

## ABSTRAK

Sri Rahayu, 1208010203, 2024, Implementasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan suatu permasalahan di Kabupaten Sumedang berdasarkan RPJMD tahun 2019-2023 yang disebabkan oleh rumitnya birokrasi. Menindaklanjuti permasalahan tersebut, pemerintah Kabupaten Sumedang mendirikan Mall Pelayanan Publik melalui Peraturan Bupati Sumedang Nomor 85 tahun 2019 tentang Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang memiliki ketertarikan karena menjadi yang tercepat dan termurah. Disisi lain Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang menghadapi permasalahan pelaksanaan pelayanan yang belum maksimal, rendahnya faktor pelaksana program, dan aplikasi pendaftaran online kerap terjadi eror.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan penelitian, rumusan masalah penelitian ini yaitu mencakup implementasi kebijakan Mall Pelayanan Publik di kabupaten Sumedang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis implementasi kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang berdasarkan standar dan sasaran kebijakan; sumber daya; hubungan antar organisasi; karakteristik agen pelaksana; Kondisi sosial, politik, dan ekonomi; serta disposisi implementor.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) yang terdiri dari enam dimensi yaitu standar dan sasaran kebijakan; sumber daya; hubungan antar organisasi; karakteristik agen pelaksana; Kondisi sosial, politik, dan ekonomi; serta disposisi implementor.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, menggambarkan secara detail melalui investigasi dan interpretasi data. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh berdasarkan observasi dan wawancara terhadap beberapa informan petugas Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang. Sumber data sekunder diperoleh berdasarkan buku, jurnal, website, laporan pemerintah, dan arsip data untuk memperkuat dan melengkapi informasi yang ada. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga langkah yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang sudah berjalan dengan cukup baik, standar dan sasaran kebijakan sudah sesuai; sumber daya sudah sesuai; hubungan antar organisasi sudah sesuai; karakteristik agen pelaksana sudah sesuai; Kondisi sosial, politik, dan ekonomi sudah sesuai namun aplikasi booking antrian online belum efektif karena sistem eror ; serta disposisi implementor sudah sesuai.

**Kata Kunci :** Implementasi Kebijakan, Mall Pelayanan Publik, Pelayanan Publik