



Penerapan Model *Public Service Integrated* dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya

*Ahmad Lisyam Al Hilal*¹

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v3i1.130>

CORRESPONDENCE

E-mail: ahmadlisyam87@gmail.com

KEYWORDS

Agency, Quality of Bureaucracy, Public Service Mall, Public Service.

ABSTRACT

The Public Service Mall is the government's effort to improve the quality of the bureaucratic system, with the aim of providing satisfaction to the community through providing services in one location. This Public Service Mall aims to help the community and provide convenience in managing business administration. The aim of this research is to explain the implementation of the Palangkaraya City Public Service Mall, namely Huma Betang. The research method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. The results of this research show that the Huma Betang Public Service Mall, Palangka Raya City is included in the yellow zone category at 71.64%. The Ombudsman of the Republic of Indonesia assessed a series of structured steps starting with the preparation of a Memorandum of Understanding and Cooperation Agreement. Next there is the formation and design of service tenants, information systems, management and registration, monitoring and evaluation. In the context of managing complaints and input, as well as coordination and regular meetings between agencies or tenants, this mechanism becomes a solid foundation for the delivery of integrated services. The service mechanism process not only includes the operational stage but also includes information related to service costs. Internal aspects such as allocation of operational funds and management of human resources. External factors such as the construction of the MPP main building and collaboration with related agencies are expected to provide solutions to the problems faced.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik, sebagai kebutuhan dan harapan seluruh masyarakat dan negara, menjadi prioritas utama pemerintah Indonesia dalam peningkatan kualitasnya (Haryani & Puryatama, 2020). Meskipun demikian, terdapat kecenderungan bahwa masyarakat bukan menjadi kriteria utama dalam upaya peningkatan sistem pelayanan publik. Pemerintah

dianggap memiliki kewajiban memenuhi hak setiap warga melalui penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga dan pejabat yang ditunjuk (Umam & Adiarto, 2020). Standar pelayanan menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan penilaian mutu sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat (R Wikansari et al., 2023). UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik (R Wikansari et al., 2023).

Mal Pelayanan Publik merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas sistem birokrasi, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan dalam satu lokasi (Suryanegara, 2019). Keputusan MENPAN-RB secara resmi mengesahkan mal pelayanan publik, menunjukkan fokus pemerintah dalam membangun daerah dan memberikan pelayanan efektif dalam satu lokasi (Suryanegara, 2019). Evolusi pelayanan birokrasi mendorong perubahan, seperti *New Public Management*, sebagai sistem yang mirip dengan sektor swasta (Alamsyah, 2016). Namun, pendekatan ini dianggap tidak adil karena hanya mendukung sektor swasta. Oleh karena itu, konsep *New Public Service* muncul, mengakui peran warga negara dan pentingnya posisinya dalam pemerintahan demokratis (Alamsyah, 2016). Perkembangan *New Publik Service* yang terus mengikuti zaman memberikan daya guna tinggi terhadap kepentingan masyarakat, dengan fokus pada pelayanan yang baik untuk keberhasilan mereka (Alamsyah, 2016).

Dalam konsep *New Public Service* (NPS) menurut Denhardt (2015), pekerjaan seorang pegawai negeri tidak hanya bersifat responsif terhadap tuntutan pelanggan untuk solusi cepat dan efisien terhadap masalah individu. Lebih jauh, pelayanan publik diarahkan pada menciptakan peluang untuk kewarganegaraan, dengan membangun hubungan saling percaya dengan masyarakat, serta bekerja bersama mereka untuk mengartikan masalah publik, mengembangkan alternatif, dan mengimplementasikan solusi. *Public Service Integrated*, menurut Wimmer seperti yang disebut oleh (Suhermanto et al., 2022), mengacu pada satu titik akses yang menyediakan layanan dan informasi dari berbagai otoritas publik. Integrasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik di Indonesia merupakan pengembangan generasi ketiga setelah PTSA dan PTSP (*One-Stop Integrated Service*). Mal Pelayanan Publik diatur untuk mematuhi prinsip integrasi, efisiensi, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kemudahan dalam pelaksanaannya. Ini diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab di bidang investasi dan pelayanan terpadu satu pintu. Tujuan dari Mal Pelayanan Publik adalah untuk mengatasi kekurangan dalam kualitas pelayanan publik dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaannya, sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat (Ratna Puspita Sari, 2021).

Mal Pelayanan Publik dijalankan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang memiliki tugas dan fungsi terkait dengan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Ruang lingkupnya mencakup semua jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah, serta pelayanan dari Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah atau Swasta. Adanya kolaborasi pelayanan dari berbagai tingkat pemerintahan, termasuk Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat (Alvionita, 2020).

Keberhasilan pelayanan publik sangat tergantung pada kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, baik daerah maupun pusat, yang memiliki alur yang saling terkait (Widiyahseno, 2016). Birokrasi publik memiliki peran strategis dalam memberikan kontribusi besar terhadap kesejahteraan rakyat, dan pengelolaan barang dan jasa publik harus dilakukan secara efisien dan efektif. Oleh karena itu, tanggung jawab pengelolaannya menjadi fokus birokrasi, sementara pemerintah memiliki peran strategis dalam mendukung dan mempertahankan kinerja birokrasi publik (Akib & Ihsan, 2017). Ombudsman RI mencatat bahwa pelayanan publik seringkali terkendala oleh kegiatan yang bertele-tele, penundaan, dan ketidakkompetenan petugas. Pelayanan publik adalah cerminan langsung dari kehadiran pemerintah yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Beberapa faktor yang menyumbang buruknya pelayanan meliputi kurangnya jumlah tenaga pelayanan yang berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan, serta kurangnya pendidikan dan pelatihan yang sesuai untuk personel yang ada (Akib & Ihsan, 2017). Selain itu, masalah pungutan liar juga menjadi hambatan. Pelayanan yang seharusnya transparan bisa terganggu oleh budaya mempersulit dan adanya suap. Masyarakat perlu dididik untuk menghentikan praktik memberi suap kepada petugas layanan publik, dan petugas harus menolak menerima kompensasi apa pun. Risiko korupsi dapat terjadi jika budaya mutualisme, di mana tidak ada yang dirugikan, berkembang dan meresahkan tata kelola pelayanan publik (E Silaban, 2023).

Ombudsman RI, sebagai lembaga pengawas pelayanan publik sesuai Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan di berbagai tingkat di Indonesia pada tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 586 instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai, 52,96% masuk ke zona hijau, 46,42% masuk zona kuning, dan 10,92% masuk zona merah (E Silaban, 2023). Evaluasi dilakukan pada berbagai tingkat pemerintahan, termasuk kementerian, lembaga, provinsi, kota, dan kabupaten. Pada tingkat kementerian, 84% mendapat peringkat hijau. Di tingkat provinsi, 55,88% mencapai peringkat hijau, sedangkan di tingkat kota, 54,08% mencapai peringkat hijau. Terakhir, di tingkat kabupaten, 40,96% mencapai peringkat hijau (E Silaban, 2023). Jumlah instansi yang masuk zona hijau mengalami peningkatan dari tahun 2021, menunjukkan upaya perbaikan dalam pelayanan publik. Namun, hasil penilaian juga menyoroti bahwa masih ada instansi yang belum memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Di kota Palangkaraya pada tahun 2019, standar pelayanan publik menunjukkan masuk zona kuning dengan angka 71,64% (Andika, 2020). Keberadaan mal pelayanan publik di kota Palangkaraya dianggap sebagai perkembangan signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat serta memperbaiki pelayanan secara menyeluruh (Andika, 2020).

Pada tahun 2021, Kota Palangkaraya mengadakan tahap uji coba Mal Pelayanan Publik yang diberi nama "Huma Betang". Mal Pelayanan Publik ini memiliki tujuan membantu pertumbuhan ekonomi masyarakat selama masa pandemi Covid-19 dan memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi usaha. Langkah ini merupakan upaya Pemerintah Daerah untuk membantu mengatur masyarakat secara menyeluruh, sejalan dengan implementasi Perwali Kota Palangkaraya nomor 58 tahun 2020. Meskipun berada

dalam tahap uji coba pada saat itu, pemerintah kota secara bertahap berupaya mengatasi kekurangan agar Mal Pelayanan Publik dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Program uji coba MPP ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Kota Palangkaraya, dengan fokus membantu masyarakat berusaha (Sriyanti, 2021). Kota Palangkaraya memiliki Mal Pelayanan Publik yang dikenal sebagai Mal Pelayanan Publik Huma Betang. Beberapa instansi seperti DPMPTSP, BPJS Kesehatan, Polresta Palangka Raya, Kejaksaan Negeri, Ombudsman, dan OSS sudah bergabung di dalamnya.

Selain itu, MPP juga menyediakan akses layanan online yang dapat diakses melalui website resmi <https://mpp.palangkaraya.go.id>. MPP diharapkan dapat memperbaiki secara menyeluruh dan mentransformasi tata kelola pelayanan publik di Kota Palangkaraya, sesuai dengan perancangan dari KEMENPAN-RB. Dengan menggabungkan berbagai jenis layanan pada satu tempat, termasuk prosedur dan integrasi pelayanan, Mal Pelayanan Publik bertujuan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap penyelenggara pelayanan publik (Sriyanti, 2021).

Tabel 1. Instansi di Mal Pelayanan Publik Kota Palangkaraya

No	Instansi
1	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya
2	Bapenda Provinsi Kalimantan Tengah Up. Samsat
3	BPJS Ketenagakerjaan
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya
5	Polresta Palangka Raya
6	Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya
7	Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah
8	Pelayanan Pendampingan OSS RBA (DPMPTSP Kota Palangka Raya)
9	Bank Kalteng
10	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya
11	Badan Pom
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangka Raya
13	BPJS Kesehatan
14	Kejaksaan Negeri

Data Olah Penulis, 2023

Dari beberapa instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya telah memiliki 13 jenis pelayanan yang tercatat. Dengan berbagai jenis pelayanan yang ada dan diberikan dalam satu ruangan, tentunya akan semakin memudahkan masyarakat dalam hal segala bentuk urusan perizinan maupun non-perizinan, namun di sisi lain dengan begitu kompleksnya pelayanan yang diberikan dalam satu ruangan tentunya masih memiliki berbagai kendala yang terjadi dalam ruang pelaksanaannya di Mal Pelayanan Publik itu. Pelayanan publik, menurut (Barata, 2003) merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, mencakup barang, jasa, dan pelayanan administratif dari penyelenggara pelayanan publik. Konsep ini melibatkan empat unsur: penyedia pelayanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, menurut Denhardt, (2015) konsep The New Public Service dalam administrasi publik menekankan nilai-nilai pelayanan masyarakat, tanggung jawab moral, dan keterlibatan aktif warga dalam pengambilan keputusan. The New Public Service memiliki beberapa prinsip, di antaranya orientasi pada pelayanan sebagai tujuan utama pemerintah, partisipasi dan kolaborasi sebagai upaya mencapai solusi, nilai publik dan tanggung jawab moral sebagai dasar keputusan, keadilan sosial sebagai prinsip kunci, pengukuran keberhasilan holistik yang melibatkan aspek kepuasan warga dan pencapaian tujuan pembangunan, serta etika dan kualitas pelayanan sebagai landasan tindakan dan keputusan. Semua ini membentuk pendekatan yang lebih berorientasi pada masyarakat dan menempatkan kepuasan dan kebutuhan warga sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Barata, 2003);Denhardt, 2015). Menurut (Carol W. Lewis, 2005), pelayanan publik dapat diartikan sebagai kepercayaan publik di mana warga negara mengharapkan pelayanan dengan kejujuran, pengelolaan sumber daya yang tepat, dan pertanggungjawaban khususnya kepada publik. Kepercayaan publik yang terbangun melalui pelayanan publik yang adil dan konsisten memerlukan etika pelayanan publik sebagai pilar utama. Etika pelayanan publik dan kepercayaan publik menjadi dasar yang penting untuk mencapai good governance (Carol W. Lewis, 2005).

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan, berdasarkan KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, mencakup beberapa aspek. Pertama, prosedur pelayanan yang mengatur tata cara bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengadaan. Kedua, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan. Ketiga, biaya pelayanan, termasuk rincian biaya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan. Keempat, produk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kelima, sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Terakhir, kompetensi petugas pemberi pelayanan yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003). Standar pelayanan ini menjadi landasan untuk menjaga kualitas dan keberlanjutan pelayanan publik.

Menurut Moenir, (2008), manajemen pelayanan adalah sebuah proses di mana sisi manajemen mengatur dan mengendalikan kegiatan pelayanan, sehingga mekanisme proses tersebut berjalan sesuai, teratur, dan tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani. Pandangan ini diperkuat oleh Carol W. Lewis, (2005), yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu untuk merencanakan, mengimplementasikan, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan agar tujuan pelayanan tercapai. Dengan merangkum kedua perspektif ini, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah pondasi kunci untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik memfasilitasi terwujudnya tujuan organisasi, kepuasan pegawai, dan masyarakat. Kehadiran manajemen pelayanan juga bertujuan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna unsur manajemen. Meskipun tujuan manajemen pelayanan, seperti kepuasan, bersifat kompleks dan sulit diukur secara tepat, namun peran manajemen tetap krusial dalam mencapai sasaran tersebut (Moenir, 2008).

Pelayanan publik merupakan implementasi kebijakan pemerintah yang mencakup kebijakan umum dan teknis, dengan orientasi pada kepentingan dan aspirasi masyarakat. Tiga pendekatan utama dalam pengelolaan pelayanan publik adalah Old Public Administration (OPA), yang menekankan hubungan erat antara pemerintah dan masyarakat; New Public Management (NPM), yang memfokuskan pada manajerialisme dan pasar; serta New Public Service (NPS), yang menekankan pelayanan berbasis dialog publik dan keterlibatan stakeholder. Pemenuhan tanggung jawab negara terhadap rakyatnya diperlukan untuk mencapai pelayanan publik yang tidak memihak dan terbuka (Putri & Mutiarin, 2018).

Pelayanan publik terintegrasi bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu konsepnya adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), mengintegrasikan layanan dari berbagai instansi dalam satu lokasi. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menawarkan berbagai layanan terkait di satu lokasi dengan tujuan menyederhanakan akses. Mal Pelayanan Publik (MPP), seperti MPP Huma Betang di Palangkaraya, menyediakan berbagai layanan publik dalam satu tempat, mendorong efisiensi, kecepatan, dan keselamatan transaksi. Mal Pelayanan Publik juga mengoptimalkan teknologi dan standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas layanan (Suhartoyo, 2019).

METODE

Dalam penelitian terhadap model Public Service Integrated dalam penerapan mal pelayanan publik di kota palangka raya, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang menghasilkan analisis dengan tidak didasarkan pada statistika dalam prosedur menganalisisnya. Penelitian kualitatif juga dapat diartikan sebagai suatu penelitian untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, tindakan dan lainnya dalam bentuk bahasa dan kata-kata.

Adapun menurut (Sugiyono & Lestari, 2021), penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada interpretif atau konstruktif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, yang dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dan dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat temuan potensi dan masalah, keunikan objek, makna suatu peristiwa, proses dan interaksi sosial, kebenaran data, konstruksi fenomena, dan temuan hipotesis. Kegunaan pendekatan kualitatif dengan jenis yang telah diuraikan dalam rumusan masalah dan tujuan penelitian adalah untuk mengkaji dan mengetahui secara komprehensif bagaimana model Public Service Integrated dalam penerapan mal pelayanan publik di Kota Palangka Raya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya

Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang di Palangka Raya merupakan hasil komitmen antara Pemerintah Kota dan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

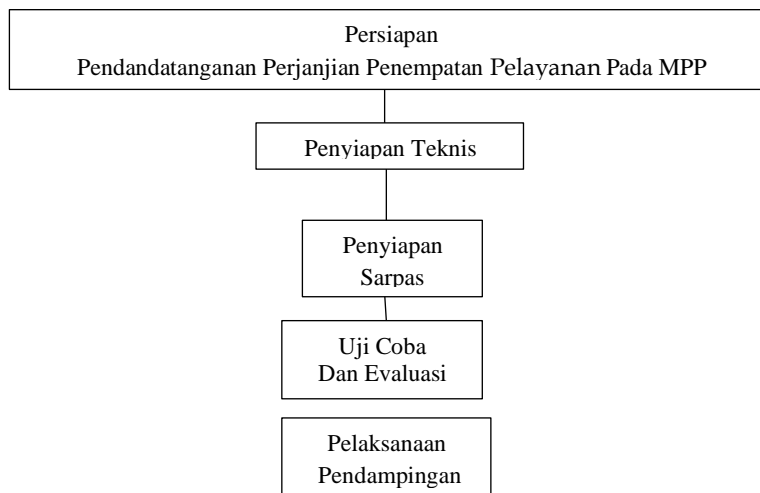
Reformasi Birokrasi RI untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan mengusung filosofi Huma Betang, yang mengedepankan musyawarah, mufakat, kesetaraan, kejujuran, dan kesetiaan, MPP ini menerapkan prinsip One Stop Service. Filosofi tersebut, berasal dari bahasa dayak ngaju, memandu masyarakat Kalimantan Tengah. Secara abstrak, MPP Huma Betang berarti "Mal Pelayanan Publik Hadir Untuk Melayani Anda, Bekerja Efektif, Terukur, Amanah dan Tanggung Jawab." Dengan prinsip One Stop Service, MPP menyederhanakan prosedur dan menggabungkan instansi daerah, vertikal, dan swasta dalam satu tempat. Hal ini tidak hanya memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan terhadap pemberi pelayanan publik. MPP Huma Betang menjadi langkah komprehensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Palangka Raya, dengan harapan menciptakan iklim investasi yang kondusif dan sistem pelayanan yang cepat, tepat, akuntabel, dan transparan.

Wakil Presiden Republik Indonesia, K.H. Ma'ruf Amin, secara tegas mendukung dan menganggap implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di seluruh Indonesia sebagai inisiatif penting dan strategis. Menurut beliau, MPP memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong pertumbuhan investasi di daerah. Wakil Presiden melihat MPP sebagai sarana efisien untuk memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Beliau menekankan bahwa pembangunan MPP bukan sekadar kebutuhan, melainkan suatu keharusan untuk memajukan pelayanan publik di Indonesia. Wakil Presiden mendorong pembangunan MPP di seluruh daerah di Indonesia, dengan harapan setiap lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Pencanangan target pembangunan 100% MPP di seluruh Indonesia pada tahun 2024 menjadi pernyataan ambisius yang mencerminkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan. Dalam konteks ini, Wakil Presiden memposisikan MPP sebagai instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif. Diresmikannya Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya pada tanggal 31 Oktober 2023, setelah sebelumnya berada dalam tahap uji coba, menjadi langkah konkrit dalam mendukung visi tersebut. Peresmian tersebut dihadiri oleh Kemenpan RB dan Ibu PJ Walikota Palangka Raya dengan total 96 layanan yang mencakup 14 layanan dari berbagai perangkat daerah, menjadikannya sebagai pusat pelayanan publik yang terintegrasi. Sebelumnya pada tahun 2019, pelayanan publik di kota palangka raya masuk kategori zona kuning dalam angka 71,64%. Seiring berjalannya waktu untuk memperbaiki kekurangan didalam pelayanan publik ini kota palangka raya mendapat peningkatan dengan kategori zona hijau dalam angka 87,89% penilaian diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia terhadap pelayanan publiknya.

Integrated antar Instansi dalam Pelayanan Publik di MPP Huma Betang

Mal Pelayanan Publik (MPP) mendasarkan integrasi kelembagaan pelayanan publik pada upaya mengidentifikasi dan mengkoordinasikan berbagai organisasi atau lembaga yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di suatu lokasi tertentu. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kemudahan akses bagi masyarakat umum. Kepala Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya telah melakukan langkah-langkah terstruktur dalam proses integrasi pelayanan publik di MPP. Koordinasi awal dengan OPD Pemerintah Daerah tahun 2023 dilakukan melalui surat menyurat, pertemuan langsung, dan fokus pada pembahasan kesiapan serta jenis layanan yang akan dihadirkan. Selanjutnya, penyusunan Perjanjian Kerjasama (PKS) dan MOU Tahun 2024 menjadi langkah formal untuk menetapkan kerangka kerjasama antar instansi, ditandai dengan penandatanganan resmi pada acara Grand Launching MPP tahun 2024. Strategi

adopsi layanan dari tenant-tenant tertentu seperti BPOM, SAMSAT, dan BPJS, dengan mengikuti model yang sudah ada, bertujuan mempercepat proses integrasi dan mengoptimalkan layanan kepada masyarakat. Pentingnya evaluasi dan pemantauan terus dilakukan oleh pihak penyelenggara MPP Huma Betang untuk mengidentifikasi potensi perbaikan, menangani perubahan kebutuhan, dan memastikan tujuan integrasi tercapai. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini menunjukkan keterlibatan, konsistensi, dan komunikasi terbuka dalam mewujudkan integrasi layanan publik di MPP Huma Betang (Gambar 1).



Gambar 1. Tahapan Proses Pengintegrasian Pelayanan antar Instansi dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Dalam proses integrasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang, beberapa tahapan krusial dilibatkan untuk memastikan kesiapan dan kelancaran layanan terintegrasi. Pertama, persiapan pendandatangan perjanjian penempatan pelayanan melibatkan identifikasi instansi atau tenant, pembahasan layanan, negosiasi syarat kerjasama, dan penyusunan draft perjanjian. Selanjutnya, tahap penyiapan teknis melibatkan identifikasi kebutuhan teknis, rencana infrastruktur teknologi informasi, pemilihan perangkat keras dan lunak, serta uji coba sistem menyeluruh. Penyiapan sarana prasarana melibatkan evaluasi ruang, desain interior, pemeliharaan fasilitas, dan pemenuhan persyaratan keamanan. Tahap ujicoba dan evaluasi dilakukan sebelum pelaksanaan penuh, melibatkan simulasi situasi nyata dan evaluasi hasilnya. Terakhir, pelaksanaan dan pendampingan dilakukan dengan melibatkan instansi atau tenant untuk memastikan layanan terintegrasi berjalan sesuai kesepakatan. Melalui tahapan-tahapan ini, MPP Huma Betang dapat memastikan integrasi layanan antar instansi dilakukan dengan efektif.

Hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Huma Betang menggambarkan pengalaman positif dan apresiasi terhadap kemudahan dan efisiensi pelayanan. Salah satu warga menyatakan kepuasannya terhadap proses perpanjangan pajak kendaraan yang berlangsung nyaman, cepat, dan memerlukan persyaratan yang relatif sedikit. Pengguna lain memberikan testimoni positif terkait pengurusan izin penelitian di Dinas Penanaman Modal, yang berada dalam layanan terpadu satu pintu di MPP Huma Betang. Semua proses, mulai dari pengambilan nomor antrian

hingga arahan ke loket, dianggap berjalan lancar. Seorang masyarakat mengapresiasi penyatuan instansi terkait dalam satu tempat, menyatakan bahwa keberadaan MPP Huma Betang sangat membantu dan mempermudah. Harapannya adalah agar mal tersebut terus berkembang dan menambahkan lebih banyak instansi untuk melayani kebutuhan masyarakat secara holistik. Wawancara ini mencerminkan gambaran positif tentang efektivitas dan kenyamanan pelayanan di MPP Huma Betang, sambil mengekspresikan harapan agar model ini dapat terus berkembang dan menjadi solusi komprehensif bagi masyarakat.

Standar Operasional *Public Service Integrated* dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang

Prosedur Operasi Standar (SOP), atau Standar Layanan, merupakan rangkaian prosedur terdokumentasi yang menetapkan cara pelaksanaan tugas atau proses di suatu organisasi. SOP memiliki peran penting dalam memastikan konsistensi dan efisiensi pelaksanaan tugas, sambil memberikan panduan yang jelas bagi *front office*. Di dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang, konsep Pelayanan Publik Terintegrasi diimplementasikan, di mana berbagai layanan publik diintegrasikan dalam satu entitas, seperti badan publik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, sekaligus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat umum (Gambar 2).



Gambar 2 Tahapan Proses Pengintegrasian SOP Pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik Huma Betang

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Proses integrasi SOP layanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang mengalami beberapa tahapan penting. Pertama, dimulai dengan koordinasi awal antara MPP dan instansi atau tenant yang berpotensi bergabung, membahas keuntungan, kewajiban, dan persyaratan bergabung. Selanjutnya, disusunlah draft Memorandum of Understanding (MOU) dan Perjanjian Kerjasama (PKS) untuk mengatur rincian kerjasama dan tanggung jawab masing-masing pihak. Draft tersebut kemudian dikirim dan dievaluasi oleh instansi atau tenant terkait. Setelah persetujuan dari pihak terkait, dokumen tersebut dikoreksi oleh bagian hukum dan pemerintahan untuk memastikan kepatuhan hukum dan administratif. Terakhir, MOU dan PKS siap untuk ditandatangani, menandai dimulainya operasional penuh MPP Huma Betang dengan keterlibatan semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, dalam konteks Mal Pelayanan Publik Terintegrasi, Standar Operasional Pelayanan Publik Terintegrasi dapat dipahami sebagai suatu prosedur atau amanat baku yang dilaksanakan

dalam malfungsi tersebut di atas untuk mengintegrasikan dan mengefektifkan berbagai pelayanan publik yang ditawarkan di dalamnya. Tujuannya termasuk untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan standar kualitas layanan, dan memastikan bahwa semua layanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Huma Betang beroperasi sesuai dengan standar yang relevan.

Dapat dijelaskan terkait SOP dalam Mal Pelayanan Publik Oleh (Kepala Mal Pelayanan Publik Huma Betang Kota Palangka Raya): *“untuk SOP kita sudah punya standar operasional sederhana nya standar layanan, jadi standar layanannya itu kita susun secara teknis berdasar dari layanan – layanan terkait serta mengacu pada pedoman PKS”* (wawancara tanggal 15 Oktober 2023).

MATRIKS DATA LAYANAN MPP/HUMA BETANG KOTA PALANGKA RAYA
INSTANSI : DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA PALANGKA RAYA

NO	Jenis Layanan	Deskripsi	Dasar Hukum	Persyaratan	Formulir	Prosedur	Biaya	Pemrosesan (SOP)	Link Layanan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Pemenuhan Standar Teknis Bangunan Gedung a. Bangunan Gedung dan Prasarana Baru b. Bangunan Gedung dan Prasarana Eksisting	Layanan On Line melalui Sistem Informasi Managemen Bangunan Gedung (SIMBG)	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung 2. Perda No : 6 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Retribusi Daerah	data pemohon atau pemilik, data bangunan gedung, dan dokumen rencana teknis	Tedapat pada SIMBG	Pemohon atau pemilik yang mendaftar harus menyampaikan informasi berupa data pemohon atau pemilik, data bangunan gedung, dan dokumen rencana teknis	Retribusi Perdasarkan Luasan Bangunan, Fungsi Bangunan dan Pemilik Bangunan	Dapat di Unduh/Download pada SIMBG	https://simbg.pu.go.id/

Gambar 3 Contoh Standar Pelayanan Tenant DPUPR Kota Palangka Raya

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Mekanisme Pelayanan Publik dalam MPP Huma Betang antar Instansi

Mekanisme pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang mencakup serangkaian langkah yang terstruktur. Ini dimulai dengan penyusunan Memorandum of Understanding (MOU) dan Perjanjian Kerjasama (PKS) antara MPP dan instansi atau tenant yang berpartisipasi. Selanjutnya, terdapat penetapan dan desain tenant layanan, integrasi sistem informasi, pelatihan petugas layanan, pengelolaan antrian dan pendaftaran, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi. Dalam konteks pengelolaan keluhan dan umpan balik, serta koordinasi dan rapat rutin antar instansi atau *tenant*, mekanisme ini menciptakan dasar yang kokoh untuk penyelenggaraan pelayanan terintegrasi. Mekanisme pelayanan publik ini dirancang untuk menciptakan kerjasama yang efektif antara instansi atau tenant yang berpartisipasi, memastikan pelayanan terintegrasi yang efisien, dan memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanan di MPP Huma Betang. Sistem Utilitas Umum (Publik Pelayanan) mengacu pada banyak metode atau prosedur yang digunakan oleh utilitas atau instansi untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum.

Kepala Mal Pelayanan Publik memberikan gambaran mengenai mekanisme dalam operasional MPP, yang mencakup berbagai layanan dari berbagai instansi atau tenant yang berpartisipasi. Dalam menjelaskan mekanisme di Mal Pelayanan Publik, terdapat beberapa keberagaman layanan yang disediakan oleh berbagai tenant atau instansi di dalamnya. Dijelaskan bahwa karena adanya berbagai tenant, otomatis terdapat perbedaan dalam

mekanisme layanan yang diterapkan, mengingat setiap instansi memberikan layanan yang unik. Sebagai contoh, layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dan Samsat. Dukcapil memiliki mekanisme khusus untuk pembuatan akta baru atau penambahan jumlah anggota keluarga. Di sisi lain, Samsat memiliki mekanisme yang berfokus pada pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahun. Kedua mekanisme ini mencerminkan kekhususan dan perbedaan layanan yang disediakan oleh masing-masing instansi. Untuk memastikan kelancaran dan konsistensi dalam pelayanan, Kepala MPP menyebutkan adanya standar layanan. Standar layanan ini mencakup jenis-jenis layanan yang diberikan oleh setiap instansi, dasar hukum yang menjadi landasan penyelenggaraan layanan, dan prosedur serta mekanisme yang harus diikuti. Semua informasi ini terintegrasi dalam data yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik. Dapat disimpulkan bahwa proses mekanisme layanan tidak hanya mencakup tahap operasional tetapi juga mencakup informasi terkait biaya layanan. Oleh karena itu, data mengenai biaya yang terkait dengan masing-masing layanan juga menjadi bagian dari sistem informasi di dalam MPP.

Faktor Penghambat Model Public Service Integrated dalam Penerapan Mal Pelayanan Publik Huma Betang di Kota Palangka Raya

Salah satu faktor penghambat dalam model pelayanan publik terintegrasi di Mal Pelayanan Publik Huma Betang adalah keterbatasan sumber daya. Dalam aspek keuangan, anggaran terbatas dapat menghambat operasionalisasi model tersebut, membatasi pengembangan infrastruktur, teknologi, dan pelatihan sumber daya manusia, terutama pelatihan untuk *Front Office*. Keterbatasan jumlah atau keterampilan sumber daya manusia juga menjadi kendala dalam mengelola dan mengoperasikan model pelayanan terintegrasi di MPP Huma Betang.

Berdasarkan hasil wawancara pada 18 Oktober 2023, terdapat beberapa kesimpulan terkait faktor internal yang memengaruhi operasional Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang di Kota Palangka Raya. Kendala dana operasional, terutama untuk sub unit pelayanan, menjadi salah satu faktor yang perlu mendapatkan perhatian. Meskipun insentif koordinasi awal antar tenant sudah ada, perlu alokasi dana yang mencukupi untuk melatih front office dan melakukan pemeliharaan rutin AC. Pengelolaan sarana prasarana (sarpas) di gedung mini MPP dianggap memadai, mengingat gedung utama masih dalam tahap renovasi. Kerja sama dengan media lokal seperti TVRI dan RRI direncanakan untuk kegiatan sosialisasi, namun masih membutuhkan dana anggaran khusus yang saat wawancara belum dimiliki.

Tahun 2023 menunjukkan beberapa kendala sementara dalam operasional Mal Pelayanan Publik (MPP) Huma Betang di Kota Palangka Raya. Mini MPP yang seharusnya muat untuk 13 *tenant* mengalami kendala karena digunakan untuk lebih dari kapasitasnya. Meskipun demikian, diantisipasi bahwa kendala ini akan terselesaikan dengan pembangunan gedung MPP utama yang dijadwalkan selesai pada April 2024. Selain itu, terdapat kesulitan terkait standby petugas layanan, terutama pada instansi yang mengalami kekurangan staf. Beberapa petugas layanan harus kembali ke kantor jika ada kegiatan di tempat mereka. Kendala lainnya adalah terbatasnya jam layanan pada beberapa instansi, seperti yang terjadi

pada proses pengumpulan pajak kendaraan bermotor setelah jam layanan pukul 08.00-11.00 WIB.

Dengan demikian, MPP Huma Betang memiliki beberapa tantangan yang perlu diatasi terkait dengan aspek internal seperti alokasi dana operasional dan pengelolaan sumber daya manusia. Faktor eksternal, seperti pembangunan gedung MPP utama dan kerjasama dengan instansi terkait, diharapkan dapat memberikan solusi untuk permasalahan yang dihadapi. Meskipun demikian, upaya untuk terus meningkatkan pelayanan dan mengatasi kendala-kendala tersebut mencerminkan komitmen MPP Huma Betang dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Mal Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya mengintegrasikan layanan publik melalui proses yang melibatkan pejabat MPP, mulai dari bergabungnya instansi hingga Grand Launching MPP. Pendekatan ini sesuai dengan PermenPANRB No 92 Tahun 2021, yang menetapkan tujuan integrasi pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan,jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Meskipun MOU dan *Grand Launching* masih dalam proses, terdapat faktor penghambat. Secara internal, keterbatasan alokasi dana untuk MPP dan pelatihan *front office* menjadi kendala. Faktor eksternal melibatkan penggunaan sementara mini MPP, ketidaksetaraan jumlah petugas layanan, dan jadwal pelayanan yang belum teratur.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, beberapa saran dapat diajukan terkait Model Public Service Integrated di Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya. Pertama, perlunya program sosialisasi untuk memperkenalkan konsep dan manfaat model ini kepada masyarakat. Kedua, peningkatan transparansi dan informasi terkait layanan yang ada di MPP. Ketiga, memanfaatkan media sosial dan situs web resmi MPP untuk menyediakan informasi real-time. Keempat, mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan umpan balik. Kelima, prioritas alokasi dana untuk mendukung penjabat penyelenggara MPP dan pelatihan front office. Keenam, perbaikan infrastruktur dan sarpas gedung MPP. Ketujuh, mengatasi kekurangan petugas layanan dengan analisis kebutuhan sumber daya manusia. Kedelapan, menyusun jadwal pelayanan yang teratur untuk semua instansi di MPP. Kesembilan, menetapkan sistem monitoring dan evaluasi berkelanjutan untuk mengukur efektivitas langkah-langkah perbaikan.

REFERENSI

- Akib, H., & Ihsan, A. (2017). Bureaucratic Reform in Public Service: A Case Study on the One Stop-Integrated Service. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(2), 253–258. <https://doi.org/10.5901/mjss.2017.v8n2p253>
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2), 172–199.
- Alvionita, I. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mal Pelayanan

- Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial*, 2(1), 1–6.
- Andika, R. (2020). *Ombudsman RI: Pelayanan publik di Palangka Raya Masuk Zona Kuning*.
- Barata, A. A. (2003). Dasar dasar Pelayanan Prima. In R. L. Touran (Ed.), *Elex Media Komputindo*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Carol W. Lewis, S. C. G. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service A Problem-Solving Guide*. Wiley.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). THE NEW PUBLIC SERVICE: Serving Rather than Steering. *The Age of Direct Citizen Participation*, 63–77.
- E Silaban, R. A. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Ombudsman RI.
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Moenir, A. . (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *J. Ilmu Pemerintah*.
- R Wikansari, M Sayuti, B Sipayung, S Yulia Defitri, Y Luturmas, L. M. K. (2023). IMPLEMENTATION OF INTEGRATED ONE STOP MODEL IN PUBLIC SERVICES: AN ANALYSIS OF HUMAN RESOURCES PERFORMANCE COMPETENCY DEVELOPMENT IN THE. *Multicultural Education*, 9(1).
- Ratna Puspita Sari, A. Y. S. R. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 10(1), 218–229. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4300>
- Sriyanti, S. (2021). *Pemkot Palangka Raya Operasionalkan Pelanyanan Publik*. Nusantara.
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *metode penelitian komunikasi (kuantitatif, kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artiek Pada Jurnal Internasional*.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2 no 1, 143–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Suhermanto, D. F., Roziqin, A., Sihidi, I. T., Indrawan, T., & Rahmawati, Y. (2022). Formulating Integrated Public Services in Batu City: A Preliminary Study. *Journal of Governance and Public Policy*, 9(2), 82–95. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v9i2.13482>
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2(2), 189–205. <https://doi.org/10.24090/volksgeist.v2i2.2870>
- Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 160–165.
- Widiyahseno, B. (2016). Inovasi Bupati di Ruang Demokrasi: Upaya Membangun Kesadaran Inovasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 18(3), 177. <https://doi.org/10.22146/jsp.13136>
- Akib, H., & Ihsan, A. (2017). Bureaucratic Reform in Public Service: A Case Study on the One Stop-Integrated Service. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(2), 253–258. <https://doi.org/10.5901/mjss.2017.v8n2p253>
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2), 172–199.
- Alvionita, I. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial*, 2(1), 1–6.

- Andika, R. (2020). *Ombudsman RI: Pelayanan publik di Palangka Raya Masuk Zona Kuning*.
- Barata, A. A. (2003). Dasar dasar Pelayanan Prima. In R. L. Touran (Ed.), *Elex Media Komputindo*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Carol W. Lewis, S. C. G. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service A Problem-Solving Guide*. Wiley.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). THE NEW PUBLIC SERVICE: Serving Rather than Steering. *The Age of Direct Citizen Participation*, 63–77.
- E Silaban, R. A. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Ombudsman RI.
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Moenir, A. . (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *J. Ilmu Pemerintah*.
- R Wikansari, M Sayuti, B Sipayung, S Yulia Defitri,Y Luturmas, L. M. K. (2023). IMPLEMENTATION OF INTEGRATED ONE STOP MODEL IN PUBLIC SERVICES : AN ANALYSIS OF HUMAN RESOURCES PERFORMANCE COMPETENCY DEVELOPMENT IN THE. *Multicultural Education*, 9(1).
- Ratna Puspita Sari, A. Y. S. R. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 10(1), 218–229. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4300>
- Sriyanti, S. (2021). *Pemkot Palangka Raya Operasionalkan Pelanyanan Publik*. Nusantara.
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *metode penelitian komunikasi (kuantiatif,kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artiek Pada Jurnal Internasional*.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2 no 1, 143–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Suhermanto, D. F., Roziqin, A., Sihidi, I. T., Indrawan, T., & Rahmawati, Y. (2022). Formulating Integrated Public Services in Batu City: A Preliminary Study. *Journal of Governance and Public Policy*, 9(2), 82–95. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v9i2.13482>
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2(2), 189–205. <https://doi.org/10.24090/volksgeist.v2i2.2870>
- Umam, U., & Adiinto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 160–165.
- Widiyahseno, B. (2016). Inovasi Bupati di Ruang Demokrasi: Upaya Membangun Kesadaran Inovasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 18(3), 177. <https://doi.org/10.22146/jsp.13136>