



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANDUNG

Riska Kiswatun Sajidah¹⁾, Dahly Sukmapryandhika²⁾, Widuri Wulandari³⁾

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

Abstrak

Penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung.” Fenomena masalahnya yaitu kualitas pelayanan MPP Kabupaten Bandung masih rendah serta kualitas pelayanan publik MPP Kabupaten Bandung dianggap belum efektif karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. Teori yang digunakan adalah teori Kualitas Pelayanan Publik dari De Vreye. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung cukup baik, namun masih terdapat hambatan yang signifikan ditinjau dari dimensi self-esteem terdapat kurangnya pegawai atau sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung, dimensi vision (visi) terdapat kesenjangan akses dan pemahaman digital (teknologi) di daerah terpencil serta sikap pegawai yang kurang ramah, dimensi improve (perbaikan) terdapat kerusakan fasilitas sarana prasarana serta tidak ada denah lokasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung, dimensi care (perhatian) terdapat pungutan liar untuk parkir yang dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab serta jarak yang jauh dari kantor pemerintah daerah ke Mal Pelayanan Publik bagi pejalan kaki dan untuk lanjut usia.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Kabupaten Bandung.

Abstract

The research is entitled "The Quality of Public Services at the Bandung Regency Public Service Mall." The phenomenon of the problem is that the quality of service of the Bandung Regency MPP is still low and the quality of public services of the Bandung Regency MPP is considered ineffective because there are still many complaints and complaints from the public to the government. The purpose of this study was to determine the quality of public services at the Bandung Regency Public Service Mall. The theory used is De Vreye's Public Service Quality theory. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data obtained from interviews, observation, and documentation. The results showed that the Quality of Public Services at the Bandung Regency Public Service Mall is quite good, but there are still significant obstacles in terms of the self-esteem dimension, there is a lack of employees or human resources in the implementation of public services at the Bandung Regency Public Service Mall, the vision dimension, there is a gap in access and understanding of digital (technology) in remote areas and the attitude of employees who are less friendly, the dimension of improve (improvement) there is damage to infrastructure facilities and there is no location plan at the Bandung Regency Public Service Mall, the dimension of care (attention) there are illegal levies for parking carried out by irresponsible individuals as well as long distances from local government offices to the Public Service Mall for pedestrians and for the elderly.

Keywords: *Quality, Public Services, Public Service Mall, Bandung Regency.*

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia sedang gencar mentransformasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien. Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Menurut (Rahmadana et al., 2020) tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan pemerintah. Pelayanan publik harus diberikan tanpa memandang status, pangkat, atau golongan.

Setiap masyarakat harus memiliki hak yang sama atas pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat, dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah berinovasi melalui Mal Pelayanan Publik yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat. Hal tersebut diperkuat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dengan diciptakannya Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai jalan pintas agar terwujudnya pelayanan yang prima dengan pengelolaan pelayanan publik yang terintegrasi dengan segala jenis pelayanan dalam satu tempat. Berdasarkan Peraturan MENPAN-RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menyatakan bahwa “Mal Pelayanan Publik adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan”. Sampai bulan November tahun 2023 sejumlah 175 MPP sudah dioperasikan di Indonesia (Erika, 2023).

Pada bulan Desember tahun 2021 Pemerintah Kabupaten Bandung menghadirkan Mal Pelayanan Publik di Munara 99 kawasan Gedung Budaya Sabilulungan Soreang Kabupaten Bandung. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bandung diresmikan oleh MENPAN-RB Tjahjo Kumolo. MPP Kabupaten Bandung dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Bandung sebagai pengelola operasional MPP. Hal tersebut diperkuat oleh Peraturan Bupati Bandung Nomor 45 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan data dari KEMENPAN-RB mengenai hasil indeks pelayanan publik tahun 2022 menunjukkan bahwa Kabupaten

Bandung memiliki indeks sebesar 4,32 dengan kategori baik. Dari data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Bandung sudah baik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Bandung juga dituntut melaksanakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Berdasarkan data dari Kemenpan RB tentang hasil pemantauan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bandung memiliki indeks 2,82 dengan kategori baik.

Namun, dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa masih ditemukan beberapa temuan masalah pada pelayanan publik di MPP Kabupaten Bandung. Terdapat masyarakat yang mengalami pelayanan kurang baik seperti kurangnya keramahan pegawai, parkir berbayar, dan biaya yang tinggi. Kurangnya keramahan pegawai dapat mempengaruhi citra instansi. Selain itu, kebijakan parkir berbayar dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, sementara biaya yang tinggi dapat menciptakan beban finansial bagi masyarakat. Semua hal ini dapat memengaruhi pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Masalah tersebut dibuktikan dengan keluhan masyarakat yang telah merasakan pelayanan publik di MPP Kabupaten Bandung, yaitu sebagai berikut:

Gambar 1.1.

Ulasan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung

yudi basda
5 ulasan · 2 foto
★★★★★ setahun lalu
Wajah pelayanan publik konsep mal yg baik. Memuaskan, pelayanan ramah dan cepat. Namun sayang, pihak eksternal "parkir" Mobil langsung minta uang 5rb tanpa bisa menunjukkan tiket resmi pengelola mal. Asa ditodong reuwas krn baru pertama kali. Masukan mungkin bisa

Za'im Zhafari
Local Guide · 16 ulasan · 31 foto
★★★★☆ 4 bulan lalu
Pengalaman saya ke dukcapil.. Sayang banget.. Tempat nyaman.. Petugas dari security bawah sampai admin dan security lt. 3 ramah luar biasa.. eh.. Di loket dukcapilnya senyum aja enggak.. Asa lebaaaaar.. Disdukcapil yang di pemda aja ramah2 petugasnya..

Risviadina Silma
3 ulasan
★★★★☆ 5 bulan lalu
Perpanjangan sim mahall banget total sampe 270rb+ anti gores 10rb, blm parkir, parahh sih, biayanya kebangetan soalnya.



Sumber: *Google Maps* Mal Pelayanan Publik

Sabilulungan, 2023

Berdasarkan uraian di atas, fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MPP Kabupaten Bandung masih rendah serta kualitas pelayanan publik MPP Kabupaten Bandung dianggap belum efektif. Peneliti tertarik mengkaji mengenai kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. Karena diharapkan pelayanan publik yang baik yang dapat menciptakan kesejahteraan masyarakat dan untuk tercapainya kualitas pelayanan publik yang kompetitif. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena yang telah disebutkan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung”.

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemenuhan pelayanan atas keperluan masyarakat atau organisasi sesuai dengan aturan serta tata cara yang bertujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiansyah, 2018). Menurut Sinambela dalam (Wawan, 2019). Pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik adalah pemberian jasa kepada masyarakat oleh pemerintah serta pihak swasta tanpa biaya untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) “Pelayanan publik adalah kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Goetsch dalam (Ismail, 2019) mendefinisikan kualitas yaitu hal dinamis yang berkaitan dengan barang, jasa, proses, serta manusia yang melebihi harapan. Menurut Triguno dalam (Ismail, 2019) kualitas adalah standar yang diperoleh individu maupun kelompok tentang kualitas sumber daya manusia, kualitas proses serta hasil kerja berupa barang ataupun jasa. Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan dan pengendalian yang diharapkan oleh konsumen, pada dasarnya kualitas pelayanan berpusat pada terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuai dengan harapan konsumen (Indrasari, 2019).

KEMENPAN RB merancang Mal Pelayanan Publik sebagai bagian dari perbaikan dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, menyederhanakan prosedur, dan mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan di Mal Pelayanan Publik akan membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Mal Pelayanan Publik adalah tempat di mana kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi. Ini adalah perluasan fungsi pelayanan terpadu pusat dan daerah, serta

pelayanan Badan Usaha Milik Negara, Daerah, dan Swasta, dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Peneliti berusaha untuk menilai dan melihat kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh De Vreye dalam (Hardiansyah, 2018: 69) yang mengemukakan tujuh dimensi, diantaranya:

1. *Self-esteem* (harga diri) dapat dicapai dengan menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan) dapat dicapai dengan cara penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan) dapat dicapai dengan membenahan pelayanan sendiri dapat dicapai dengan melihat keluhan sebagai peluang bukan masalah, menangani keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, menguji standar layanan, mendengarkan keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan) dapat dicapai dengan perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (Perbaikan) dapat dicapai melalui kegiatan perbaikan terus-menerus untuk beradaptasi dengan perubahan, melibatkan bawahan dalam menyiapkan rencana, melakukan investasi non-fisik (pelatihan), menciptakan lingkungan yang mendukung dan menciptakan standar yang memenuhi.
6. *Care* (Perhatian) dapat dicapai melalui kegiatan penyusunan sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan dengan menjaga kualitas, menetapkan standar yang tepat, melakukan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (Pemberdayaan) dapat dicapai melalui kegiatan pemberdayaan terhadap pegawai, belajar dari pengalaman dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Peneliti memilih teori De Vreye karena bahwa teori tersebut berguna untuk penelitian yang dilakukan peneliti. Untuk menjawab pertanyaan tentang langkah-langkah yang harus diambil untuk menentukan kualitas pelayanan publik, teori De Vreye cenderung lebih menekankan aspek praktis.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ialah suatu fenomena yang bermaksud untuk menggali lebih dalam suatu data yang diteliti melalui teknik pengumpulan data. Penelitian kualitatif berangkat dari suatu data yang didukung oleh sebuah teori yang berfungsi memperjelas suatu penelitian yang akan menghasilkan sebuah teori baru. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang dilakukan dengan intensif, peneliti terjun langsung ke lapangan, menulis suatu fakta secara detail, menganalisis reflektif pada dokumen yang didapatkan, dan membuat laporan secara rinci (Agus, 2023). Informan ialah orang yang memberikan data dan informasi, dan memiliki pemahaman tentang masalah yang akan diteliti. Informan merupakan kunci dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan). Yang berarti bahwa informan yang dipilih mengetahui, terlibat, dan telah ditentukan sebelumnya. Menurut (Agus, 2023) dalam penentuan subjek penelitian lebih tepat menggunakan teknik *purposive sampling* (secara sengaja).

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini dapat mencakup penguasaan informasi, keterlibatan, orang yang terkena kejadian, dan sebagainya. Alasan peneliti menggunakan teknik ini adalah untuk memudahkan peneliti melakukan penelitian. Dalam teknik pengumpulan data, peneliti langsung terjun pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang sesuai kebenaran. Dalam penelitian peneliti menggunakan metode

observasi, berperan dalam penelitian sebagai pertimbangan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif dengan cara langsung mengamati objek. Jenis observasi yang digunakan peneliti observasi pasif (*passive participation*), jenis observasi ini yaitu penelitian datang langsung ke lapangan, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Hal yang diobservasi ialah proses pelayanan publik di MPP Kab. Bandung. Observasi merupakan upaya dalam perumusan masalah, perbandingan masalah dengan fakta di lapangan, pemahaman masalah secara detail (Agus, 2023). Teknik observasi untuk memperoleh kesesuaian yang ada di lapangan. Alat pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara mengamati, mencatat dan menganalisa secara sistematis.

Metode kedua yaitu wawancara, suatu proses pengumpulan data secara komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur, dan tak terstruktur (Agus, 2023). Wawancara memakai pola terstruktur maksudnya peneliti sudah membuat instrumen wawancara untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan penelitian. Metode ketiga yaitu dokumentasi, sebab dokumentasi sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar telah melakukan penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian akan dapat dipercaya dan lebih kredibel. Dokumentasi yang dilakukan yaitu mengambil sumber yang ada yang berkaitan dengan fenomena, baik dokumen atau pun arsip. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung tepatnya di Jl. Al-Fathu, Pamekaran, Kec. Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40912.

PEMBAHASAN

Tugas utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah harus terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik secara umum harus memenuhi harapan dan memuaskan kebutuhan masyarakat sebagai

pengguna layanan. Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah pelayanan terpadu generasi ketiga yang merupakan langkah pembaharuan dalam sistem administrasi pelayanan publik Indonesia. Pemerintah Kabupaten Bandung melakukan inovasi dalam pelayanan publik dengan membuka Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung pada bulan Desember tahun 2021. Sebagai penyedia layanan publik, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung memainkan peran penting dalam kehidupan masyarakat. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. Dalam pemahaman tentang dimensi dan aspek tersebut, maka akan dijelaskan hasil wawancara dengan informan dan hasil observasi terkait judul penelitian dengan teori yang peneliti ambil untuk menganalisis hasil wawancara. Penelitian ini difokuskan pada DPMPTSP dan Disdukcapil. Karena, DPMPTSP memiliki peran penting dalam mengelola operasional dan administrasi MPP. Sedangkan, Disdukcapil sebagai dinas yang memberikan pelayanan publik terbanyak kepada masyarakat di MPP. Berikut hasil observasi dan wawancara sebagai berikut:

1. Self-Esteem (Harga Diri)

Keberhasilan dimensi *self-esteem* (harga diri) menurut De Vreye dikutip oleh (Hardiansyah, 2018) dapat dicapai dengan menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya. Indikator ini melihat bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung berusaha melaksanakan hal ini melalui penempatan yang tepat bagi para petugas pelayanan (*the right man in the right place*). Tujuan aspek ini akan meningkatkan kinerja pegawai serta terjalinnya kontribusi antara tim dan organisasi secara keseluruhan.

Menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya adalah salah satu aspek dalam harga diri. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan produktivitas dan efisiensi instansi pemerintahan

yang ada termasuk di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. Dengan memastikan bahwa setiap individu bekerja pada posisi yang sesuai dengan keterampilan, pengetahuan, dan bakat mereka.

Setiap pegawai Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bandung sudah ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahlian, kompetensi, dan pendidikannya. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung menerapkan proses perekrutan. Proses ini dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan spesifik dari setiap layanan yang akan diberikan. Setelah proses perekrutan, pegawai yang terpilih tidak langsung ditempatkan di garis depan pelayanan. Mereka terlebih dahulu mengikuti sistem pembelajaran internal yang dirancang untuk mempersiapkan mereka secara menyeluruh. Pembelajaran ini mencakup pemahaman mendalam tentang produk dan layanan yang akan diberikan kepada masyarakat, serta pengetahuan tentang prosedur pelayanan yang efektif. Biasanya, proses pembelajaran ini berlangsung selama 1 hingga 2 tahun.

Setiap pegawai yang ditempatkan di MPP Kabupaten Bandung adalah orang yang telah ditunjuk dan dianggap memiliki kapasitas untuk mewakili dinas yang ada. Hal ini memastikan bahwa pegawai sudah berada di tempat yang tepat dan dapat membantu masyarakat dalam pelayanan publik. Lalu, semua pegawai bekerja sama dalam memberikan pelayanan. Pegawai di MPP terdiri dari P3K, PHL, dan PNS. Selain itu, ada admin serta satpam yang membantu di bagian informasi, sehingga setiap pengunjung yang membutuhkan bantuan atau informasi dapat dengan mudah mendapatkan bantuan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait aspek ini masih terdapat hambatan atau kekurangan yang ditemukan. Peneliti menemukan bahwa ada beberapa *booth* atau gerai pelayanan yang tidak berjalan, sehingga masih adanya kekosongan dalam pelayanan. Hal tersebut dikarenakan

terbatasnya jumlah pegawai di beberapa instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. Sehingga mengakibatkan tidak berjalannya pelayanan publik. Keterbatasan pegawai di beberapa instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, maksudnya adalah pegawai yang memberikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung dibutuhkan juga dalam pelayanan di kantor pusat masing-masing instansi.

2. *Exceed Expectation* (Memenuhi Harapan)

Untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus mampu memahami keinginan masyarakat dan berusaha agar layanan diberikan sesuai standar pelayanan. Memenuhi harapan dalam kualitas pelayanan publik berarti memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi masyarakat. Keberhasilan dimensi *exceed expectation* (memenuhi harapan) menurut De Vreye dikutip oleh (Hardiansyah, 2018) dapat dicapai dengan aspek berikut, penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, pelayanan sesuai harapan petugas.

Penyesuaian standar pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, terdapat 14 standar pelayanan yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik (MPP). Standar-standar ini disusun berdasarkan pedoman dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB).

Penerapan standar pelayanan ini mengikuti berbagai aturan, mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah, hingga peraturan kementerian. Selain itu, terdapat juga peraturan daerah seperti peraturan bupati dan peraturan daerah. Dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP), proses pelayanan menjadi lebih jelas dan terstruktur, termasuk waktu yang dibutuhkan

untuk menyelesaikan setiap proses. Dengan mengikuti pedoman ini, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar nasional dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Penyesuaian standar pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung, terlihat bahwa upaya untuk beradaptasi dengan perubahan zaman sangat penting. Transformasi digital telah diterapkan secara menyeluruh, menggantikan proses manual dengan sistem digital dari pengajuan hingga pencetakan hasil. Tujuan dari transformasi digital ini adalah untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, informan memberikan penjelasan tentang penyesuaian waktu operasional di MPP Kabupaten Bandung. Pelayanan tersedia dari jam 8 pagi hingga 4 sore, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pemahaman terhadap keinginan masyarakat adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, pihak MPP rutin melakukan pembinaan, termasuk apel mingguan, di mana para pegawai diberikan pemahaman tentang pentingnya pelayanan publik. Salah satu cara untuk memahami standar tersebut adalah dengan membaca 14 standar pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. Standar ini dapat diakses melalui situs *website*, yang memungkinkan pegawai dan masyarakat untuk mengunduh dan memahaminya. Pemahaman ini tidak hanya penting bagi pegawai, tetapi juga bagi masyarakat agar mereka dapat mengetahui hak dan layanan yang tersedia bagi mereka.

Untuk memastikan keinginan masyarakat terpenuhi, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung mengimplementasikan sistem pelayanan *online*. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus izin dan layanan lainnya secara *online*, tanpa perlu datang ke kantor. Hal ini sangat membantu terutama bagi masyarakat yang sibuk. Dengan sistem *online*, proses pengurusan

izin menjadi lebih transparan dan efisien. Masyarakat dapat melihat status permohonan mereka, dari tanggal masuk hingga pemeriksaan dan tanggal terbit izin. Proses ini memastikan bahwa izin diterbitkan dalam waktu maksimal 8 hari kerja, sesuai dengan SOP yang ada.

Pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung telah menerapkan pendekatan yang luas untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap minggu dan bulan, pemerintah melakukan monitoring di berbagai lokasi, mulai dari desa hingga kecamatan. Tujuan dari proses ini adalah untuk mengevaluasi kondisi pelayanan publik dan menemukan hal apa yang memerlukan perbaikan atau inovasi.

Pelayanan yang diberikan oleh dinas kepada masyarakat dilakukan dengan sinergi antar pegawai, memastikan bahwa setiap aspek pelayanan terpenuhi sesuai dengan standar yang berlaku. Pelayanan disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung telah menerapkan standar pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan. Meskipun demikian, sekitar 30% dari masyarakat Kabupaten Bandung menghadapi kendala dalam menyesuaikan diri dengan layanan digital, terutama bagi kelompok lanjut usia dan mereka yang tidak memiliki akses ke teknologi. Pegawai mengakui kesulitan ini dan berharap sistem pelayanan memperhatikan aspek digital dan memenuhi kebutuhan warga yang tidak dapat menggunakan teknologi.

3. Recovery (*Pembenahan*)

Pentingnya melihat keluhan masyarakat sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, bukan sebagai masalah. setiap pengaduan yang diterima selalu ditanggapi dengan cepat dan menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan. Informan menegaskan bahwa jika ada kekurangan dalam pelayanan, hal itu menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan di masa mendatang. Selain itu, mereka menjelaskan bahwa pengaduan yang diterima

akan diselesaikan secepat mungkin, dengan waktu maksimal 14 hari, namun biasanya bisa diselesaikan lebih cepat. Untuk pengaduan yang diterima melalui media sosial, tindakan biasanya diambil pada hari yang sama, kecuali jika memerlukan kunjungan lapangan, yang mungkin memerlukan waktu hingga 14 hingga 21 hari, namun seluruh proses harus selesai dalam 60 hari.

Setiap keluhan yang diterima akan dikumpulkan dan dibahas dalam rapat evaluasi. Apabila ada keluhan yang kompleks, akan dicari solusi yang tepat. Jika keluhan dapat diselesaikan dengan cepat, pemerintah akan langsung merespon pada hari yang sama. Berbagai cara yang disediakan oleh pemerintah untuk menampung dan menanggapi keluhan dari masyarakat. Untuk memudahkan komunikasi, pemerintah telah menyediakan berbagai platform, seperti kotak pengaduan, pertemuan langsung dengan petugas, dan berbagai media sosial termasuk *WhatsApp*, *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, dan *TikTok*. Masyarakat diundang untuk mengajukan keluhan melalui platform-platform ini, dengan jaminan bahwa keluhan mereka akan mendapat tanggapan yang memadai.

Masyarakat memiliki akses untuk menyampaikan keluhan atau masukan melalui dua cara. Pertama, masyarakat dapat menggunakan sarana manual seperti kotak surat yang disediakan di berbagai lokasi di MPP Kabupaten Bandung. Kedua, mereka juga dapat memanfaatkan media sosial sebagai platform untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Kedua metode ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan cara yang mereka anggap paling nyaman dan mudah, serta mempermudah pemerintah dalam menangani dan menindaklanjuti masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, pemerintah mengumpulkan informasi tentang kebutuhan dan harapan masyarakat dengan menggunakan beberapa metode seperti survei, wawancara, dan diskusi langsung. Pemerintah juga memanfaatkan data dari sistem

pengaduan masyarakat untuk mengidentifikasi masalah yang sering dihadapi. Informasi yang terkumpul kemudian dianalisis secara mendalam untuk menemukan pola dan tren yang mungkin tidak terlihat secara langsung.

Berdasarkan hasil observasi, dalam pengumpulan informasi tentang keinginan masyarakat, Bupati Kabupaten Bandung memiliki program yang dinamakan Rembug Bedas. Rembug Bedas adalah salah satu program Bapak Dadang Supriatna yang bertujuan untuk menjalin tali silaturahmi dengan masyarakat Kabupaten Bandung serta bertujuan untuk mendengarkan aspirasi masyarakat Kabupaten Bandung. Selain itu, Rembug Bedas juga menyajikan pelayanan publik dari berbagai dinas. Program Rembug Bedas ialah kegiatan *road to* desa Bapak Bupati. Jadi dalam mengumpulkan informasi tentang keinginan masyarakat salah satunya dengan program Rembug Bedas.

Dalam aspek menguji standar pelayanan dengan melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan secara berkala setiap bulan. Proses ini melibatkan pengecekan terhadap kinerja pegawai, di mana keluhan atau kekurangan yang ditemukan akan ditindaklanjuti dengan memberikan pemahaman lebih lanjut tentang standar pelayanan yang harus dipenuhi. Selain evaluasi internal, ada juga pengawasan eksternal yang dilakukan oleh Ombudsman, sebuah lembaga yang bertugas mengawasi kualitas layanan publik. Adanya rapat rutin di Mal Pelayanan Publik (MPP) bersama instansi-instansi terkait. Dalam rapat tersebut, berbagai isu dan permasalahan pelayanan publik dibahas secara kolaboratif. Selain itu, Ombudsman juga melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, dengan tujuan untuk memastikan kualitas pelayanan yang sesuai standar dan kepuasan masyarakat. Evaluasi dari Ombudsman ini menjadi acuan penting dalam upaya perbaikan dan peningkatan layanan di MPP.

4. Vision (Pandangan ke Depan)

Dalam perencanaan ideal di masa depan, Mal Pelayanan Publik menyelaraskan visi dan misi mereka dengan visi Kabupaten setempat. Visi DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) difokuskan pada aspek investasi dan daya saing, yang dianggap sebagai elemen penting untuk perkembangan daerah. Visi ini menjadi dasar dari perencanaan strategis, dimana gagasan-gagasan penting dipertimbangkan dan dirumuskan dengan seksama. Upaya untuk mewujudkan visi tersebut melibatkan proses cek dan *recheck* yang teliti, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil sesuai dengan tujuan jangka panjang dan kebutuhan daerah.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Semua proses perizinan di tempat ini dilakukan secara digital dan *online*, serta meminimalisir interaksi tatap muka. Masyarakat dapat mengakses informasi dan pelayanan perizinan melalui *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Kunjungan ke Mal Pelayanan Publik lebih banyak untuk pendampingan, seperti pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Masyarakat dianjurkan untuk memanfaatkan layanan *online* secara mandiri, dan datang ke MPP hanya jika mengalami kendala.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, MPP Kabupaten Bandung telah memanfaatkan teknologi dalam memudahkan pelayanan publik. Salah satunya loket antrian serta mesin anjungan dukcapil mandiri. Pemerintah menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan kesenjangan akses dan pemahaman teknologi di masyarakat. Salah satu tantangan utama adalah bahwa tidak semua masyarakat, terutama di daerah-daerah terpencil, memiliki pengetahuan atau kemampuan untuk menggunakan teknologi dengan efektif.

Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat

merupakan prioritas utama. Pertama, ada 7S yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan ini. Kedua, semua pegawai dan perangkat daerah perlu memahami visi dan misi organisasi agar setiap tindakan dan keputusan yang diambil selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan. Ketiga, penting untuk mematuhi standar pelayanan yang telah ditentukan guna memastikan konsistensi dan kualitas layanan. Keempat, pemenuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi krusial, karena SOP memberikan pedoman operasional yang harus diikuti untuk pelayanan yang efektif dan efisien. Terakhir, seluruh aktivitas harus berpedoman pada aturan yang berlaku untuk menghindari penyimpangan dan memastikan bahwa pelayanan tetap sesuai dengan ketentuan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip ini, diharapkan pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik dan tanpa kendala.

5. Improve (Perbaikan)

Perbaikan terus-menerus dilakukan terutama ketika muncul masalah pada sistem, seperti gangguan pada jaringan internet yang mempengaruhi layanan *online*. Informan juga menegaskan bahwa sistem nasional berada di luar kewenangan mereka, tetapi aplikasi yang digunakan di Kabupaten Bandung dapat dioptimalkan sesuai kebutuhan. Mengenai sarana dan prasarana, informan menyatakan bahwa hampir 90 persen fasilitas telah memadai, termasuk booth layanan, fasilitas untuk difabel, dan kamar mandi yang layak. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah pemeliharaan sarana yang memerlukan alokasi anggaran yang cukup.

Evaluasi terhadap perbaikan layanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung dilakukan secara rutin, baik mingguan maupun bulanan. Setiap awal bulan atau minggu pertama, evaluasi dilakukan secara menyeluruh di lapangan upakarti bersama seluruh dinas, sementara pada minggu-minggu berikutnya, evaluasi dilakukan di lapangan masing-masing dinas.

Namun, masih ada kekurangan terkait fasilitas sarana prasarana di MPP Kabupaten Bandung yaitu tidak tersedianya denah lokasi, seharusnya denah lokasi disediakan di MPP Kabupaten Bandung, karena masih adanya masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pelayanan publik di MPP. Lalu dari hasil observasi, menunjukkan bahwa tangga luar menuju lantai dua rusak, dan banyaknya sampah berserakan.

Pentingnya melibatkan bawahan dalam proses penyusunan rencana terkait kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, para bawahan seringkali memiliki interaksi langsung dengan masyarakat, sehingga memiliki wawasan yang berharga untuk ditambahkan ke dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Para pemimpin, seperti Kepala Unit, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas, secara rutin meminta masukan dan saran dari bawahan mengenai berbagai aspek pelayanan publik yang mereka kelola.

Masukan yang diberikan bawahan dapat berupa informasi tentang bagaimana pelayanan dijalankan, kendala yang dihadapi, dan ide untuk perbaikan atau inovasi. menyampaikan bahwa pelatihan rutin dilaksanakan setiap tahun bagi seluruh pegawai, baik yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun non-PNS. Program pelatihan yang disebut "*service excellent*" bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mencakup seluruh pihak, termasuk satpam dan petugas kebersihan.

Pemerintah berupaya menciptakan suasana yang mendukung keterlibatan aktif melalui pembangunan budaya keterbukaan dan kerja sama. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan mengadakan forum dan pertemuan rutin, yang melibatkan staf internal, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. *Platform* ini dirancang untuk memungkinkan semua pihak menyampaikan ide, masukan, dan kekhawatiran mereka, sehingga memastikan bahwa berbagai perspektif dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, pemerintah menerapkan sistem umpan balik yang transparan, di mana saran

dan kritik dari masyarakat ditinjau secara serius dan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan. Transparansi dalam proses ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas tetapi juga kepercayaan publik terhadap pemerintah.

6. Care (Perhatian)

Pemerintah berkomitmen untuk memastikan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang beragam. Salah satu strategi utama yang digunakan adalah melalui survei dan konsultasi publik secara rutin. Survei memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik langsung mengenai pengalaman mereka dengan layanan publik, sehingga pemerintah dapat mengidentifikasi kekurangan dan area yang perlu diperbaiki. Selain itu, melalui konsultasi publik, pemerintah bisa mendengar masukan dari berbagai kelompok, termasuk yang sering terabaikan. Forum diskusi dengan berbagai pihak terkait juga diadakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan pendekatan ini, pemerintah berharap dapat menciptakan layanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap semua lapisan masyarakat.

Untuk memastikan bahwa standar layanan yang ditetapkan relevan dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, pemerintah menerapkan prinsip "*one day one service*." Artinya, setiap layanan yang diminta oleh warga harus diselesaikan dalam satu hari. upaya menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bandung, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa penerima layanan. Ibu Linda, salah satu warga, menyatakan bahwa meskipun pelayanannya secara keseluruhan telah meningkat dan gedung MPP dalam kondisi baik, ia mengeluhkan jarak lokasi MPP yang cukup jauh dari pusat pemerintahan. Hal ini terutama menjadi masalah bagi mereka yang tidak menggunakan kendaraan atau bagi lansia.

Berdasarkan hasil observasi, terdapat pungutan biaya parkir di MPP Kabupaten Bandung. Hal ini termasuk keluhan masyarakat karena seharusnya biaya parkir itu gratis. Pungutan parkir dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, hal ini sudah dirapatkan namun tidak ada jalan keluar. Oknum pungutan parkir di MPP ialah preman di wilayah sekitar MPP, dan pemerintah pun tidak mau berurusan dengan preman-preman tersebut karena nanti akibatnya akan terjadi kegaduhan. Terkait parkir ini pun sudah di selesaikan oleh dinas perhubungan tapi tetap saja preman-preman memungut biaya parkir.

Menentukan standar layanan, pemerintah mengumpulkan dan menganalisis data mengenai kebutuhan masyarakat melalui berbagai metode, seperti survei, konsultasi publik, dan laporan dari berbagai instansi terkait. Informasi yang diperoleh dari proses ini memberikan dasar yang kuat untuk merumuskan standar layanan yang jelas dan terukur, serta memastikan bahwa standar tersebut sesuai dengan kondisi lokal yang spesifik. Dengan pendekatan ini, pemerintah dapat menetapkan standar layanan yang lebih responsif dan relevan terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Dalam proses uji coba layanan, berbagai pihak berperan penting dalam keberhasilannya. Tim terdiri dari petugas dinas yang menjalankan tugas, pengguna layanan, dan konsultan eksternal dengan keahlian dalam analisis data dan evaluasi kinerja. Untuk mendapatkan perspektif yang obyektif, mereka juga bekerja sama dengan akademisi dan lembaga penelitian. Umpan balik dari masyarakat dan organisasi masyarakat sipil memberikan masukan berharga untuk perbaikan.

Hasil uji coba dianalisis dengan cermat untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Umpan balik dari semua pihak dibandingkan dengan tujuan awal dan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan analisis ini, dilakukan penyesuaian terhadap prosedur, pelatihan petugas, dan fasilitas pendukung.

Setelah perubahan tersebut diterapkan, dilakukan uji coba tambahan untuk memastikan kesiapan sebelum peluncuran penuh layanan tersebut.

7. Empower (Pemberdayaan)

Indikator ini terkait dengan pemberdayaan pegawai dengan belajar dari pelatihan dan pendidikan. Hal ini penting karena pegawai yang berkompeten merupakan salah satu komponen yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. pemberdayaan pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan sumber daya manusia di organisasi. Proses ini melibatkan pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Pelatihan ini diselenggarakan oleh berbagai tingkat pemerintahan, termasuk pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten pemerintah memberdayakan pegawai untuk memberikan pelayanan berkualitas melalui sistem *reward and punishment*. Pegawai yang dinilai berkinerja baik berdasarkan penilaian masyarakat, atasan, dan rekan kerja akan mendapatkan penghargaan sebagai bentuk apresiasi. Penghargaan ini bertujuan untuk memotivasi dan mengakui kontribusi positif mereka dalam pelayanan. Sebaliknya, pegawai yang kinerjanya kurang memuaskan atau melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi. Sistem ini diterapkan secara konsisten untuk mendorong pegawai agar selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, sekaligus menegakkan disiplin dan standar kerja yang tinggi.

Implementasi sistem *reward and punishment* di Disdukcapil Kabupaten Bandung menunjukkan komitmen pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan melibatkan berbagai pihak dalam penilaian kinerja, sistem ini diharapkan dapat lebih objektif dan akuntabel. Selain itu, pemberian sanksi yang progresif juga memberikan efek jera bagi pegawai yang tidak disiplin

Pentingnya belajar dari pengalaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Informan menekankan bahwa evaluasi

dan perbaikan adalah bagian penting dari proses peningkatan layanan. Jika ada aspek pelayanan yang belum terpenuhi, maka evaluasi dilakukan untuk melihat apakah itu layak untuk diimplementasikan di masa mendatang, tentunya dengan mengikuti aturan yang ada. Pengalaman yang sudah baik akan dilanjutkan, sementara pengalaman yang membutuhkan perbaikan akan segera diperbaiki dan menjadi dasar untuk perencanaan kegiatan tahun berikutnya.

Sistem pengakuan dan penghargaan menjadi aspek penting yang diterapkan oleh pemerintah atau lembaga terkait. Lembaga-lembaga seperti Ombudsman, KPK, dan Kementerian Investasi memberikan penghargaan kepada pegawai atau dinas yang menunjukkan kinerja unggul, termasuk dalam hal memperoleh sertifikat pelatihan. Setiap bulan, penghargaan seperti "*service of the month*" atau "pelayanan terbaik" juga diberikan untuk mengakui individu atau tim dengan kualitas pelayanan yang luar biasa. Selain itu, penilaian kinerja dilakukan secara rutin tidak hanya antar dinas, tetapi juga melibatkan evaluasi dari pegawai terhadap atasan atau kepala dinas, menciptakan mekanisme umpan balik yang dua arah. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai dan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan, sehingga menjaga standar tinggi dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa pemerintah sering mengadakan acara penghargaan (*award*) untuk setiap dinas dan pegawai dinas. Penghargaan ini bertujuan untuk memberikan apresiasi dan pengakuan atas prestasi dan kontribusi yang telah diberikan oleh para pegawai dan dinas dalam menjalankan tugasnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bandung, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan berada pada

kategori cukup baik, meskipun terdapat tantangan yang perlu diperbaiki. Pada dimensi harga diri, MPP telah menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian mereka, namun kekurangan staf menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Dalam dimensi memenuhi harapan, MPP telah menyesuaikan standar pelayanan dengan peraturan yang berlaku dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, terutama melalui penggunaan teknologi informasi. Pada dimensi pembenahan, keluhan masyarakat dianggap sebagai peluang untuk perbaikan, dan evaluasi pelayanan dilakukan secara rutin. Dalam dimensi pandangan ke depan, MPP berupaya menyelaraskan visi mereka dengan tujuan kabupaten melalui integrasi teknologi, meskipun masih ada tantangan terkait kesenjangan digital. Pada dimensi perbaikan, MPP melakukan evaluasi rutin dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki. Pada dimensi perhatian, pemerintah berkomitmen untuk memenuhi harapan masyarakat melalui survei rutin dan konsultasi publik, meskipun masih ada tantangan seperti pungutan liar dan aksesibilitas MPP. Terakhir, pada dimensi pemberdayaan, MPP memberikan pelatihan berkelanjutan dan sistem penghargaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Secara keseluruhan, meski ada beberapa kekurangan, MPP Kabupaten Bandung telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Erika, D. (2023). *Mal Pelayanan Publik Baru di 12 Kota/Kabupaten Diresmikan, Ini Detailnya*. Detiknews.Com. <https://news.detik.com/berita/d-7051094/mal-pelayanan-publik-baru-di-12-kota-kabupaten-diresmikan-ini-detailnya#:~:text=Jakarta-KemenPAN-RB> meresmikan

penambahan Mal Pelayanan Publik, yang menjadi rumah terintegrasi dari berbagai layanan pemerintahan.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Gava Media.

Indrasari Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Ismail, N. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (Lutfiah (ed.)). Media Sahabat Cendikia.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., & Bahri, S. B. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.

Subagyo, A., & Kristian, I. (2023). *METODE PENELITIAN KUALITATIF (Untuk Semua Rumpun Ilmu Sosial)*. CV. AKSARA GLOBAL.

Wawan, G. (2019). *Kamus Ilmu Pemerintahan*. Bee Media Pustaka.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan MENPAN-RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Bandung Nomor 45 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

