

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Hal ini ditegaskan dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh penyelenggara seperti instansi pemerintah, BUMN, BUMD, maupun pihak swasta yang diberikan tugas pelayanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik tidak hanya diukur dari proses birokrasi atau kecepatan pelayanan, tetapi juga dari tingkat kemanfaatan, keterlibatan publik, serta kemudahan akses bagi masyarakat.

Perubahan paradigma pelayanan publik tersebut melahirkan konsep *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt pada tahun 2000. Konsep *New Public Service* hadir sebagai kritik terhadap paradigma *Old Public Administration* yang terlalu birokratis serta *New Public Management* yang cenderung berorientasi pada efisiensi pasar dan memandang masyarakat sebagai pelanggan (*customer*). Menurut Denhardt dan Denhardt (2000), pelayanan publik seharusnya tidak hanya mengejar efisiensi administratif semata, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai demokrasi, partisipasi masyarakat, kolaborasi, serta kepentingan publik. Dalam paradigma ini, pemerintah dipandang bukan sebagai pengendali utama masyarakat (*steering*), melainkan sebagai pelayan masyarakat (*servicing citizens*).

Konsep *New Public Service* menempatkan masyarakat sebagai warga negara (*citizen*) yang memiliki hak untuk dilibatkan dalam proses pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk membangun

elayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terbuka terhadap partisipasi publik, serta mampu menciptakan hubungan pelayanan yang lebih humanis dan kolaboratif. Denhardt dan Denhardt menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan atau efisiensi birokrasi, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan manfaat dan memenuhi kepentingan masyarakat secara luas.

Selain itu, paradigma *New Public Service* menekankan pentingnya nilai publik (*public value*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah tidak hanya bertugas menjalankan administrasi pelayanan, tetapi juga harus mampu membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang adil, transparan, akuntabel, dan partisipatif. Dalam konsep ini, masyarakat tidak diposisikan sebagai objek pelayanan semata, tetapi sebagai mitra pemerintah dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip kolaborasi, komunikasi, dan penghargaan terhadap kebutuhan masyarakat.

Denhardt dan Denhardt (2000) juga menjelaskan beberapa prinsip utama dalam *New Public Service*, di antaranya yaitu melayani warga negara bukan pelanggan (*serve citizens, not customers*), mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*), menghargai partisipasi masyarakat (*value citizenship over entrepreneurship*), berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*), serta memberikan pelayanan yang akuntabel kepada masyarakat (*serve rather than steer*). Prinsip-prinsip tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik modern tidak lagi hanya berfokus pada prosedur birokrasi, tetapi juga pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam konteks administrasi publik modern, konsep *New Public Service* menjadi sangat relevan diterapkan dalam reformasi birokrasi di Indonesia, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih terintegrasi dan berorientasi pada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, transparan, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Selain itu, pemerintah juga menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk inovasi pelayanan publik terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi pelayanan.

Dalam tatanan pemerintahan modern, pelayanan publik merupakan cerminan nyata dari kinerja negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya. Pemerintah hadir tidak semata-mata sebagai pengelola administratif, melainkan sebagai fasilitator yang menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, adil, dan berkualitas. Pelayanan publik kini dihadapkan pada tuntutan efektivitas, efisiensi, serta kepekaan terhadap dinamika sosial. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk terus berinovasi dalam menyelenggarakan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis (Saputra, 2023).

Kualitas pelayanan publik sendiri dapat diukur melalui lima dimensi sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1990), yaitu: (1) *Tangibles* atau bukti fisik berupa fasilitas, peralatan, personel, dan sarana komunikasi; (2) *Reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang andal dan sesuai janji; (3) *Responsiveness* atau kecepatan tanggap petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat; (4) *Assurance*, yang meliputi rasa aman, sopan santun, dan kompetensi petugas; serta (5)

Empathy, yaitu kemampuan memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan warga. Dimensi-dimensi tersebut menjadi tolok ukur dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebelum kebijakan MPP diterapkan secara nasional, pemerintah telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). PTSP dirancang sebagai upaya menyederhanakan proses birokrasi, terutama dalam pelayanan perizinan dan investasi. Namun dalam implementasinya, PTSP masih bersifat sektoral dan belum mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan layanan lintas instansi. Hal ini dikarenakan PTSP cenderung fokus pada urusan perizinan usaha dan investasi, serta belum menjangkau layanan yang lebih luas seperti kependudukan, perpajakan, maupun layanan BUMN/BUMD.

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi pelayanan publik yang dibentuk untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat melalui integrasi pelayanan lintas instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, maupun pihak swasta dalam satu tempat pelayanan. Kehadiran MPP diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat, mudah, dan terintegrasi sesuai dengan prinsip-prinsip *New Public Service*. Melalui konsep pelayanan terpadu satu pintu, masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah tempat untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan administrasi. Selain itu, MPP juga menjadi salah satu bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan masyarakat.

Untuk menjawab keterbatasan dalam pelayanan publik yang masih bersifat sektoral dan kurang terintegrasi, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengeluarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Regulasi ini menjadi tonggak penting dalam reformasi pelayanan publik nasional karena menekankan pentingnya pengintegrasian berbagai layanan dari instansi pusat, daerah, BUMN, BUMD, hingga swasta dalam satu tempat terpadu. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan nyaman bagi masyarakat. Kemudian, komitmen ini diperkuat secara formal melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang menginstruksikan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan MPP serta mendorong sinergi dan kolaborasi antarinstansi dalam pelayanan publik.

Penerbitan Perpres tersebut sekaligus merepresentasikan dukungan langsung dari Presiden Joko Widodo, yang sejak awal menjabat telah menekankan pentingnya penyederhanaan birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam berbagai kesempatan, Presiden Jokowi menegaskan bahwa negara harus hadir secara nyata dan memberikan kemudahan kepada rakyatnya dalam mengakses layanan. MPP merupakan wujud konkret dari visi tersebut, yaitu menghadirkan layanan publik yang tidak berbelit-belit, terpusat, dan efisien, demi mendorong kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

MPP sendiri merupakan evolusi dari sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan pendekatan yang lebih inklusif, partisipatif, dan digital. Tidak hanya melayani urusan perizinan, MPP juga mencakup layanan administrasi kependudukan, perpajakan, sosial, hukum, dan berbagai sektor lainnya yang relevan dengan kebutuhan harian masyarakat. Dengan mengusung prinsip open government, MPP turut

mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan (Lestari, Mutiarin, & Nurmandi, 2020).

Hingga pertengahan tahun 2024, sebanyak 206 Mal Pelayanan Publik (MPP) telah diresmikan di berbagai wilayah Indonesia (Kementerian PANRB, 2024). Kehadiran MPP ini merepresentasikan transformasi paradigma pelayanan publik yang semakin mengarah pada prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS) sebagaimana dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2000), yaitu menempatkan masyarakat sebagai subjek aktif dalam tata kelola layanan. Dalam kerangka NPS, pelayanan publik tidak lagi berfokus pada efisiensi prosedural semata, melainkan pada pemberdayaan, partisipasi, dan kolaborasi antara negara dan warga negara.

MPP sebagai sebuah inovasi kelembagaan menunjukkan orientasi tersebut melalui integrasi lintas instansi dalam satu gedung pelayanan yang ramah, terbuka, dan mudah diakses. Dengan menyediakan ruang interaksi langsung antara masyarakat dan berbagai instansi, MPP menciptakan kondisi yang mendukung keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan pelayanan, peningkatan transparansi, serta penyampaian aspirasi secara lebih efektif. Hal ini sejalan dengan semangat NPS yang mendorong pemerintah untuk tidak hanya “melayani” tetapi juga “bekerja bersama” masyarakat guna mencapai pelayanan publik yang adil dan bermakna.

Seiring dengan kebijakan nasional yang mendorong pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) di berbagai daerah, penyelenggaraan MPP di Indonesia terus menunjukkan perkembangan signifikan. Berdasarkan data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), hingga pertengahan tahun 2024 telah diresmikan 206

unit MPP di seluruh Indonesia, dengan target mencapai 514 kabupaten/kota pada akhir tahun 2024. Realisasi tersebut menunjukkan capaian sekitar 40% dari target nasional (Kementerian PANRB, 2024). Distribusi MPP saat ini masih terpusat di wilayah Pulau Jawa, Bali, dan sebagian Sumatra, sementara di wilayah Indonesia bagian timur seperti Maluku dan Papua, pembangunan MPP masih berlangsung secara bertahap.

Dari sisi kualitas dan kapasitas pelayanan, MPP di berbagai daerah menunjukkan performa yang beragam. Beberapa daerah berhasil menjadi percontohan nasional karena keberhasilannya dalam menerapkan inovasi pelayanan, mengintegrasikan layanan lintas instansi, serta memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Berdasarkan hasil evaluasi tahun 2023 yang dilakukan oleh Kementerian PANRB, terdapat 10 daerah yang dinilai sebagai penyelenggara MPP terbaik se-Indonesia. Di antara daerah tersebut, beberapa menonjol karena memiliki karakteristik pelayanan yang khas dan menjadi rujukan bagi daerah lainnya. Berikut adalah contoh 10 daerah penyelenggara MPP terbaik beserta ciri khas keunggulannya:

Tabel 1.1

10 Daerah Penyelenggaran MPP Terbaik Se- Indonesia Tahun 2023

No.	Daerah	Ciri Khas Keunggulan
1	Kota Surabaya	Pionir dalam digitalisasi pelayanan publik dengan sistem layanan berbasis aplikasi terpadu.
2	Kabupaten Badung	Menonjolkan pelayanan yang mendukung sektor pariwisata dan investasi daerah.
3	Kabupaten Banyuwangi	Mendorong layanan berbasis inklusi sosial dan pelayanan antar sektor yang saling terintegrasi.
4	Kabupaten Sidoarjo	Efisien dalam pemrosesan perizinan dengan dukungan sistem pengawasan real time.
5	Kota Bandung	Pendatang baru yang cepat berkembang, unggul dalam adaptasi layanan digital perkotaan.
6	Kabupaten Hulu Sungai Selatan	Fokus pada pelayanan cepat dan ramah untuk masyarakat di daerah non-perkotaan.
7	Kabupaten Kutai Kartanegara	Memperkuat akses pelayanan di daerah dengan geografis luas dan tantangan logistic.
8	Kota Pekanbaru	Menyediakan fasilitas pelayanan yang modern dan efisien berbasis sistem antrean elektronik.
9	Kabupaten Magetan	Inovatif dalam pendekatan layanan publik berbasis lokal dan kolaborasi antar perangkat daerah.
10	Provinsi DKI Jakarta	Menyatukan berbagai layanan strategis dalam satu lokasi dengan sistem integrasi digital canggih.

Sumber : *mempan.go.id*

Melalui tabel di atas, dapat dilihat bahwa keunggulan MPP di tiap daerah sangat bergantung pada konteks lokal serta kemampuan inovasi daerah masing-masing. MPP Surabaya dan Banyuwangi, misalnya, telah berhasil mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis digital dan berorientasi pada keterlibatan masyarakat. Sementara itu, Badung memadukan fungsi pelayanan publik dengan potensi daerah di bidang pariwisata. Kota Bandung menempati posisi menarik karena baru diresmikan pada tahun 2022, namun mampu bersaing dengan daerah lain yang telah lebih dahulu mengembangkan MPP.

Di sisi lain, implementasi MPP secara nasional masih menghadapi sejumlah tantangan struktural, seperti keterbatasan kualitas sumber daya manusia, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, dan belum optimalnya integrasi antarinstansi. Selain itu, kesenjangan pembangunan antara wilayah maju dan daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar) juga berdampak pada belum meratanya akses dan kualitas layanan publik.

Melihat kondisi tersebut, MPP Kota Bandung menjadi salah satu contoh yang layak untuk dikaji secara lebih mendalam. Sebagai bagian dari komitmen Pemerintah Kota Bandung dalam mendukung agenda reformasi birokrasi dan pelayanan publik, MPP ini secara resmi beroperasi sejak tahun 2022 sebagai tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 serta dituangkan dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Tujuan utama pendiriannya adalah untuk mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari instansi pusat, daerah, BUMN, BUMD, hingga sektor swasta dalam satu lokasi yang efisien, mudah dijangkau, dan berbasis digital.

Kinerja MPP Kota Bandung dalam waktu operasional yang relatif singkat mendapat pengakuan nasional dengan ditetapkannya sebagai salah satu dari 10 besar MPP terbaik tahun 2023 versi Kementerian PANRB. Capaian ini menunjukkan bahwa dengan perencanaan matang dan dukungan kelembagaan yang kuat, efektivitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan dalam kurun waktu yang singkat.

Secara geografis, MPP Kota Bandung berlokasi di Jalan Cianjur No. 34, Kecamatan Batununggal. Hingga tahun 2024, tercatat lebih dari 30 tenant layanan publik yang beroperasi di MPP ini, termasuk Polrestabes Bandung, Disdukcapil, Kantor Imigrasi, BPJS, hingga instansi perizinan dan fiskal lainnya. Sistem layanan yang diterapkan bersifat integratif, didukung oleh fasilitas antrean digital, ruang konsultasi, serta area tunggu terpadu, yang bertujuan meningkatkan efisiensi sekaligus kenyamanan bagi masyarakat.

Keberhasilan MPP Kota Bandung tersebut tidak dapat dilepaskan dari meningkatnya efektivitas pemerintahan Indonesia secara nasional. Salah satu indikator yang merefleksikan hal ini adalah peningkatan skor *Government Effectiveness* (GE) Indonesia yang dilaporkan dalam *Worldwide Governance Indicators* (WGI) oleh World Bank. Tren peningkatan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut

Gambar 1.1
Government Effectiveness (2020 – 2023)

Indicator	Country	Year	Number of Sources	Governance (-2.5 to +2.5)	Percentile Rank	Standard Error
Government Effectiveness	Indonesia	2020	8	0.32	63.81	0.23
		2021	8	0.35	64.29	0.23
		2022	8	0.44	66.04	0.24
		2023	9	0.58	69.81	0.25

Sumber : [https:// www.worldbank.org](https://www.worldbank.org)

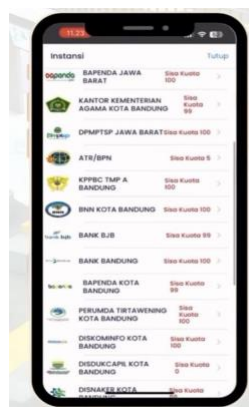
Berdasarkan gambar di atas, Indikator *Government Effectiveness* (GE) yang dikeluarkan oleh *Worldwide Governance Indicators* (WGI) merupakan salah satu instrumen global yang digunakan untuk mengukur kualitas pemerintahan di berbagai negara. GE menilai sejauh mana suatu negara mampu menyediakan layanan publik secara efektif, memiliki birokrasi yang kompeten dan independen, serta mampu merancang dan mengimplementasikan kebijakan secara kredibel. Berdasarkan data WGI, skor GE Indonesia meningkat dari 0.32 (persentil 63.81) pada tahun 2020 menjadi 0.58 (persentil 69.81) pada tahun 2023. Skor ini menempatkan Indonesia di atas rata-rata negara berkembang, menunjukkan adanya kemajuan signifikan dalam persepsi global terhadap kualitas birokrasi dan layanan publik nasional.

Peningkatan skor *Government Effectiveness* tersebut turut tercermin dalam upaya reformasi layanan publik di tingkat daerah, salah satunya melalui inovasi digital seperti penerapan aplikasi

GAMPIL di MPP Kota Bandung. Implementasi teknologi digital ini menjadi bukti konkret bahwa peningkatan efektivitas birokrasi tidak hanya terjadi di tingkat pusat, tetapi juga dioperasionalkan melalui pelayanan langsung kepada masyarakat. Aplikasi GAMPIL memungkinkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian secara daring, memilih tenant layanan, serta memantau sisa kuota secara real-time. Kemudahan ini memperlihatkan bentuk respons konkret terhadap tuntutan pelayanan publik yang modern, adaptif, dan berorientasi pada kenyamanan warga.

Sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menerapkan sistem pengambilan nomor antrian secara daring melalui aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*). Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam memilih tenant layanan, memantau sisa kuota antrian harian, dan mengambil nomor antrian sebelum datang ke lokasi. Tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah diakses menjadi salah satu nilai tambah dalam meningkatkan aksesibilitas layanan.

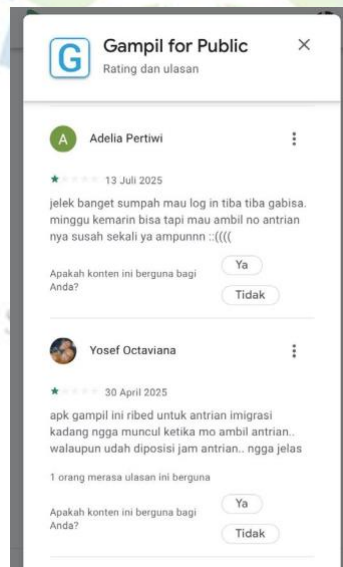
Gambar 1.2
Informasi Antrian Aplikasi Gampil



Sumber : Aplikasi GAMPIL 2025

Namun demikian, berdasarkan tanggapan masyarakat dan temuan lapangan, penggunaan aplikasi ini masih menemui sejumlah kendala teknis. Salah satu keluhan utama adalah informasi antrean yang tidak diperbarui secara real-time, sehingga pengguna sering kali mendapati antrean di aplikasi sudah penuh padahal di lokasi masih tersedia. Selain itu, ketidaksesuaian antara status antrean digital dan praktik pemanggilan di lapangan menyebabkan kebingungan, terutama pada jam sibuk. Beberapa pengguna juga menyampaikan bahwa aplikasi sering *crash* atau gagal memproses antrean saat banyak pengguna mengakses secara bersamaan.

Gambar 1.3
Review Masyarakat Terhadap Aplikasi Gampil



Sumber : *Google Review Aplikasi Gampil 2025*

Tabel 1.2

Data Pengunjung Layanan di MPP KOTA BANDUNG TAHUN 2024

NO	JENIS PELAYANAN	Triwulan				JUMLAH
		I	II	III	IV	
1	Polrestabes Bandung	5490	7253	7399	8759	28901
2	Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus	4	1	3	5	13
3	Kemenkumham (AHU & KI)	51	47	60	45	203
4	Kantor Imigrasi Kelas I Bandung	539	461	663	1195	2858
5	Kantor Kementerian Agama Kota Bandung	42	40	26	27	135
6	Kantor Agraria dan Pertanahan (ATR/BPN)	71	64	73	91	299
7	Kantor Bea Cukai	6	5	3	7	21
8	Balai Besar POM di Bandung	36	24	50	44	154
9	DPMPTSP Provinsi Jawa Barat	252	220	288	286	1046
10	BAPENDA Provinsi Jawa Barat/Samsat Kawaluyaan	1475	1323	1657	1699	6154
11	Badan Narkotika Nasional Kota Bandung	23	11	28	6	68
12	BPJS Kesehatan Cabang Bandung	273	335	493	424	1525
13	BPJS Ketenagakerjaan Bandung	94	35	43	128	300
14	CS MPP Kota Bandung	82	17	29	45	173
15	Bapenda Kota Bandung	301	240	445	284	1270
16	Disnaker Kota Bandung	16	4	18	13	51
17	Disdagin Kota Bandung	90	80	103	135	408

18	Diciptabintar Kota Bandung	886	910	1170	1138	4104
19	Disdukcapil Kota Bandung	4409	4157	5690	6026	20282
20	Diskominfo Kota Bandung	14	11	16	29	70
21	Perumda Tirtawening	13	5	11	14	43
22	PT. PLN (UPT3)	17	14	14	10	55
23	Kantor Pos 40000 Bandung	178	129	142	131	580
24	Bank BJB Tamansari	209	296	697	373	1575
25	Bank Bandung	67	53	57	41	218
26	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	259	242	219	216	936
27	Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung	0	0	14	212	226
28	Sakedap DT/WL	581	544	538	261	1924
29	DEKRANASDA	141	170	184	183	678
30	Pojok Investasi	0	45	1	0	46
Jumlah		15619	16736	20134	21827	74316

Sumber : Dokumen Pengunjung MPP Kota Bandung 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 jumlah keseluruhan pengunjung yang mengakses layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung selama tahun 2024 mencapai 74.316 orang. Capaian ini menunjukkan bahwa keberadaan MPP sebagai pusat layanan terpadu mendapat respons positif dari masyarakat dan telah menjadi titik

sentral dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bandung. Data kunjungan yang tercatat secara konsisten selama empat triwulan memperkuat asumsi bahwa MPP berhasil menarik partisipasi warga dalam memanfaatkan layanan yang disediakan.

Lebih lanjut, data kunjungan ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan dari sisi akumulasi jumlah pengguna layanan, tetapi juga menunjukkan pola preferensi masyarakat terhadap jenis layanan tertentu. Tabel 1.3 memperlihatkan lima tenant dengan jumlah pengunjung terbanyak selama tahun 2024, yang seluruhnya memiliki karakteristik layanan publik yang bersifat administratif, legal-formal, serta berdampak langsung pada kebutuhan dasar warga negara.

Tabel 1.3

5 Jenis Pelayanan dengan Pemohon Terbanyak Tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengunjung
1.	Polrestabes Bandung	28.901
2.	Disdukcapil Kota Bandung	20.901
3.	BAPENDA Prov. Jabar / Samsat Kawaluyaan	6.154
4.	Diciptabintar Kota Bandung	4.104
5.	Kantor Imigrasi Kelas I Bandung	2.858

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan lima jenis pelayanan dengan jumlah pengunjung terbanyak selama tahun 2024. Polrestabes Bandung menjadi layanan yang paling banyak diakses, dengan total 28.901 pengunjung, diikuti oleh Disdukcapil Kota Bandung sebanyak 20.901 pengunjung. Selanjutnya, terdapat Bapenda Provinsi Jawa Barat/Samsat Kawalayaan (6.154), Diciptabintar Kota Bandung (4.104), dan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung (2.858). Tingginya angka pengunjung pada kelima layanan ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kebutuhan tinggi terhadap pelayanan administrasi kependudukan, pajak kendaraan, perizinan, serta urusan identitas hukum dan dokumen perjalanan. Layanan- layanan tersebut cenderung memiliki eksistensi yang kuat, karena bersifat wajib, mendesak, dan familiar di masyarakat.

Dalam perspektif efektivitas organisasi menurut Steers (1977), kondisi ini dapat dianalisis melalui dimensi pencapaian tujuan dan integrasi organisasi. Tenant dengan kunjungan tinggi menunjukkan efektivitas dari sisi relevansi dan capaian sasaran organisasi. Sementara itu, integrasi kelembagaan yang baik akan terlihat dari adanya koordinasi antartenant dan sistem informasi yang memungkinkan masyarakat untuk memahami fungsi dari seluruh layanan yang tersedia. Selain itu, indikator adaptasi terhadap lingkungan eksternal juga menjadi penting—di mana MPP dituntut untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan publik, tanpa mengabaikan layanan-layanan khusus yang tetap esensial meskipun digunakan oleh segmen kecil masyarakat.

Kondisi ini juga dapat dikaitkan dengan prinsip *New Public Service*, yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan nyata warga, bukan sekadar mengejar angka volume layanan. Pelayanan publik yang

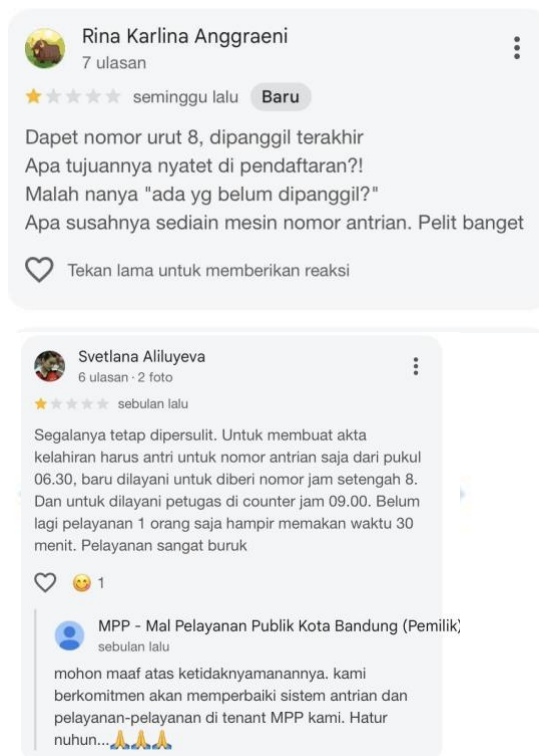
efektif bukan hanya yang paling banyak dimanfaatkan, tetapi yang mampu mengakomodasi keragaman kebutuhan masyarakat secara adil dan inklusif, dengan membuka akses, memperkuat pemahaman, serta menjaga kualitas dalam seluruh spektrum layanan yang ditawarkan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik tidak hanya dapat dilihat dari jumlah pengunjung atau capaian administratif, tetapi juga dari pengalaman langsung pengguna yang terekam melalui platform digital. Berdasarkan ulasan di Google Maps hingga pertengahan 2024 (Gambar 1.1), MPP Kota Bandung memperoleh rating 4.5 dari 5, menunjukkan apresiasi publik secara umum terhadap keberadaan MPP. Namun, di balik skor tinggi tersebut, terdapat keluhan berulang dari masyarakat yang memberikan gambaran mengenai kendala-kendala di lapangan.



Gambar 1.4

Keluhan Masyarakat Kota Bandung



Berdasarkan Gambar 1.4 Beberapa ulasan menyampaikan bahwa sistem antrean tidak berjalan sesuai nomor, pemanggilan dilakukan tidak urut, atau bahkan terjadi kekacauan antrean saat sistem digital tidak berfungsi. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan minimnya petugas informasi, yang membuat pengunjung bingung mencari tenant tertentu, serta ketidakkonsistenan informasi, terutama terkait waktu layanan dan pengambilan dokumen. Kritik lainnya menyorot waktu tunggu yang lama, terutama pada jam sibuk, dan pengalaman bahwa masyarakat harus datang sangat pagi untuk mendapatkan kuota layanan, namun tetap tidak dilayani secara efisien.

Dalam perspektif Steers (1977), keluhan-keluhan ini menandakan bahwa dimensi integrasi dan adaptasi organisasi belum berjalan optimal. Pelayanan publik yang efektif menuntut koordinasi antartenant, sistem antrian yang konsisten, serta kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan dinamika harapan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap persepsi publik digital perlu dijadikan bagian integral dari strategi peningkatan pelayanan di MPP, agar tidak hanya terlihat “baik di atas kertas”, tetapi juga terasa berkualitas dalam praktiknya.

Dalam kerangka efektivitas organisasi menurut Steers (1977), posisi ini mencerminkan bahwa secara internasional, Indonesia telah menunjukkan kapasitas adaptif yang meningkat dalam merespons tantangan global dan kompleksitas pelayanan. Peningkatan efektivitas pemerintahan di tingkat negara menjadi lingkungan eksternal yang positif bagi reformasi birokrasi daerah, termasuk di dalamnya penyelenggaraan MPP seperti di Kota Bandung. Dengan kata lain, kondisi internasional ini mendukung narasi bahwa inisiatif-inisiatif seperti MPP adalah bagian dari transformasi yang lebih luas dalam sistem pelayanan publik Indonesia, yang juga diakui dalam tataran global.

Meningkatnya efektivitas pemerintahan Indonesia dalam tataran internasional memberikan dorongan struktural bagi daerah untuk mengadopsi inovasi pelayanan publik yang lebih adaptif. Namun demikian, internalisasi prinsip-prinsip pelayanan publik modern juga harus tercermin dalam komitmen kelembagaan di tingkat lokal. Berdasarkan hasil observasi awal dan komunikasi langsung dalam proses perizinan penelitian, *Ketua Tim Pelaksana MPP Kota Bandung* menyatakan bahwa:

“Penelitian ini sudah sangat sesuai, karena MPP Kota Bandung memang sejak awal mengadopsi prinsip-prinsip New Public Service dalam penyelenggaraan pelayanannya.”

Pernyataan tersebut menguatkan bahwa nilai-nilai partisipatif, keterbukaan, dan kolaboratif sebagaimana yang ditekankan dalam pendekatan *New Public Service (NPS)* telah menjadi kerangka kerja nyata dalam operasional MPP Kota Bandung. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana efektivitas pelayanan di MPP Kota Bandung telah selaras dengan prinsip-prinsip NPS, terutama dalam mengoptimalkan seluruh layanan agar tidak hanya ramai secara kuantitas, tetapi juga merata secara kualitas dan pemanfaatan oleh publik. Tidak cukup jika efektivitas diukur hanya dari kinerja administratif internal; pelayanan publik modern harus dievaluasi juga dari perspektif masyarakat, termasuk pemahaman, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan.

Untuk itu, penelitian ini menggunakan kerangka efektivitas organisasi menurut *Steers (1977)* sebagai dasar analisis, dengan melihat bagaimana MPP Kota Bandung menjalankan tiga dimensi penting: pencapaian tujuan, integrasi kelembagaan, dan adaptasi terhadap tuntutan eksternal. Pemilihan pendekatan ini juga diperkuat secara langsung oleh pernyataan dari Ketua Tim Pelaksana MPP, yang mendukung penggunaan pendekatan NPS karena selaras dengan arah kelembagaan mereka.

Dengan demikian, pendekatan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini tidak hanya memiliki landasan akademik yang kuat, tetapi juga diakui secara praktis oleh pelaksana pelayanan itu sendiri. Namun demikian, efektivitas pelayanan publik berbasis NPS di MPP Kota Bandung belum banyak diteliti secara mendalam, khususnya dari perspektif integrasi dan adaptasi layanan. Hal ini menunjukkan adanya celah kajian yang penting untuk dieksplorasi lebih lanjut. Atas dasar pertimbangan tersebut, penulis merasa urgensi dan relevansi untuk

mengkaji permasalahan ini dalam penelitian yang berjudul:
“Efektivitas Pelayanan dalam Konsep *New Public Service* pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapat ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan tenant di Mal Pelayanan Publik dengan realitas pelaksanaannya, yang tercermin dari keluhan terhadap kecepatan layanan, keterbatasan informasi yang diterima, serta sikap kurang responsif dari petugas pelayanan.
2. Pemanfaatan aplikasi GAMPIL sebagai media informasi layanan Mal Pelayanan Publik Kota Bandung belum optimal, ditandai dengan masih rendahnya tingkat penggunaan oleh masyarakat akibat kurangnya sosialisasi, antarmuka yang belum ramah pengguna. serta keterbatasan fitur yang tidak sepenuhnya mendukung kebutuhan informasi pelayanan secara komprehensif.
3. Belum terintegrasinya sistem informasi antar tenant di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menyebabkan ketidakmerataan kualitas pelayanan, di mana sebagian tenant telah menerapkan layanan berbasis digital yang efisien, sementara tenant lainnya masih menggunakan prosedur manual yang lambat dan kurang responsif.

C. Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana keterjangkauan pelayanan dalam konsep *New Public Service* ?
2. Bagaimana koordinasi lintas instansi dalam menjamin kualitas pelayanan publik di MPP Kota Bandung?
3. Bagaimana adaptasi MPP Kota Bandung terhadap kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi ?

D. Tujuan Penelitian

Selanjutnya, adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah yang sesuai dengann rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pencapaian tujuan pelayanan dalam konsep *New Public Service*
2. Menilai sejauh mana sistem koordinasi dan integrasi antarinstansi di dalam MPP Kota Bandung mendukung terciptanya pelayanan yang efisien dan terkoordinasi.
3. Mengevaluasi kemampuan adaptasi MPP Kota Bandung terhadap ekspektasi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital, sebagai media pelayanan publik.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini berhubungan erat dengan tujuan yang ingin dicapai. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara ilmiah (signifikansi akademik) maupun secara praktis (signifikansi sosial/kemanusiaan) sebagai berikut :

1. Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai efektivitas pelayanan publik dan implementasi pendekatan *New Public Service*. Selain itu, penelitian ini juga memberikan landasan konseptual dan data empiris yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas tema serupa, terutama dalam konteks integrasi layanan dan partisipasi masyarakat di ruang pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi Pemerintah Kota Bandung dan pihak pengelola Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam mengevaluasi serta meningkatkan efektivitas dan pemerataan pelayanan. Temuan yang dihasilkan dapat digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan, memperkuat komunikasi publik, serta mendorong keterlibatan masyarakat secara lebih merata terhadap seluruh tenant layanan yang tersedia.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual yang menjelaskan keterkaitan antara teori dan variabel-variabel penelitian dalam mengatasi suatu permasalahan. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir disusun untuk menggambarkan bagaimana efektivitas

pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung dapat dianalisis melalui pendekatan efektivitas organisasi menurut Steers (1977) yang mencakup tiga dimensi utama: pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi internal (*integration*), dan adaptasi terhadap lingkungan eksternal (*adaptation*). Prinsip New Public Service (NPS) turut menjadi nilai dasar yang memberikan arah normatif terhadap orientasi pelayanan publik yang partisipatif, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pada tahap input, dimensi yang dikaji mencakup elemen-elemen awal yang mempengaruhi jalannya pelayanan publik, seperti kebijakan formal (Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan MPP), nilai-nilai dasar pelayanan publik berbasis NPS, ketersediaan sumber daya organisasi (tenant layanan, petugas, fasilitas fisik), serta dukungan sistem digital seperti aplikasi antrean *GAMPIL*. Input ini mencerminkan kapasitas awal organisasi dalam merancang struktur pelayanan yang inklusif dan efisien.

Selanjutnya, pada tahap proses, kerangka berpikir menekankan bagaimana input tersebut dioperasikan dalam praktik pelayanan publik sehari-hari. Fokus pada tahap ini diarahkan pada pelaksanaan tiga dimensi efektivitas Steers: (1) pencapaian tujuan, yaitu sejauh mana masing-masing tenant mencapai target pelayanan dan menjangkau kebutuhan masyarakat; (2) integrasi, yaitu keterpaduan fungsi antarinstansi, keselarasan prosedur, serta efisiensi sistem koordinasi; dan (3) adaptasi, yaitu kemampuan MPP untuk menanggapi perubahan lingkungan eksternal seperti ekspektasi masyarakat, perkembangan teknologi, serta dinamika sosial melalui inovasi pelayanan dan perbaikan sistem informasi. Nilai-nilai NPS

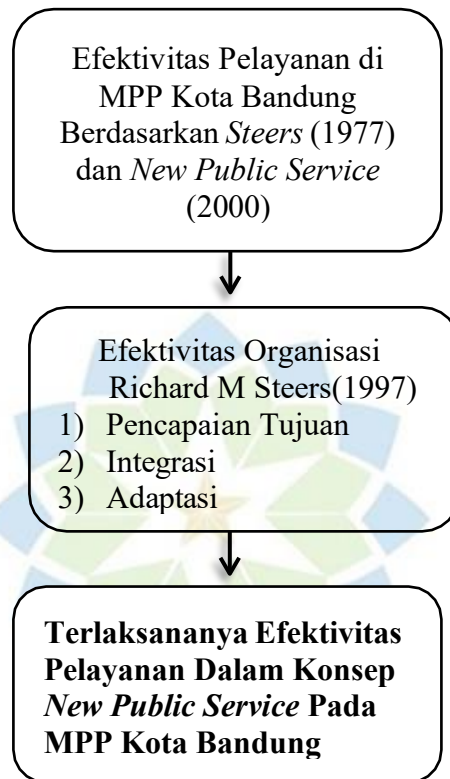
seperti keterlibatan masyarakat dan keterbukaan informasi menjadi indikator penting dalam menilai kualitas proses ini.

Sementara itu, tahap output mencerminkan hasil nyata dari pelaksanaan pelayanan publik yang telah dilakukan. Indikator dalam tahap ini mencakup tingkat kunjungan masyarakat ke tenant secara proporsional, tingkat pemanfaatan layanan yang merata, persepsi masyarakat terhadap pelayanan (misalnya melalui ulasan di Google Maps), serta efektivitas media digital seperti aplikasi GAMPIL dalam menjembatani akses pelayanan. Output ini menjadi cerminan dari sejauh mana nilai-nilai NPS dan indikator efektivitas Steers terwujud dalam pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat secara langsung.

Dengan demikian, kerangka berpikir ini menjelaskan bahwa pelayanan publik yang efektif di MPP Kota Bandung bukan hanya soal banyaknya layanan atau kuantitas pengguna, tetapi bagaimana kebijakan, sistem, dan pelaksanaannya mampu terintegrasi dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, serta mencerminkan orientasi partisipatif sebagaimana ditekankan dalam paradigma New Public Service.

Adapun kerangka berpikir jika disajikan dalam bentuk gambar adalah sebagai berikut :

Gambar 1. 5 Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah Peneliti (2025)

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG