

ABSTRAK

Susanti, 1208010205, 2024, Integrasi Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dari berbagai instansi dalam satu lokasi. MPP adalah pusat layanan terpadu yang menggabungkan berbagai layanan publik dalam satu lokasi, bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Namun masih terdapat masalah yang di hadapi yakni, belum adanya integrasi data, kurangnya SDM pada beberapa instansi.

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis task portofolio, participant structure, autonomy, proximity to citizen, dan instrument yang dilakukan MPP Kota Bandung dengan menggunakan teori one stop shop tersebut.

Untuk mengkaji masalah penelitian, peneliti menggunakan teori one stop shop dari Askim, et.al. yang mencakup dimensi task portofolio, participant structure, autonomy, proximity to citizen, dan instrument. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi keberhasilan integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung dengan menggunakan teori one stop shop tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan jenis deskriptif menurut Creswell. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data melibatkan beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kota Bandung dilihat menggunakan teori one stop shop berhasil melakukan integrasi, mayoritas masyarakat merasa puas dengan keberadaan MPP, terutama terkait dengan banyaknya jenis layanan, kecepatan layanan, kemudahan akses, dan fasilitas yang disediakan. Namun, beberapa tantangan masih ditemukan, seperti kurangnya SDM dari beberapa instansi, dan juga belum adanya ntegrasi data pada MPP Kota Bandung ini. Saran untuk MPP Kota Bandung

Kata Kunci: Integrasi, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik