

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu pemerintahan memiliki tujuan utama yang sangat penting dalam menjalankan tugasnya, yaitu sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan yang berfungsi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat menunjukkan bahwa tujuan utama adalah memberikan manfaat bagi warga negara (Setijaningrum, 2009). Ini menekankan aspek pelayanan sebagai fondasi yang memandu setiap tindakan pemerintahan. Pemerintahan modern berupaya memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan mereka, termasuk pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan layanan sosial lainnya. Di samping itu, pemerintahan tidak boleh eksis semata-mata untuk melayani dirinya sendiri atau golongan tertentu.

Prinsip dasar pemerintahan adalah melayani masyarakat secara adil dan merata. Pemerintahan yang berintegritas dan transparan harus mengutamakan kepentingan umum di atas segalanya (Arisaputra, 2013).. Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan harus dilakukan dengan penuh akuntabilitas dan etika yang tinggi untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar mencapai sasaran. Pemerintahan yang efektif dan responsif akan menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan masyarakat. Ini tidak hanya meningkatkan kualitas hidup individu, tetapi juga berdampak positif pada ekonomi, stabilitas sosial, dan perkembangan sosial secara keseluruhan. Pemerintahan modern yang berfokus pada pelayanan publik adalah kunci bagi terwujudnya masyarakat yang lebih baik, yang dapat menjalani kehidupan mereka secara wajar dan meraih kesejahteraan yang layak.

Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pemerintah dalam melaksanakannya. Karena menyangkut interaksi langsung dengan masyarakat, maka pelayanan publik ini merupakan komponen penting dari

tugas pemerintah. Pemerintah harus menawarkan pelayanan publik yang sesuai untuk memenuhi beragam tuntutan masyarakat di semua bidang kehidupan. Pelayanan ini merupakan salah satu dari tiga peran utama yang harus dipenuhi oleh pemerintah: peran sebagai pelayan publik, peran pembangunan, dan peran pemberdayaan. (Rasyid, 2000).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah ini merupakan implikasi dari fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Adapun Undang-Undang yang mengatur pelayanan public ini tercantum dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada warganya. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan dan fasilitas yang memajukan kesejahteraan rakyat. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diakses, terjangkau, dan berkualitas tinggi. Pemerintah juga mempunyai tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik diberikan secara efisien dan efektif.

Untuk memenuhi perannya dalam menyediakan layanan publik, pemerintah perlu memiliki kerangka kebijakan yang komprehensif dan terintegrasi untuk memandu pengembangan dan implementasi inisiatif layanan public (Setijaningrum, 2009). Pemerintah juga harus memastikan pelayanan publik diselenggarakan secara transparan, akuntabel, dan partisipatif. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah seringkali menuai kritik karena dinilai masih jauh dari harapan masyarakat. Beberapa masalah yang dihadapi umumnya melibatkan praktik pungutan liar, biaya pelayanan publik yang tinggi, sulitnya aksesibilitas, minimnya informasi dokumen, dan proses yang kompleks.

Menurut Wibowo (2007), kondisi ini menyebabkan pelayanan masyarakat tidak mencapai tingkat optimal. Salah satu kendala utama adalah adanya praktik pungutan liar yang merugikan masyarakat. Hal ini tidak hanya menghambat

aksesibilitas pelayanan, tetapi juga menciptakan ketidakpercayaan terhadap integritas pemerintah daerah. Di sisi lain, biaya pelayanan publik yang mahal juga menjadi faktor penghambat bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi. Kondisi ini menciptakan kesenjangan akses terhadap layanan publik yang seharusnya merata untuk seluruh lapisan masyarakat.

Tak hanya itu, sulitnya aksesibilitas dan minimnya informasi dokumen turut menyulitkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Proses yang berbelit-belit semakin menambah kompleksitas sistem pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu adanya upaya serius dari pemerintah daerah untuk merampingkan proses, meningkatkan transparansi, dan memberikan informasi yang memadai kepada masyarakat. Hanya dengan langkah-langkah konkret seperti ini, pelayanan publik dapat mencapai tingkat maksimal yang diharapkan oleh masyarakat.

Integrasi dalam pelayanan publik adalah langkah strategis untuk meningkatkan kemudahan akses bagi pengguna layanan. Salah satu implementasi nyata dari konsep ini adalah melalui sistem pelayanan terpadu. Sistem ini, merupakan suatu pendekatan yang menyatukan seluruh proses pelayanan terhadap berbagai jenis layanan dalam satu kesatuan. Proses ini dapat dilakukan baik secara langsung maupun melalui platform online, dengan merujuk pada standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan terpadu menjadi kunci penting dalam konteks Kota Bandung, khususnya dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan. Dengan adanya inovasi dalam pelayanan perizinan yang terintegrasi.

Untuk mencapai tujuan ini, Kota Bandung perlu fokus pada pengembangan inovasi dalam pelayanan perizinan yang terpadu. Diperlukan integrasi yang baik antara proses-proses perizinan yang berbeda dan penerapan teknologi, baik secara langsung maupun online. Selain itu, keterlibatan aktif dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, menjadi kunci sukses dalam mengimplementasikan sistem pelayanan terpadu sebagai respons terhadap kebutuhan akan kemudahan pelayanan perizinan dan dan pelayanan lainnya. Selain pengintegrasian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat, daerah, dan

sektor swasta secara terintegrasi, tujuan utama dari Mal Pelayanan Publik adalah memastikan percepatan, keakuratan, dan fleksibilitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaannya (MENPANRB, 2022).

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, MPP merupakan langkah untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, aksesibilitas, kenyamanan, dan keamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Selain itu, tertuang juga dalam Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bandung Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dan Gerai Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, yang diatur oleh peraturan tersebut, bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan instansi dari tingkat pusat hingga daerah dalam satu gedung. Tujuannya adalah memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan, dan keamanan kepada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Selain itu, mal ini juga dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan dengan fokus pada transparansi, kemudahan, dan kecepatan, serta untuk meningkatkan daya saing global dalam menyediakan fasilitas untuk berusaha di wilayah Kota Bandung.

Hingga saat ini, Mal Pelayanan Publik telah didirikan di berbagai kota dan kabupaten di seluruh Indonesia, termasuk Kota Bandung, dengan total 163 unit. Diah Natalisa, Deputi Bidang Pelayanan Publik Kemenpan-RB, bersama dengan Uu Ruzhanul Ulum, Wakil Gubernur Jawa Barat, dan Yana Mulyana, Wali Kota Bandung meresmikan MPP Kota Bandung pada tanggal 23 Agustus 2022. Menurut informasi resmi dari Kementerian PANRB, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung menjadi Mal Pelayanan Publik ke-64 di Indonesia dan yang ke-8 di Provinsi Jawa Barat (MENPANRB, 2022). Kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kota Bandung diharapkan menjadi bukti komitmen Pemerintah Kota Bandung dalam memberikan kemudahan layanan publik bagi masyarakat.

Diah, Deputi Kementerian PANRB, menjelaskan bahwa MPP Digital akan mempermudah masyarakat mengakses layanan digital melalui satu aplikasi, dengan proses unggah data yang diminimalisir berkat adanya integrasi data. Bagi

pemerintah daerah, hadirnya MPP Digital juga mendorong efisiensi anggaran karena aplikasi MPP Digital bersifat berbagi pakai. Selain itu, integrasi data juga akan menjadi pendorong koordinasi dan masukan pengembangan mekanisme integrasi data secara nasional. Dengan integrasi data, MPP dapat memberikan layanan yang lebih efisien, terpadu, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Integrasi data juga memungkinkan efisiensi anggaran dan koordinasi yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik (MENPANRB, 2022).

Di MPP Kota Bandung, integrasi data belum terselenggara dengan baik. Meskipun MPP telah diresmikan di Kota Bandung, upaya integrasi data masih perlu ditingkatkan untuk memastikan keterpaduan serta integrasi data dengan berbagai layanan. Integrasi data merupakan salah satu kunci sukses dalam membangun MPP, karena memungkinkan penyelenggaraan layanan yang lebih efisien, terpadu, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Karenanya, penting untuk terus mendorong integrasi data di MPP Kota Bandung agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Pengamatan awal peneliti terhadap Mal Pelayanan Publik Kota Bandung mengungkapkan bahwa meskipun memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam satu lokasi untuk seluruh instansi yang terlibat, namun belum ada platform media sosial unik yang mengintegrasikan seluruh informasi dari berbagai instansi yang ada di dalamnya. satu platform media sosial. Profil media sosial ini dapat berfungsi sebagai platform komunikasi produktif antara organisasi dan komunitas serta saluran untuk berbagi informasi tentang layanan yang ditawarkan.

Selain itu, website Mal Pelayanan Publik Kota Bandung sebagian besar fokus pada pengumpulan nomor antrian pelayanan. Masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses lembaga dan jenis layanan secara penuh meskipun tersedia informasi mengenai hal tersebut karena website belum dikembangkan secara maksimal. Oleh karena itu, Mal Pelayanan Publik Kota Bandung perlu memiliki kehadiran media sosial yang unik. Salah satu akun tersebut mungkin adalah akun Instagram resmi, yang dapat digunakan untuk penjangkauan publik dan berbagi informasi. Hingga saat ini, profil media sosial DPMPTSP Kota Bandung

masih digunakan pada platform Instagram dan WhatsApp yang ditampilkan di situs resmi mal layanan publik.

**Tabel 1.1 Jadwal Pelayanan MPP Kota Bandung**

No.	Nama Instansi	Hari					
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
1	ATR/BPN Kota Bandung	-	✓	✓	✓	-	-
2	Bank Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	-
3	Bank BJB	✓	✓	✓	✓	✓	-
4	Bapenda Jabar	✓	✓	✓	✓	✓	-
5	Bapenda Kota Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	-
6	BBPOM di Bandung	✓	✓	-	-	-	-
7	Bea Cukai (KPPBC TMP A) Kota Bandung	✓	✓	✓	-	-	-
8	BNN Kota Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	-
9	BPJS Kesehatan	✓	-	-	✓	-	-
10	BPJS Ketenagakerjaan	✓	-	-	✓	-	-
11	DICIPTABINTAR	✓	✓	✓	✓	✓	-
12	Disukccapil Kota Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	-
13	Diskominfo Kota Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	-
14	Disnaker Kota Bandung	✓	-	✓	-	✓	-
15	DPMPTSP JABAR	✓	✓	✓	✓	✓	-
16	DPMPTSP Kota Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	-
17	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung	-	✓	-	✓	-	-
18	Kemenag Kota Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	-
19	Kemenkumham	✓	-	✓	-	✓	-

20	LPSE	✓	✓	✓	✓	✓	-
21	Pengadilan Negeri Kelas I Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	-
22	Perumda Tirtawening Kota Bandung	-	✓	-	-	-	-
23	POLRESTABES Kota Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	PT. PLN	✓	✓	✓	✓	✓	-
25	PT. POS Kota Bandung	✓	✓	✓	✓	✓	-
26	SAMSAT	✓	✓	✓	✓	✓	-
27	Galeri Dekranasda	✓	✓	✓	✓	✓	-
28	Pojok Investasi	✓	✓	✓	✓	✓	-

Sumber: Website MPP Kota Bandung, Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat 28 pelayanan pada Mal Pelayanan Publik, namun jadwal dari setiap instansi tidak setiap hari melakukan pelayanan, hal ini dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM). Kurangnya SDM di beberapa instansi memiliki dampak signifikan terhadap jadwal pelayanan di MPP Kota Bandung. Ketika SDM yang diperlukan untuk mengoperasikan dan memberikan layanan di MPP tidak mencukupi, hal ini dapat menyebabkan peningkatan tekanan kerja pada personel yang ada. Kondisi ini dapat berujung pada keterlambatan atau bahkan penurunan kualitas layanan, mengingat beban kerja yang berlebihan dapat mengurangi efisiensi dan ketepatan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kurangnya SDM juga dapat membatasi kapasitas MPP dalam memenuhi berbagai kebutuhan dan permintaan dari masyarakat. Pelayanan yang optimal memerlukan tim yang memadai untuk menjalankan berbagai prosedur dan tugas administratif.

Konsep Mal Pelayanan Publik merupakan suatu adaptasi dari konsep One Stop Shop. Konsep One Stop Shop merupakan suatu konsep untuk yang menyediakan akses bagi masyarakat dan pelanggan untuk menjangkau berbagai pelayanan dan informasi. Sebuah model yang dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan dan peningkatan pelayanan dan juga untuk menekan biaya (Askim et al., 2011).

Jika dilihat dari konsep One Stop Shop tersebut, adanya dorongan untuk menyediakan Mal Pelayanan Publik bagi pemerintah daerah merupakan hal yang positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, pemerintah juga perlu mempertimbangkan aspek efisiensi. Hal ini dimaksudkan agar penyediaan pelayanan tidak menjadi sia-sia. Kota Bandung sendiri sebelumnya telah memiliki berbagai macam bentuk pelayanan terintegrasi dengan berbagai sarana. Adanya Mal Pelayanan Publik hendaknya benar-benar dapat menyempurnakan upaya integrasi pelayanan daerah.

Menurut Askim et al., (2011) konsep One Stop Shop terdiri dari 5 indikator, diantaranya 1) task portofolio: mengenai jenis dan proses pelayanan; 2) participant structure: mengenai jumlah instansi yang ada di MPP; 3) autonomy: mengenai Tingkat kebebasan dan wewenang instansi di MPP; 4) proximity to citizen: jangkauan penyediaan layanan; dan 5) instrument: penggabungan anggaran, pengelolaan pegawai, prosedur pelaporan, koordinasi, maupun penggabungan kepemimpinan. Dari pemaparan di atas masih terdapat kendala dalam pengintegrasian pada Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Integrasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Belum adanya integrasi data keseluruhan dari berbagai instansi
2. Kurangnya SDM pada beberapa instansi sangat berpengaruh terhadap jadwal pelayanan di MPP
3. Tidak tersedianya akun media sosial khusus Mal Pelayanan Publik untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi mengenai pelayanan apa saja yang disediakan.



### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana task portofolio yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung?
2. Bagaimana relasi participant structure yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung
3. Bagaimana autonomy yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung?
4. Bagaimana proximity to citizen yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung?
5. Bagaimana instrument yang dilakukan untuk menilai integrasi pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis task portofolio yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung
2. Untuk menganalisis relasi participant structure yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung
3. Untuk menganalisis autonomy yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung
4. Untuk menganalisis proximity to citizen yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung
5. Untuk menganalisis instrument yang dilakukan untuk menilai integrasi pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut.

## 1. Secara Teoritis

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini akan menyumbang secara signifikan pada pengembangan teori dalam bidang administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan di Sektor Publik. Dengan menyajikan temuan-temuan yang lebih spesifik dan mendalam, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan memperkaya landasan teoritis yang ada, memberikan kontribusi penting untuk memahami dan mengembangkan konsep-konsep administrasi publik terkini.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan penerapan dari pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan oleh peneliti, dan juga merupakan salah satu persyaratan untuk mengikuti sidang sarjana di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung..

### b. Bagi Instansi

Hasil ini penelitian ini diharapkan untuk pihak instansi segera melakukan integrasi data dan memberikan informasi yang berharga sebagai pertimbangan dan masukan bagi Mal Pelayanan Publik Kota Bandung dalam upaya meningkatkan pengintegrasian pelayanan yang lebih baik.

### c. Bagi Penulis Selanjutnya

Harapan peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian dalam bidang yang sama

## 1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Administrasi Publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerjasama dalam memenuhi tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik. Konsep administrasi publik bukan suatu konsep yang baru di Indonesia, administrasi telah hadir terlampau jauh sebelumnya, namun berbagai pakar mengubah penyebutannya menjadi administrasi negara. Referensi ini berupa buku asing yang menggunakan Bahasa Inggris yaitu “Public Administration” yang diganti penyebutannya dengan administrasi negara (Pasolong, 2014).

Pelayanan publik merupakan proses dimana pemerintah memberikan layanan yang komprehensif, baik dan profesional kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Layanan ini mencakup jasa, barang, dan layanan administrative. Pelayanan publik mampu dikatakan sebagai suatu aktivitas dengan tujuan dilakukannya adalah dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik sesuai standar pelayanan. Pelayanan pada hakikatnya dapat diartikan sebagai aktivitas yang dikerjakan secara kelompok atau perorangan, secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya pemenuhan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Pemberian pelayanan dilihat sebagai kegiatan untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan, dengan begitu pelayan berhadapan langsung dengan pelanggan yang posisinya dipandang sebagai sesuatu yang penting (Pasolong, 2014).

Integrasi pelayanan publik merupakan konsep yang mencakup penyatuan dan penyelarasan berbagai layanan publik yang biasanya disediakan oleh instansi atau departemen yang berbeda. Tujuan utama dari integrasi pelayanan publik adalah meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan mengintegrasikan layanan-layanan tersebut, pemerintah dapat menciptakan suatu sistem yang lebih terpadu, meminimalkan birokrasi, dan meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, integrasi pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk menyatukan berbagai kegiatan pelayanan publik agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Integrasi pelayanan

publik juga mencakup integritas dalam pelayanan publik, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, integritas dinyatakan sebagai mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh. Integritas dalam pelayanan publik menekankan pentingnya konsistensi, kebenaran, dan ketepatan dalam tindakan/perilaku pelayanan public. Dengan demikian, integrasi pelayanan publik merupakan upaya untuk menyatukan berbagai kegiatan pelayanan publik dengan menjaga kesatuan, konsistensi, dan kebenaran dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Integrasi pelayanan publik seringkali melibatkan pembentukan pusat pelayanan tunggal atau One Stop Shop, di mana berbagai layanan dapat diakses dan diselesaikan dalam satu lokasi. Pendekatan ini bertujuan untuk menyederhanakan proses, mengurangi waktu dan biaya, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik. Integrasi pelayanan juga mencakup pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung koordinasi antarinstansi, sehingga data dan informasi dapat dibagikan dengan lebih efisien.

One Stop Shop adalah bentuk layanan yang diperkenalkan dengan tujuan mengurangi biaya-biaya yang muncul selama proses pelayanan. Model ini berkembang sebagai respons terhadap kompleksitas interaksi antara sektor swasta, masyarakat, dan pemerintah, yang mencerminkan dinamika perekonomian. Adanya gangguan atau bahkan putusnya hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan bisnis dapat mengakibatkan kehilangan peluang pertumbuhan bagi negara. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyederhanakan proses perizinan atau prosedur lainnya untuk memberikan kemudahan dan menjadikan pengguna sebagai fokus utama pelayanan. Pengintegrasian unit-unit pemerintah pada satu akses dapat berpengaruh pada prosedur, aturan, serta bentuk penyaluran pelayanan kepada publik (Askim et al., 2011).

Askim et al., mengklasifikasikan one stop shop kedalam lima jenis yaitu:

#### 1. Task Portofolio

Berkaitan dengan jumlah dan jenis layanan yang ditawarkan One Stop Shop. Layanan dapat berupa satu jenis atau beragam

#### 2. Participant Structure

Mengacu pada struktur penyedia layanan yang berpartisipasi di One Stop Shop. Struktur ini bisa sederhana atau kompleks, tergantung pada jumlah dan kemitraan dengan pemerintah dan sektor swasta. Luasnya area geografis juga mempengaruhi struktur ini.

#### 3. Autonomy

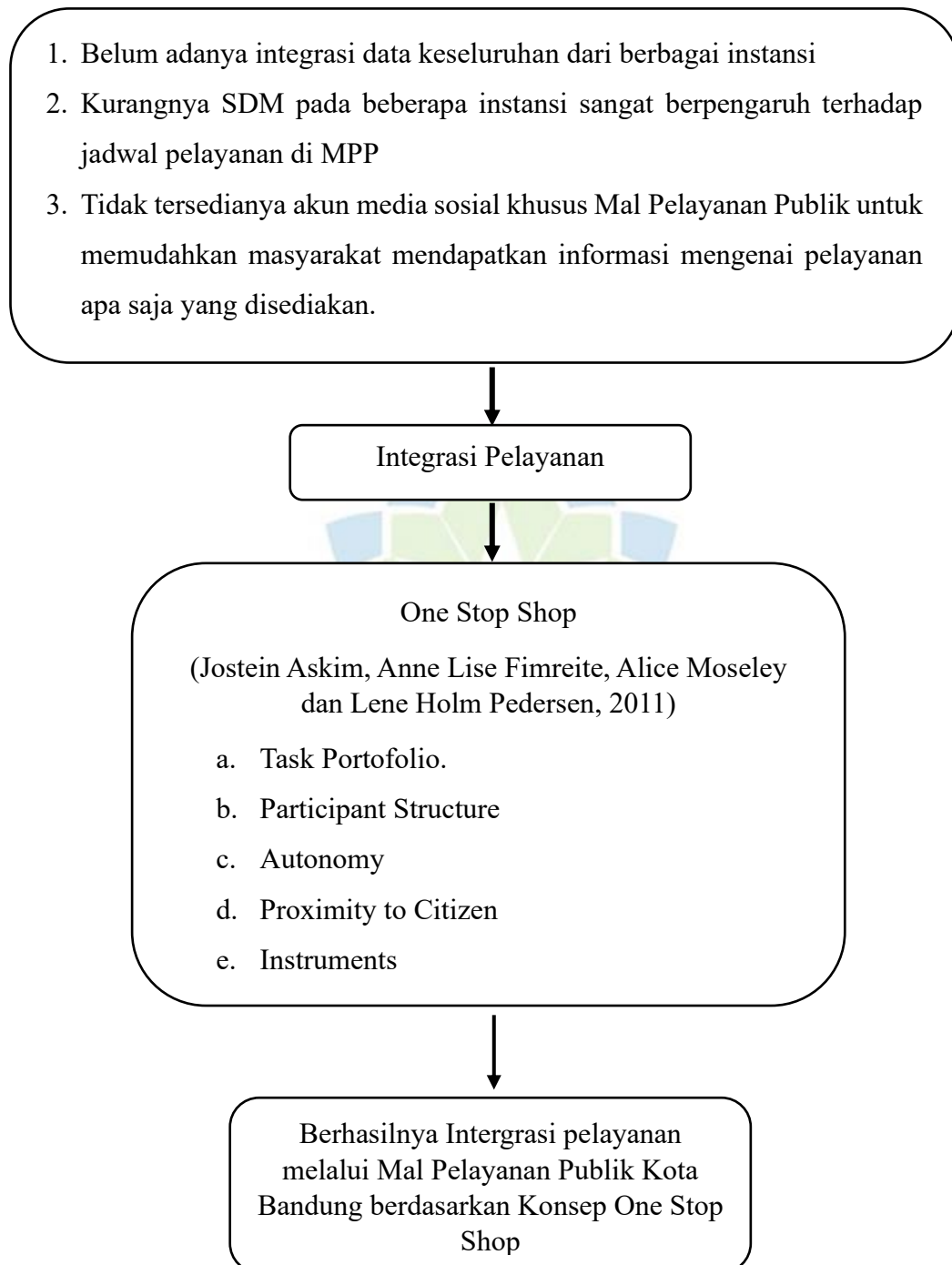
Berkaitan dengan tingkat kebebasan dalam pengambilan keputusan oleh penyedia layanan. One Stop Shop memiliki wewenang yang berbeda-beda, dari menetapkan harga hingga standar kualitas layanan. Pemerintah pusat tetap memiliki peran tertinggi dalam kebijakan.

#### 4. Proximity to Citizen

Prinsip mendekatkan layanan publik kepada masyarakat, baik melalui layanan virtual atau fisik. One Stop Shop dapat beroperasi secara lokal atau regional untuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik.

#### 5. Instruments

Berkaitan dengan koordinasi dan juga evaluasi antara One Stop Shop dengan organisasi yang bergabung.

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian**

Sumber: Diolah Peneliti, 2023