



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI PADASUKA PEMERINTAH KOTA CIMAHI

Tiara Nur Fadilah¹⁾, Bunga Aprilia²⁾, Arlan Siddha³⁾

1,2,3) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Padasuka, Pemerintah Kota Cimahi. Fokus penelitian diarahkan pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan, khususnya dalam konteks pelayanan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik (Padasuka). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Padasuka Kota Cimahi masih menghadapi berbagai kendala, di antaranya keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan loket pelayanan, kurangnya jumlah petugas pada jam sibuk, serta rendahnya tingkat sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan manfaat layanan. Selain itu, sejumlah indikator kinerja pelayanan masih berada di bawah target capaian yang ditetapkan, mencerminkan perlunya evaluasi terhadap manajemen internal BPJS. Meskipun demikian, keberadaan Padasuka memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam memperoleh layanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sarana dan prasarana, penambahan jumlah petugas pelayanan, serta intensifikasi edukasi publik dan digitalisasi layanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan, Padasuka, pelayanan publik, Kota Cimahi.

Abstract

This study aims to analyze the service quality of the Social Security Administration Agency for Employment (BPJS Ketenagakerjaan) at the Public Service Mall (Padasuka) in Cimahi City. The focus is on evaluating how well BPJS Ketenagakerjaan delivers public services to the community, especially workers who are participants in the social security programs. This research employs a qualitative approach using descriptive methods. Data were gathered through in-depth interviews, direct observation, and documentation analysis. The findings indicate that although BPJS Ketenagakerjaan services are generally accessible, several challenges remain. These include inadequate physical facilities such as limited seating and service counters, insufficient personnel during peak hours, and a lack of comprehensive public outreach regarding service procedures and benefits. Performance indicators in 2023

revealed that many service targets were not met, reflecting inefficiencies in service management. Despite these challenges, the existence of Padasuka as a centralized service location has improved access and convenience for citizens. The study highlights the need for improving infrastructure, increasing human resource capacity, and enhancing digital transformation and public education efforts. These improvements are essential to increase public satisfaction and ensure more equitable and efficient delivery of employment social security services in Cimahi.

Keywords: service quality, BPJS Ketenagakerjaan, Padasuka, public service, Cimahi City.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wajah utama dari kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya. Dalam negara demokratis, kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan birokrasi, tetapi juga refleksi dari sejauh mana negara hadir dalam menjamin hak-hak sipil dan sosial masyarakat. Pemerintah, melalui berbagai instansi dan lembaga penyelenggara, dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, adil, akuntabel, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Sejalan dengan hal tersebut, pergeseran paradigma birokrasi dari model administratif ke model pelayanan menuntut adanya reformasi sistem, peningkatan sumber daya manusia, serta optimalisasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks otonomi daerah, tanggung jawab pelayanan publik tidak hanya berada di tangan pemerintah pusat, tetapi juga melekat pada pemerintah daerah. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Salah satu urusan wajib yang menjadi fokus perhatian daerah adalah pelayanan di bidang ketenagakerjaan, termasuk jaminan sosial ketenagakerjaan. Program jaminan sosial ketenagakerjaan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan bertujuan untuk melindungi tenaga kerja dari risiko sosial, seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan pensiun. Oleh karena itu, kualitas layanan dari BPJS Ketenagakerjaan sangat menentukan efektivitas program jaminan sosial ini dalam meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja di Indonesia.

Pemerintah Kota Cimahi melalui inovasi pelayanan publiknya membentuk *Padasuka* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kawasan), sebuah Mall Pelayanan Publik yang menghimpun berbagai instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN, dan swasta dalam satu atap pelayanan terpadu. Tujuan utama dari inisiatif ini adalah untuk menghadirkan pelayanan yang cepat, terintegrasi, dan berbasis digital guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi bagi masyarakat. Salah satu instansi yang beroperasi di Padasuka Kota Cimahi adalah BPJS Ketenagakerjaan. Keberadaan BPJS Ketenagakerjaan di Mall Pelayanan Publik ini seharusnya dapat mendekatkan layanan jaminan sosial kepada masyarakat, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah peserta dalam mendapatkan hak-haknya. Namun, berdasarkan data indikator kinerja tahun 2023 dan hasil observasi awal, terdapat berbagai persoalan yang masih menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Di lapangan, ditemukan bahwa fasilitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Padasuka Kota Cimahi masih belum sepenuhnya memadai. Ruang tunggu yang terbatas, sistem antrean manual, serta minimnya akses layanan bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas menjadi masalah klasik yang belum terselesaikan. Selain itu, jumlah petugas pelayanan yang tidak sebanding dengan jumlah pengunjung, terutama pada jam-jam sibuk, menyebabkan antrean panjang dan keluhan dari masyarakat. Keluhan juga muncul terkait kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur layanan, serta minimnya sosialisasi terkait manfaat dan pentingnya menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, terutama bagi pekerja sektor informal seperti UMKM, buruh harian, dan freelancer. Akibatnya, banyak masyarakat yang belum memahami hak dan kewajibannya sebagai peserta jaminan sosial, sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima.

Kesenjangan antara konsep pelayanan publik yang ideal dengan kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa keberadaan Padasuka sebagai inovasi pelayanan publik belum sepenuhnya mampu menjawab tantangan dalam hal kualitas pelayanan. Berdasarkan survei indikator pelayanan dan kepuasan masyarakat Kota Cimahi tahun 2023, BPJS Ketenagakerjaan

menjadi salah satu dari dua instansi yang memperoleh skor kepuasan “kurang baik” dibandingkan dengan instansi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan bukan hanya pada aspek administratif dan teknis, tetapi juga menyangkut persepsi masyarakat terhadap keadilan, kecepatan, dan keramahan pelayanan yang diberikan. Padahal dalam dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, aspek-aspek seperti tangibility (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) menjadi komponen utama yang harus diperhatikan untuk membangun kepercayaan publik.

Tantangan pelayanan ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan pencapaian Universal Health Coverage (UHC) yang telah diraih Kota Cimahi pada tahun 2024, dengan tingkat kepesertaan mencapai 100,10% dari total populasi. Secara kuantitatif, target telah tercapai, namun secara kualitatif masih banyak pekerjaan rumah yang harus diselesaikan, terutama dalam hal pelayanan kepada peserta. Kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan menjadi elemen kunci dalam menjaga keberlanjutan program ini agar benar-benar berdampak pada kesejahteraan pekerja. Jika kualitas pelayanan tidak ditingkatkan, maka capaian UHC hanya akan menjadi pencapaian administratif semata tanpa makna substansial bagi penerima manfaat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Padasuka Kota Cimahi menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL oleh Zeithaml, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan serta merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang relevan dengan kondisi lokal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan studi pelayanan publik, sekaligus menjadi masukan praktis bagi instansi penyelenggara agar mampu meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh dan mendalam mengenai kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Padasuka, Kota Cimahi. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menelaah fenomena sosial secara kontekstual dan holistik, dengan melibatkan perspektif dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses pelayanan publik, khususnya pengguna layanan dan petugas pelaksana. Penelitian ini difokuskan pada dimensi kualitas pelayanan publik berdasarkan teori Zeithaml, yang mencakup tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati), untuk menganalisis sejauh mana pelayanan BPJS Ketenagakerjaan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

Lokasi penelitian berada di Mall Pelayanan Publik atau Padasuka Kota Cimahi, di mana BPJS Ketenagakerjaan menjadi salah satu instansi penyedia layanan utama. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya aduan masyarakat yang cukup tinggi terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan, serta hasil pengamatan sebelumnya yang menunjukkan belum optimalnya fasilitas fisik dan proses pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu wawancara mendalam dengan informan kunci seperti petugas BPJS, pegawai Dinas terkait, dan peserta layanan; observasi langsung di lokasi pelayanan; serta studi dokumentasi berupa laporan kinerja, SOP layanan, dan data kepesertaan BPJS di Kota Cimahi.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih data penting yang relevan dengan fokus penelitian, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik, dan penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif dengan tetap memperhatikan validitas data. Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumen untuk memastikan konsistensi informasi. Melalui pendekatan ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang komprehensif dan

empiris mengenai tantangan dan peluang peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan di Padasuka Kota Cimahi.

PEMBAHASAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA CIMAHI

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja lembaga pemerintah dalam melayani masyarakat. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan di Padasuka Kota Cimahi, analisis kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena lembaga ini menjadi garda depan dalam memberikan perlindungan jaminan sosial kepada para pekerja. Berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2011), terdapat lima dimensi utama yaitu tangibles (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi-dimensi ini menjadi tolok ukur dalam mengukur sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Dari aspek tangibles atau berwujud, fasilitas fisik yang tersedia di BPJS Ketenagakerjaan Padasuka Kota Cimahi masih belum sepenuhnya memadai. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa ruang tunggu yang disediakan masih terbatas jumlahnya, sarana untuk penyandang disabilitas masih minim, dan media informasi pelayanan belum dikelola secara maksimal. Hal ini tentu mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan. Padahal, sesuai dengan prinsip pelayanan publik, keberadaan sarana dan prasarana yang baik menjadi unsur penting untuk menciptakan pelayanan yang nyaman, aman, dan inklusif bagi seluruh masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Dari segi *reliability* atau kehandalan, BPJS Ketenagakerjaan Cimahi menghadapi tantangan dalam hal keakuratan dan ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan Key Performance Indicator (KPI) tahun 2023, beberapa indikator pelayanan seperti penyelesaian layanan klaim dan

pembuatan kartu peserta belum mencapai target 100%. Misalnya, SLA untuk klaim hanya tercapai 90,72% dan untuk pembuatan kartu peserta hanya 89,77%. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara janji pelayanan dan kenyataan di lapangan. Ketidaksesuaian ini menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat kepuasan masyarakat yang tercermin dalam survei instansi tahun 2023, di mana BPJS Ketenagakerjaan termasuk dalam kategori “kurang baik” di antara instansi lainnya.

Selanjutnya, dimensi responsiveness atau ketanggapan juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan dan merespon keluhan masyarakat masih dianggap kurang optimal. Hal ini disebabkan oleh jumlah petugas yang terbatas, terutama pada jam-jam sibuk, sehingga terjadi penumpukan antrian dan waktu tunggu yang cukup lama. Kurangnya media dan mekanisme pengaduan yang efektif juga membuat masyarakat kesulitan menyampaikan keluhan mereka. Padahal, pelayanan publik yang baik seharusnya bersifat cepat tanggap dan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyuarakan pengalaman dan keluhan mereka agar dapat segera ditindaklanjuti.

Pada aspek *assurance* atau jaminan, BPJS Ketenagakerjaan Cimahi perlu meningkatkan transparansi dan kepastian dalam prosedur pelayanan. Beberapa masyarakat masih mengalami kebingungan terkait prosedur administratif, dokumen yang dibutuhkan, serta waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang diberikan belum merata atau tidak tersampaikan dengan baik. Sosialisasi menjadi kunci dalam menjamin kepastian pelayanan, namun kenyataannya kegiatan sosialisasi masih terbatas, terutama bagi masyarakat dari sektor informal seperti pelaku UMKM, freelancer, atau buruh harian lepas. Mereka cenderung tidak memahami manfaat dari program BPJS Ketenagakerjaan, dan akibatnya tidak tergugah untuk menjadi peserta aktif.

Dimensi terakhir adalah *empathy* atau empati, yang mengacu pada sikap pelayanan yang humanis dan ramah. Pelayanan publik yang berorientasi pada empati berarti memberikan perlakuan adil dan sopan kepada semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Berdasarkan wawancara mendalam dengan beberapa peserta, diketahui bahwa interaksi

antara petugas dan peserta seringkali tidak menunjukkan pendekatan yang personal dan ramah. Petugas dianggap terlalu prosedural dan kaku, sehingga menciptakan kesan kurang hangat dalam pelayanan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, mengingat empati adalah faktor krusial dalam membangun kepercayaan antara instansi publik dan masyarakat.

Menariknya, keberadaan Padasuka sebagai Mall Pelayanan Publik di Kota Cimahi sebetulnya telah membawa angin segar dalam upaya menyederhanakan dan memusatkan layanan publik di satu lokasi. Namun, integrasi ini belum sepenuhnya maksimal untuk BPJS Ketenagakerjaan. Perbedaan mendasar antara sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan model pelayanan di Padasuka terletak pada ragam layanan dan jumlah instansi yang tergabung. Dengan lebih dari 39 instansi yang terlibat, termasuk BUMN, BUMD, hingga sektor swasta, potensi sinergi sebenarnya sangat besar. Namun dalam praktiknya, banyak dari instansi termasuk BPJS yang belum mampu mengimbangi beban pelayanan dengan kapasitas SDM dan teknologi informasi yang tersedia.

Masalah lain yang cukup mendasar adalah kurangnya digitalisasi yang terintegrasi secara menyeluruh. Walaupun terdapat beberapa inisiatif digital dari BPJS Ketenagakerjaan seperti aplikasi JMO (Jamsostek Mobile), namun pemanfaatannya belum meluas terutama di kalangan masyarakat kelas menengah ke bawah. Banyak masyarakat yang masih lebih nyaman dengan pelayanan tatap muka, tetapi sayangnya pelayanan langsung di Padasuka belum cukup adaptif dalam menjawab lonjakan permintaan. Dalam konteks inilah digitalisasi seharusnya tidak hanya menjadi kanal tambahan, melainkan solusi strategis yang memperluas akses, efisiensi, dan transparansi layanan. Pemanfaatan teknologi seperti antrian online, live chat, dan pemberitahuan status klaim secara real-time dapat menjadi strategi yang layak diterapkan ke depan.

Disamping faktor teknis dan administratif, aspek manajerial juga memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kepemimpinan dan komitmen manajemen BPJS di Cimahi terhadap pelayanan prima harus tercermin dalam perencanaan SDM, evaluasi kinerja, dan budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan peserta. Jika sistem

reward and punishment tidak diterapkan secara efektif, maka akan sulit untuk mendorong perubahan perilaku petugas layanan. Perlu adanya pelatihan rutin, pengembangan kompetensi petugas, serta pembentukan tim pelayanan responsif yang dapat membantu peserta secara aktif, terutama dalam situasi darurat atau mendesak.

Dalam hal kepesertaan, data menunjukkan adanya ketimpangan antara jumlah pekerja formal dan informal. Meskipun pada tahun 2024 Cimahi telah mencapai status Universal Health Coverage (UHC) dengan kepesertaan mencapai lebih dari 100%, sebagian besar peserta berasal dari sektor formal atau yang dibiayai APBN dan APBD. Pekerja sektor informal masih banyak yang belum terlindungi karena minimnya sosialisasi, pemahaman, dan akses. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan perlu memperluas strategi inklusi dengan pendekatan kolaboratif bersama Dinas Tenaga Kerja, UMKM, hingga RT/RW, untuk menjangkau kelompok pekerja rentan ini. Strategi kolaboratif ini juga bisa melibatkan komunitas dan organisasi masyarakat sipil untuk memperluas jangkauan dan menguatkan edukasi publik tentang pentingnya perlindungan sosial.

Dengan mempertimbangkan keseluruhan aspek yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Padasuka Kota Cimahi masih menghadapi berbagai tantangan baik dari segi fasilitas, prosedur, responsivitas, hingga keterjangkauan informasi. Meskipun telah ada inisiatif untuk menyatukan layanan dalam satu lokasi melalui Mall Pelayanan Publik, hal ini belum cukup untuk menjamin kepuasan masyarakat jika tidak dibarengi dengan reformasi manajerial dan pemanfaatan teknologi secara optimal. Peningkatan kualitas pelayanan bukan sekadar tentang menambah jumlah layanan atau memperluas cakupan, tetapi juga tentang bagaimana layanan tersebut bisa diakses dengan mudah, cepat, dan memberikan rasa aman serta nyaman bagi masyarakat.

Ke depan, perbaikan layanan BPJS Ketenagakerjaan di Cimahi perlu difokuskan pada tiga pilar utama: (1) peningkatan fasilitas dan infrastruktur pelayanan, (2) penguatan kompetensi dan etika petugas pelayanan, dan (3) transformasi digital pelayanan yang inklusif. Ketiganya harus dijalankan

secara sinergis untuk mencapai pelayanan publik yang bermutu tinggi, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, fungsi BPJS Ketenagakerjaan sebagai pelindung pekerja Indonesia dapat berjalan optimal dan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat, baik formal maupun informal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di MPP Kota Cimahi sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan beberapa perbaikan. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan mengatasi kendala utama yang dihadapi, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya jumlah tenaga pelayanan pada jam sibuk, serta minimnya sosialisasi mengenai prosedur administrasi BPJS Ketenagakerjaan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan peningkatan fasilitas layanan, seperti memperluas ruang tunggu dan menyediakan fasilitas yang lebih ramah bagi kelompok rentan. Selain itu, optimalisasi tenaga pelayanan sangat dibutuhkan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

Peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat juga menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa peserta memahami prosedur administrasi yang harus dipenuhi sebelum mengajukan layanan BPJS Ketenagakerjaan. Penguatan layanan digital melalui aplikasi BPJS Ketenagakerjaan juga dapat membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka. Dengan adanya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut, diharapkan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di MPP Kota Cimahi dapat semakin optimal dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. Jakarta.

Craswell, John W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardani, et. Al. 2020. Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu

Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju *Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Bandung: Unpad

Press.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Nugroho, Riant. 2015. *Kebijakan Publik Di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nurdin, Ismal. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Saparita, R. et.al. 2015. Membangun Inovasi untuk Kesejahteraan Masyarakat. Jakarta: Lipi Press

Ratminto dan Atik Septi Winarsi, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007

Riawan, Tjandra, W. 2009. Peningkatan Kapasitas Pemda Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Simon and Schuster, 1990. ISBN: 0029357012, 9780029357019

Jurnal.

Eka Yulia Solekhah & Dewi Ambarwati. (2024). Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111–124. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>

M.Faiz Rizal, Hakiki. (2024). Inovasi Pelayanan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Jember).

Pratama, Putri, K., Pambudi, D. A., & Si, M. (2024). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 272–289.

Salsabilla Putri & Rahmadhany. (2024). Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.

Widdy Yusrita & Widiyaningrum. (2024). Efektivitas Mall Pelayanan Publik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Dalam

Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136–142. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.68>

Winda, Purnama, Zinsky. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(3), 123–130. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.03.15>

Zaidiah Nur Afifah., & Munawaroh, L. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Kaganga:Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 6(2), 473–483. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v6i2.7595>

Salsabilla. Putri Rahmadhany. (2024). Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(1), 43. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i1.727>

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.

Permen PAN-RB No. 23/2017 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik