

IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA BEKASI

Irma Ramahyanti¹⁾, Lukmanul Hakim²⁾, Kariena Febriantini³⁾

^{1), 2,3)} Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

[Jalan H.S Ronggowaluyo, Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Indonesia]

Email : Irmarahmayanti25@gmail.com¹⁾, Lukmanul.hakim@staff.unsika.ac.id²⁾, Kariena.febriantini@fisip.unsika.ac.id³⁾

ABSTRACT

The city of Bekasi as one of the cities with a high population growth rate, with a busy schedule of course is a factor causing the low number of administrative compliance, plus the distance between agencies and the length of the process makes the interest of Bekasi residents to take care of administration increasingly low. Departing from this, there was a Public Service Mall with the aim of bringing services closer and easier to the community. As the improvement efforts of the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform on the poor assessment of bureaucratic services caused by pathology. So that the presence of the Public Service Mall with working hours until Saturday is certainly a breath of fresh air in administrative services to the public. So the purpose of this study is to use a descriptive qualitative approach that describes how the process of implementing a Public Service Mall to realize a pathology-free bureaucracy using 3 elements from Charles O Jones, namely organization, interpretation and application. The results showed that the community was enthusiastic and there was an increase in visits, due to clarity and certainty in terms of procedures/mechanisms, time and also costs. It's just that all agencies or private institutions that have direct contact with the community have not been involved. Of course, the involvement of all institutions, both government and non-government, will make it easier for the community and shorten the administrative time. The formation or strengthening of regulations is needed as a basis for movement so that it is able to bind agencies or institutions in the region.

Keywords : Administration, Bureaucracy, Public, Public Service Mall, Service

ABSTRAK

Kota Bekasi sebagai salah satu kota dengan laju pertumbuhan penduduk yang tinggi, dengan kesibukan yang padat tentu saja menjadi faktor penyebab rendahnya angka taat administrasi, ditambah jauhnya jarak instansi serta lamanya proses semakin membuat minat warga Bekasi untuk mengurus administrasi kian rendah. Berangkat dari hal tersebut hadirilah Mal Pelayanan Publik dengan tujuan mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana upaya perbaikan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terhadap buruknya penilaian pelayanan birokrasi diakibatkan patologi. Sehingga kehadiran Mal Pelayanan Publik dengan waktu kerja hingga Sabtu, tentu menjadi angin segar dalam pelayanan administrasi kepada publik. Sehingga tujuan Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menggambarkan bagaimana proses implementasi Mal Pelayanan Publik untuk mewujudkan birokrasi bebas patologi dengan menggunakan 3 elemen dari Charles O Jones yaitu organisasi, interpretasi dan juga penerapan. Hasil didapat bahwa masyarakat antusias dan terjadi peningkatan kunjungan, dikarenakan adanya kejelasan dan kepastian baik dari segi prosedur/mekanisme, waktu dan juga biaya. Hanya saja belum terlibat keseluruhan instansi atau lembaga swasta yang bersinggungan langsung dengan masyarakat. Tentunya keterlibatan keseluruhan lembaga baik pemerintah atau non pemerintah akan semakin memudahkan masyarakat dan mempersingkat waktu pengurusan administrasi. Pembentukan atau penguatan regulasi diperlukan sebagai landasan gerak sehingga sifatnya mampu mengikat instansi atau lembaga di daerah.

Kata Kunci : Administrasi, Birokrasi, Masyarakat, Mal Pelayanan Publik, Publik

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan sekelompok orang guna memenuhi hak orang lain dengan system, prosedur atau metode tertentu (Moenir, 2002). Pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan oleh penyelenggara layanan publik sebagai wujud pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Mahmudi, 2010). Pelayanan publik bertujuan mempersiapkan segala pelayanan yang dikehendaki atau dibutuhkan. Sehingga dalam penyelenggaraannya, aparat pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik termasuk memberi penjelasan terkait bagaimana mekanisme mengakses atau mempergunakan pelayanan publik tersebut sebagai upaya menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan (UU Republik Indonesia No 25/2009) tentang Pelayanan Publik, dapat diuraikan makna pelayanan publik merupakan bentuk pemberian pelayanan dari pemerintah sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang ada serta ditunjukkan untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Pemerintah Kota Bekasi membuat PERDA di tahun (2007) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi. Di dalamnya mengatur 10 prinsip yang wajib diterapkan bagi seluruh penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada setiap warga atau penduduk di Kota Bekasi.

Bekasi sebagai kota metropolitan dengan luas wilayah 210,49 km² (Badan Pusat Statistik, 2019) dan didominasi oleh penduduk perkotaan (*urban population*) yang hampir 90,93% penduduknya bekerja (Badan Pusat Statistik, 2019) sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus urusan administrasi. Ditambah rumit dan ketidakjelasan alur birokrasi membuat minat masyarakat untuk mengurus semakin tergerus. Terdapat upaya pemkot Bekasi untuk mewujudkan bentuk penyelenggaraan pelayanan yang bertempat di pusat perbelanjaan secara cepat, mudah, aman, terjangkau, nyaman, serta terintegrasi dengan seluruh jenis pelayanan yang melibatkan banyak instansi ataupun lembaga. Hal ini searah dengan (Kementerian PAN&RB, 2017) tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Tentu, tujuan penelitian ini mendeskripsikan bagaimana implementasi mal pelayanan publik di Kota Bekasi sebagai rangka reformasi birokrasi guna menghapus patologi birokrasi.

Mal Pelayanan Publik juga menjadi salah satu program prioritas bidang peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik sebagai rangka mewujudkan Kota Bekasi Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan yang mana menjadi visi Walikota dan Wakil Walikota Bekasi terpilih 2018-2023. Dasar pelaksanaan mal pelayanan publik tertuang dalam (Peraturan Walikota, 2019) tentang Mal Pelayanan Publik sedangkan melalui (Keputusan Walikota, 2018) diatur tentang lokasi penyelenggaraan pelayanan. Bekasi *Trade Center* atau BTC Mall menjadi lokasi yang dipilih dengan harapan mampu mengoptimalkan kualitas dan jangkauan

pelayanan untuk publik Kota Bekasi. Mal Pelayanan Publik di BTC sudah beroperasi sejak 3 September 2019.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian mengenai implementasi mal pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bekasi menggunakan metode kualitatif deskriptif (Sugiono, 2016). Penggunaan metode ini diharapkan dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada. Sehingga permasalahan penyakit birokrasi mampu diminimalisir. Informan ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu menggunakan teknik *Purposive Sampling* pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2016). Adapun informan dalam penelitian ini ialah Bapak Catur selaku Kepala Bidang Penyelenggara Mal Pelayanan Publik, Ibu Wulan selaku seksi penyedia data juga masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Wawancara, observasi dan dokumentasi menjadi teknik dalam pengumpulan data. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Kehadiran mal pelayanan publik juga bukan hanya dirasakan oleh Kota Bekasi, melainkan daerah lain di Indonesia. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Alvionita, 2020) penerapan mal pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo yang sudah berlangsung sejak Mei 2019 mengatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan cukup memuaskan. Hal serupa juga diutarakan pada penelitian (Suryana, 2019) menggunakan metode *survey* dengan program SPSS 25, pengguna layanan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan mal pelayanan publik di Kota Batam. Suatu pencapaian yang didapatkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebab keberadaan mal pelayanan publik terus bertambah sejak tahun 2017 sehingga pelayanan publik yang mudah, cepat, adil dan transparan yang menjadi keinginan masyarakat tidak hanya menjadi angan-angan semata (Umam, 2020).

Untuk menganalisis penelitian, peneliti menggunakan Teori (Jones, 1984) dikatakan bahwa dalam menjalankan kebijakan atau program, perlu diperhatikan dimensi-dimensi sebagai berikut :

1. Organisasi, yaitu merupakan suatu penyusunan kembali segala jenis sumber daya, unit, dan metode yang akan dipergunakan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan agar memberikan hasil maksimal.

2. Interpretasi, merupakan rencana dan pengarahan secara tepat dan mudah diterima agar dapat dilaksanakan. Rencana pelaksanaan ini sebagai terjemahan dari kebijakan. Lalu, interpretasi dapat dilakukan dengan komunikasi antara dua orang atau lebih sehingga pelayanan dapat dilaksanakan atau dapat disebut juga sebagai metode komunikasi dalam pelayanan.

3. Penerapan, diartikan sebagai syarat rutin baik dari sisi pelayanan, pembayaran agar optimal proses pelayanan yang dimaksud atau yang dituju.

3. Pembahasan

Dalam penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Bekasi akan dikaji sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Charles O Jones. Pengertian dari Judul yang di angkat oleh peneliti adalah:

3.1 Implementasi

Implementasi dapat dikatakan sebagai pelaksanaan atau tindak lanjut atas program yang dicanangkan. Menurut (Syaukani, 2006) implementasi merupakan segala aktivitas menyampaikan kebijakan kepada masyarakat sehingga dapat membawa hasil sesuai yang diharapkan. Adapun aktivitas yang dimaksud meliputi; (1) persiapan seperangkat peraturan lanjutan atau peraturan turunan yang merupakan interpretasi dari kebijakan disesuaikan dengan masing-masing kondisi wilayah pada saat itu; (2) menyiapkan sumber daya baik sarana prasarana, finansial, juga penanggungjawab; dan (3) bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.

Dalam pandangan tersebut dapat diketahui bahwa proses implementasi kebijakan sesungguhnya secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi perilaku semua pihak yang ada dan terlibat di dalamnya. Jadi tidak hanya berurusan mengenai terlaksana atau tidak program juga bukan hanya membentuk kepatuhan atau pemahaman dari kelompok sasaran agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan pelaku birokrasi atau pemerintah .

3.2 Pelayanan Publik

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh Negara melalui birokrat dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna (Dwiyanto, 2005). Yang dimaksud pengguna adalah warga Negara yang memerlukan pelayanan. Sehingga harus dipahami oleh seluruh pelayan publik atau birokrat bahwa tugas utamanya adalah melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan mereka sebagai salah satu upaya menciptakan kesejahteraan.

3.3 Program Mal Pelayanan Publik

Inovasi program generasi ketiga yang lebih progresif memadu layanan dari pusat, daerah, BUMN/BUMD dan juga swasta. Digulirkan dari pempus sebagai upaya menghapus patologi birokrasi melalui agenda reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Tujuan lain selain memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat, keberadaan program ini juga sebagai upaya mendorong investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah.

Adapun hasil analisis mengenai Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Bekasi sebagai berikut:

1. Organisasi

Organisasi dalam analisis penelitian ini yaitu sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan layanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) yang termasuk di dalamnya terbagi atas jenis sumber daya manusia, waktu, dan benda atau jasa.

Adanya sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui MPP di Kota Bekasi adalah dengan adanya pegawai DPMPTSP yang sesuai dengan (Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2018) Bab V Penyelenggaraan Pasal 5 berbunyi :

“DPMPTSP adalah penyelenggara dan pengendali operasional MPP yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan bertanggungjawab kepada Wali Kota.”

Adapun untuk sumber daya manusia lainnya terlihat dari setiap instansi menjalankan perannya sesuai dengan aturan yang telah ada. Kinerja lain yang dapat dilihat seperti adanya petugas operator setiap stand instansi, petugas pusat informasi, petugas layanan konsultasi, dan adanya satpam.

Kemudian, sumber daya waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dikembangkan oleh DPMPTSP yaitu terdapat jadwal operasional untuk pelayanan kepada masyarakat berlaku dari hari senin-jum'at pukul 08.00 s.d 16.00 WIB dan pada hari sabtu jam operasional berakhir lebih cepat pada pukul 12.00 WIB.

Selanjutnya, dalam sumber daya barang atau jasa. Pelaksanaan MPP membutuhkan sarana dan prasana untuk menunjang akses layanan bagi masyarakat juga berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas dalam sebuah pelayanan. Sumber daya barang dapat dilihat melalui sarana pelayanan yang tersedia dalam Mal Pelayanan Publik yang berada di Bekasi *Trade Center* (BTC) dapat terlihat melalui adanya pembagian lokasi stand untuk setiap instansi yang sudah menjalin kerjasama dengan DPMPTSP, lokasi stand terbagi menjadi dua cabang yaitu cabang untuk mengurus bagian kepolisian dan instansi pemerintahan.

Adapun sarana prasarana yang tersedia seperti meja pusat informasi, kursi tunggu bagi pengunjung yang sedang mengurus berkas terhadap suatu instansi, adanya stand konsultasi, mesin untuk mendapatkan nomor antrian, serta tersedia area bermain untuk anak. Sarana dan prasarana yang hadir untuk mendukung Mal Pelayanan Publik di BTC yaitu Pemerintah Kota Bekasi melalui DPMPTSP mengajak pelaku usaha di wilayah Kota Bekasi untuk mendukung dan berpartisipasi melalui *Corporate Social Responsibility* (CSR). Pihak yang telah berpartisipasi dalam MPP yaitu Bank Artha Graha, PT. Gapura Artha Graha, dan masih banyak lainnya. Diharapkan dengan adanya kerjasama tersebut, mampu

menghadirkan pelayanan publik yang sesuai dengan (Peraturan Walikota, 2019).

Keterlibatan pihak swasta dengan memberikan CSR kepada sektor publik menunjukkan bentuk kepedulian terhadap perkembangan dan dinamika kebutuhan masyarakat sehingga memberikan dampak positif bagi kemajuan Kota Bekasi. Piagam penghargaan diberikan sebagai tanda kasih kepada *corporate* yang sudah bekerjasama. Adanya sarpras yang cukup memadai dapat memberikan hasil bahwa bentuk pelayanan publik semakin efektif dan efisien dikarenakan proses mengurus berkas-berkas terkait dapat ditunggu dalam jangka waktu sekitar 1-2 jam.

Kemudian sumber daya jasa dapat dilihat melalui bentuk pengoptimalan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi melalui pemindahan lokasi penyelenggaraan MPP. Mulanya MPP berada di Pasar Proyek, namun karena kurang luasnya wilayah tersebut, maka MPP dipindahkan ke Bekasi *Trade Center* (BTC) agar penyelenggaraan layanan, fasilitas sarana dan prasarana bagi masyarakat lebih baik lagi. Pemilihan lokasi tersebut atas pertimbangan proyeksi penduduk dengan tingkat populasi lebih padat.

Kota Bekasi memiliki cakupan wilayah sangat besar sehingga bentuk pelayanan publik terhadap masyarakat diharapkan mampu menjangkau seluruh wilayah Kota Bekasi, adapun Pemerintah Kota Bekasi membuat inovasi berupa Gerai Pelayanan Publik (GPP) yang memiliki fungsi sama dengan Mal Pelayanan Publik. Adapun Gerai Pelayanan Publik berada di Mall Atrium Pondok Gede dan Plaza Cibubur, hal ini dilakukan untuk menciptakan akses kemudahan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Bekasi.

2. Interpretasi

Interprestasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memperkenalkan Mal Pelayanan Publik dengan cara memberikan sosialisasi pemahaman kepada masyarakat melalui jejaring sosial atau sosial media seperti melalui website, instagram, dan media sosial lainnya. Selain itu Pegawai DPMPTSP juga suka melakukan rapat kerja rutin dengan instansi lain, mengadakan seminar, workshop, dll.

Serta adanya standing banner di area BTC Mal yang merupakan tempat MPP berada. Dan mulai dari area lift sudah terpampang petunjuk arah MPP berada, sehingga mempermudah masyarakat menuju ruang pelayanan. Hal ini merupakan upaya sosialisasi secara visual atau gambar yang ditujukan untuk masyarakat. Dengan demikian masyarakat Kota Bekasi yang berkunjung agar mendapatkan jenis pelayanan yang mereka inginkan.

3. Penerapan

Dalam elemen penerapan pelaksanaan program Mal Pelayanan Publik ini dapat dilakukan oleh semua masyarakat Kota Bekasi dengan cara membawa berkas-berkas yang dibutuhkan dan mendatangi langsung ke Mal

Bekasi *Trade Center*. Adanya 17 instansi pelayanan publik yang tergabung baik dibidang pelayanan kepolisian dan pelayanan Pemerintah. Adapun instansi yang tergabung sebagaimana yang ditampilkan tabel di bawah ini.

Tabel 1. *Tabel Nama Instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik*

Nomor	Nama Instansi
1	Kepolisian Resor Metro Kota Bekasi
2	Badan Pendapatan Daerah
3	DISDUKCAPIL
4	DPMPTSP
5	DISNAKER
6	DINKES
7	BPJS Kesehatan
8	Bank BJB
9	Bank BNI
10	PDAM Tirta Patriot
11	Kantor Pos
12	Kantor Imigrasi
13	Kantor Kementerian Agama
14	Telkom
15	KPP Pratama Bekasi Selatan
16	KPP Pratama Bekasi Barat
17	KPP Pratama Bekasi Utara

Sumber : Website MPP Kota Bekasi

Masyarakat Kota Bekasi yang membutuhkan pelayanan publik dalam hal pengurusan administrasi, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, dan akta kematian bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Oleh karena itu pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat terwujud, sesuai dengan (Peraturan Daerah Tahun 2007) pada pasal 15 diatur mengenai standar pelayanan teknis.

MPP sudah menyediakan layanan untuk penyandang disabilitas dengan diadakannya jalur khusus, kursi roda, petugas, dan pelayanan khusus difabel. MPP tidak dipungut biaya administrasi dan untuk penyelesaian administrasi kembali lagi pada masing masing instansi apakah bisa selesai dalam satu hari atau tidak, tergantung pelayanannya, jika mengenai perizinan pasti prosesnya cukup lama.

Namun di DPMPTSP memiliki aplikasi *E-Tracking* dimana masyarakat bisa mengetahui sudah sampai sejauh mana proses yang dilakukan melalui ponsel masing-masing, dalam prosesnya sendiri ada lima yaitu, pendaftaran, registrasi, evaluasi, penandatanganan, dan penomoran sehingga kalau ada stagnan, masyarakat bisa mengetahuinya dan melaporkannya ke instansi terkait. Pengawasan DPMPTSP melalui penanggung jawab untuk reaksi cepat kalau terjadi masalah seperti adanya pengaduan, dibuatlah laporan pelayanan lalu seminggu

direkap ada kendala apa saja dan dievaluasi kemudian dibuat jurnal.

Sedangkan untuk kendala sejauh ini ada pada system namun DPMPSTP bergerak cepat untuk menyebarkan informasi dengan membuat pengumuman akan adanya kendala tersebut sebelum mendapat keluhan dari masyarakat. Hadirnya Mal Pelayanan Publik di BTC memudahkan akses pelayanan publik yang semula bersifat lambat dikarenakan pengurusan suatu berkas hanya dapat dilakukan dalam kantor instansi terkait. Namun, sekarang ini pelayanan publik memiliki akses yang lebih mudah serta diarahkan dalam satu ruang untuk melakukan pelayanan publik yaitu melalui Mal Pelayanan Publik, hal ini dilakukan oleh pemerintah guna mempercepat proses pengurusan berkas dan memberi kemudahan untuk masyarakat memilih lokasi terdekat untuk mengurus kebutuhan administrasi dengan instansi terkait. Kemudian, didukung dengan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018) sehingga setiap instansi saat ini lebih banyak menggunakan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan.

4. Kesimpulan

Mall pelayanan publik berhasil dalam meminimalisir patologi dalam birokrasi khususnya pada pelayanan administrasi masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kenegaraan. Menurut teori Charles O Jones dalam pelayanan publik terdapat 3 elemen yakni ;

1. Organisasi

Adanya sumber daya manusia pada pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan publik yaitu pegawai DPMPSTP juga penjaga stand dari setiap instansi. Sumber daya waktu dilihat dari jam operasional untuk pelayanan kepada masyarakat dimulai dari Hari Senin sampai dengan Sabtu dengan durasi 8 jam kerja. Sumber daya barang dapat dilihat dari sarana prasarana seperti meja informasi, kursi tunggu, stand konsultasi, mesin nomor antrian, juga disediakan arena bermain anak sehingga selama orangtua mengurus dokumen, maka anak-anak dapat bermain di arena bermain anak yang sudah dilengkapi oleh penjaga. Sumber daya jasa dilihat dari bentuk pengoptimalan pelayanan kepada masyarakat dengan membuka layanan MPP ataupun GPP.

2. Interpretasi

Cara memperkenalkan MPP ke masyarakat melalui website resmi seluruh instansi, instagram, dan penempatan-penempatan banner atau spanduk informatif di area sekitar BTC Mall. Sosialisasi juga dilakukan oleh pegawai DPMPSTP kepada instansi lain melalui rapat kerja, seminar, workshop agar bisa terlibat dan berkontribusi. Hanya saja belum menyeluruh menjangkau lembaga-lembaga lain yang bergerak dalam pelayanan publik.

Hanya saja karena instansi dan lembaga swasta yang terlibat masih sedikit, ada baiknya dilakukan hingga

lingkungan paling dasar dalam hal ini adalah kelurahan/kecamatan agar informasi bisa diterima langsung oleh masyarakat yang memerlukan layanan. Juga harus disertai dengan dasar hukum yang mengikat untuk lembaga pemerintah lain yang bersinggungan langsung dengan masyarakat, seperti contoh keikutsertaan dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

3. Penerapan

Hal ini sudah jelas bahwa adanya MPP untuk meminimalisir patologi birokrasi salah satunya pungutan liar, sehingga tidak ada biaya dalam pengurusan segala jenis administrasi.

Ketentuan rutin secara prosedur adalah hanya membawa berkas-berkas yang akan diurus serta tanda pengenal dan langsung datang ke BTC Mall. Masyarakat langsung bisa menerima layanan yang diberikan oleh 17 instansi yang sudah tergabung di mal pelayanan publik Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian, masih perlu dilakukan perbaikan terutama pada keterlibatan lembaga baik pemerintah ataupun non pemerintah yang bergerak dalam menghadirkan layanan kepada publik. Semakin lengkap keikutsertaan lembaga lainnya, maka akan semakin memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi mereka karena hanya perlu dilakukan di satu tempat tanpa perlu berpindah tempat yang akan berdampak efisiensi waktu. Keikutsertaan lembaga lainnya bisa dimulai dengan pembentukan dan penguatan pada aturan hukum sebagai landasan gerak sehingga apabila telah diterbitkan aturan hukum, tentu bersifat mengikat.

System yang belum memadai. Dalam hal ini system bisa sangat sibuk bekerja sehingga *server down* atau tidak bisa diakses. Langkah penguatan harus ditempuh pihak pemkot agar pelayanan lebih maksimal. Dengan mengikutsertakan teknisi ahli. Sehingga dalam proses pelayanan di mal pelayanan publik, keterlibatan banyak pihak menjadi pendukung dalam memajukan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Alvionita, I. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Publicio*, 2(1).
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Bekasi dalam Angka*. Kota Bekasi.
- Dwiyanto, A. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jones, C. O. (1984). *An Introduction to the Study of Public Policy*. Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Kementerian PAN&RB. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. , (2017).

Indonesia:

<https://www.kemhan.go.id/itjen/2018/10/22/peraturan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-republik-indonesia-nomor-23-tahun-2017-tentang-penyelenggaraan-mal-pelayanan-publik.html>.

Keputusan Walikota. *Keputusan Walikota Bekasi Nomor 067/kep.390-DPMPTSP/IX/2018 tentang Lokasi Mal Pelayanan Publik.* , (2018).

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Moenir, A. . (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* PT. Bumi Aksara.

Peraturan Daerah. *Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi.* , Pub. L. No. 13 (2007).

Peraturan Daerah. *Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi.* , (2007).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.* , (2018).

Peraturan Walikota. *Peraturan Walikota (PERWALI) tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bekasi Nomor 07A Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan Publik.* , (2018).

Peraturan Walikota. *Perwali Kota Bekasi Nomor 101 tentang Mal Pelayanan Publik.* , Pub. L. No. 101 (2019). Indonesia.

Sugiono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: CV. Alfabeta.

Suryana, O. (2019). Analisis Survey Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik di Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 9(1).

Syaukani, D. (2006). *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan* (III). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Umam, U. A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Humaniora*, 4(1), 160–165. Retrieved from <http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/humaniora/article/view/600/pdf>

Undang-Undang Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik.* , Pub. L. No. 25 (2009). Indonesia.