

ABSTRAK

Bilqis Jamil Abdullah Huwaisalt Alquraini, 1228010044, Efektivitas Pelayanan Dalam Konsep New Public Service Pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya kompleksitas birokrasi dalam pelayanan publik yang menuntut adanya pelayanan yang terintegrasi, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem pelayanan terpadu lintas instansi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik pada MPP Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Fokus penelitian diarahkan pada keterjangkauan pelayanan, koordinasi antarinstansi, serta kemampuan adaptasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers yang meliputi tiga dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Teori ini digunakan untuk melihat sejauh mana MPP Kota Bandung mampu menjalankan pelayanan publik secara efektif sesuai dengan prinsip New Public Service yang berorientasi pada masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengelola MPP, tenant pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan di MPP Kota Bandung. Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi pelayanan yang terjadi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di MPP Kota Bandung telah berjalan cukup efektif. Pada dimensi pencapaian tujuan, pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada dimensi integrasi, koordinasi antarinstansi dan sistem pelayanan terpadu telah berjalan dengan baik. Sementara pada dimensi adaptasi, MPP Kota Bandung mampu melakukan inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital, pengembangan Gerai Pelayanan Publik (GPP), serta penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan inklusif.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik