan Realisasi Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.

Nilamsuri, R. D. (2018). *Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).

Patrycia, B. D. (2024). Optimalisasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen melalui Mal Pelayanan Publik (MPP).

Safitri, N. (2022). *Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Lancang Kuning).

WIJAYA, M. Y., & Rowa, M. S. (2024). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH PROVINSI LAMPUNG* (Doctoral dissertation, IPDN).

Jurnal :

Adinda Khairinnisa, F. Y. dan N. A. (2023). Optimalisasi Penerapan Digitalisasi Terhadap Mall Pelayanan Publik Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Negara Tahun 2023, 20(1)*(April), 22–31.

Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4*(2), 3793-3802.

Amanda, A., Azriah, T., & Nastiti, D. (2022). Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Masyarakat Maritim, 6*(1), 13-19.

Apriyani, N., Pebriani Wahyu, F., Kusuma Dewi, R. & Sunan Gunung Djati, U. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal DIALEKTIKA, 20*(3), 1–16. <http://jurnaldialektika.com>

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, 20*(3), 1-16.

Fikri, A. T. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Prosiding Simposium Nasional, 548-568*.

Fikri, A. T. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Prosiding Simposium Nasional, 548–568*. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510>

Indrayana, S. (2024). Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital. *Innovative: Journal Of Social Science Research, 4*(2), 1842-1850.

Irianto, H., Kurniawan, B. A. & Mulyono, A. (2017). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabuapten Sidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi, 9*(1), 1–9.

Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi), 9*(1), 32

**OPTIMALISASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN YANG BAIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK
KOTA TASIKMALAYA**

Khairinnisa, A., & Yusmanita, F. (2023). OPTIMALISASI PENERAPAN DIGITALISASI TERHADAP MALL PELAYANAN PUBLIK PEKANBARU. *YUDABBIRU JURNAL ADMINISTRASI NEGARA*, 5(1), 18- 27.

Nugraha, A. (2022). Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Publisitas pada Mal Pelayanan Publik terhadap Citra Pemerintah Daerah. *Journal of Research on Business and Tourism*, 2(1), 30-39.

Sekarsari, R. W., & Anadza, H. (2023). Analisis Optimalisasi dan Evaluasi Pelayanan Pada Mal Peyanan Publik Merdeka Kota Malang. *PUBLIC CORNER*, 18(1), 137-156.

Vaelovexsia, R. T. (2022). *Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Undang-Undang :

Bupati Probolinggo, P. (2018). *Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 61 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Mal Pe. 6*, 1–44.

Peraturan Bupati Probolinggo Nomor : 61 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan MAL Pelayanan Publik.