

EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN INDRAMAYU

Oleh:

Evah Ridzana¹, Luthfi Faisal Natsir², Wiji Febriyani Rizkiyah³

FISIP-Universitas Wiralodra, Indramayu ^{1,2,3}

Email:

[eeva9891@gmail.com¹](mailto:eeva9891@gmail.com)

[luthfinatsir.lfn@gmail.com²](mailto:luthfinatsir.lfn@gmail.com)

[wijifebriyani86@gmail.com³](mailto:wijifebriyani86@gmail.com)

Received : Februari 19, 2025

Revised : Februari 19, 2025

Accepted : Februari 27, 2025

Available online : Februari 28, 2025

DOI: 10.31943/aspirasi.v15i1.134

ABSTRAK: Penyelenggaraan Mal Pelayanan diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 menjelaskan mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Sebagai bentuk respon dari peraturan tersebut Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu pada Tahun 2023 mendirikan Mal Pelayanan Publik sebagai upaya memberikan pelayanan yang efektif, efisien, cepat dan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui pengumpulan data yang berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada mal pelayanan publik Kabupaten Indramayu yaitu: 1. Sumber Daya Manusia yang dimiliki telah menjalankan dengan baik dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang ada, 2. Sarana, dalam hal ini yang dimiliki pada mal pelayanan publik Kabupaten Indramayu memiliki kondisi yang nyaman, dan aman, 3. Prasarana, yang dimiliki juga sudah cukup baik, dengan demikian bahwa efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu sudah berjalan dengan cukup baik namun perlu adanya suatu inovasi-inovasi baru agar dapat lebih mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan melalui penambahan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik (MPP).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik telah dicantumkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2016 perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2013 mengenai Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Yang menerangkan bahwa peraturan itu adalah suatu panduan dalam pelaksanaan standar pelayanan umum pada instansi pemerintah. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan suatu pelayanan publik yang baik maka di Kabupaten Indramayu sendiri mendirikan MPP guna menunjang suatu kualitas pelayanan yang baik. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu menjadi suatu upaya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik juga memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat di Indramayu. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan MPP. Agar dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka perlu meningkatkan juga kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman dan aman(dalam Afrizal et al. 2023).

MPP di Kabupaten Indramayu secara resmi mulai beroperasi pada hari kamis 28 Desember Tahun 2023, seperti yang di sampaikan oleh Bupati Indramayu Nina Agsutina pada acara *soft launching* yang diselenggarakan di halaman MPP. Dengan adanya MPP juga menjadi salah satu upaya dalam mentransformasi mental birokrasi priyayi menjadi birokrasi melayani juga menjadi tempat pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Indramayu. Sejak diresmikan MPP sampai dengan penelitian ini berlangsung telah tercatat sudah ada sekitar 41.550 masyarakat yang mengunjungi MPP.

Berdasarkan website dari BKPSDM (bkpsdm.indramayukab.go.id) Kabupaten Indramayu terdapt 32 jenis pelayanan yang tersedia di MPP Kabupaten Indramayu, dengan rincian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Jenis Loker Pelayanan di MPP Kabupaten Indramayu

No.	Loker Pelayanan	N0.	Loker Pelayanan
1.	Badan Keuangan Daerah (BKD)	17.	Dinas Perhubungan (DISHUB)
2.	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Indramayu	18.	Perumdam Tirta Dharma Ayu

3.	Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat (PUPR)	19.	Dinas Lingkungan Hidup (DLH)
4.	Kementrian Agama (KEMENAG) Indramayu	20.	Tabungan Simpanan Pensiun (TASPEN)
5.	Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) JABAR	21.	Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO)
6.	Dinas Kesehatan (DINKES)	22.	22. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian (DKPP)
7.	Pengadilan Negeri Indramayu	23.	Dinas Koperasi UKM, Perdagangan dan Perindustrian (DISKOPDAGIN)
8.	POLRES INDRAMAYU	24.	Kejaksanaan Negeri (KEJARI) Indramayu
9.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	25.	Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER)
10.	Badan Pertanahan Nasional (BPN)	26.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Tenaga Kerja
11.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL)	27.	Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat
12.	PLN	28.	Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Indramayu
13.	Bank Jabar Banten (BJB)	29.	Dinas Perumahan kawasan Permukiman (DISKIMRUM)
14.	Dinas Sosial (DINSOS)	30.	Dinas Pemuda dan Pariwisata (DISPARA)
15.	Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan (DIKBUD)	31.	PDAM
16.	Pengadilan Agama Indramayu	32.	Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Cirebon

Dari total 32 jenis pelayanan yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat Indramayu, hanya terdapat 3 yaitu: 1. Disdukcapil, yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan, 2. Dinsos, dengan pelayanan mengenai konsultasi Bantuan Sosial (BANSOS)/Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), dan 3. Disnaker dengan pelayanan pembuatan AK1 atau kartu kuning untuk memenuhi kebutuhan dalam mencari pekerjaan atau melamar pekerjaan. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, penulis memiliki tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan pada MPP di Kabupaten Indramayu.

KAJIAN TEORITIS

1. Konsep Efektivitas

Menurut Sondang P. Siagian (2001:24) bahwa “efektivitas adalah suatu penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk bisa menghasilkan beberapa barang atas jasa yang diberikannya”. Kinerja menunjukkan suatu keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya suatu tujuan. Jika hasil kegiatan mendekati tujuan, ini berarti efisiensi yang lebih besar. Ketika seseorang berbicara tentang efektivitas sebagai manajemen kerja, berarti fokusnya adalah pada pencapaian berbagai tujuan, yang ditentukan oleh penggunaan tepat waktu dari sumber daya tertentu yang tersedia, harus ditentukan terlebih dahulu, dan hasil yang dicapai dengan menggunakan sumber daya tersebut. Maka hasil harus dicapai dalam waktu yang ditentukan (dalam Faradiba, Muchsin, and Hayat 2021). Efektivitas berhubungan dengan bagaimana tingkat keberhasilan dari suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan tersebut dikatakan efektif jika kegiatan tersebut memiliki pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan layanan masyarakat yang merupakan sasaran yang sudah ditentukan.

2. Konsep Pelayanan Publik

Penerima pelayanan ialah masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik merupakan pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat yang berbentuk usaha yang dijalankan dan pelayanan tersebut diberikan dengan memegang teguh dari syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis juga manajemen yang baik dalam membrikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sedangkan pelayanan yang terkait dengan tugas-tugas dari aparatur pemerintah menurut Ratminto dan Winarsih (2005:5) yaitu Segala bentuk dari pelayanan, baik dalam bentuk barang ataupun jasa yang pada prinsipnya menjadi suatu tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pemerintah pusat maupun daerah, dan di

lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya dari pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik terbagi menjadi 3 jenis kelompok pelayanan yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administrasi Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
2. Kelompok Pelayanan Barang Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
3. Kelompok Pelayanan Jasa Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Masih dalam rujukan yang sama seperti yang diatas maka yang dimaksud dengan dari pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan atau dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai dari upaya dalam pemenuhan kebutuhan dari penerima pelayanan maupun dari pelaksanaan kebutuhan dari perundang-undangan.

3. Konsep Mal Pelayanan Publik

Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu diundangkannya PERMENPAN RB Nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik atau MPP. Dengan adanya MPP, masyarakat tidak hanya sekedar mendapatkan pelayanan yang lebih nyaman dan terpuaskan tetapi juga dengan adanya kehadiran dari Mal Pelayanan Publik atau MPP menjadi solusi yang tepat untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketrjangkauan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Mal pelayanan Publik atau MPP pada dasarnya pengintergrasian pelayanan publik dari daerah dengan berbagai pelayanan publik instansi pemerintah pusat, pemerintah Daerah, BUMN/BUMD dan swasta. Mal Pelayanan Publik atau MPP merupakan model pelayanan terpadu generasi ketiga, yaitu:

1. Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yaitu layanan yang menyatukan berbagai unit didalam satu atap dan satu Gedung yang sama. Dimana dalam masing-masing unit teknis memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam hal ini tidak ada keterkaitan dan koordinasi antara unit teknis satu pintu dengan unit teknis yang lain.

2. Berevolusi menjadi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yaitu sistem layanan yang mana masyarakat hanya dilayani dan hanya berhubungan dengan customer service, tidak berhubungan dengan yang memproses perizinan (*back office*). Pada pelayanan satu pintu umumnya proses perizinan dan non perizinan transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus di penuhi.

Hadirnya MPP merupakan inovasi yang dapat memayungi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran dari PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak dari MPP. Konsep MPP sendiri terinspirasi dari *Publik Service Hall* (PSH) yang ada di Azerbaijan dan Georgia, yakni pusat pelayanan terpadu yang terintergrasi, baik antar kementerian maupun dengan pemerintah lokal (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2018)

4. Kerangka Pemikiran

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif maka diperlukan inovasi dalam suatu pelayanan, seperti yang telah dilaksanakan pada instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkai pelaksanaan suatu ketentuan dari perundang-undangan. Dalam hal ini untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam hal pelayanan publik perlu juga dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan swasta dalam 1(satu) tempat yang berupa Mal Pelayanan publik (MPP).

Dasar hukum Mal Pelayanan Publik (MPP) diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dan yang menjadi rujukan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan terdapat pada Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian tersebut, guna mengukur efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP), penulis menggunakan teori efektivitas dari P. Siagan (2001:24) sebagai pisau analisis berkaitan dengan Mal Pelayanan Publik (MPP), bahwa keberhasilan dari efektivitas diukur adanya: 1. SDM; 2. Sarana; 3. Prasarana.

METODE PENELITIAN

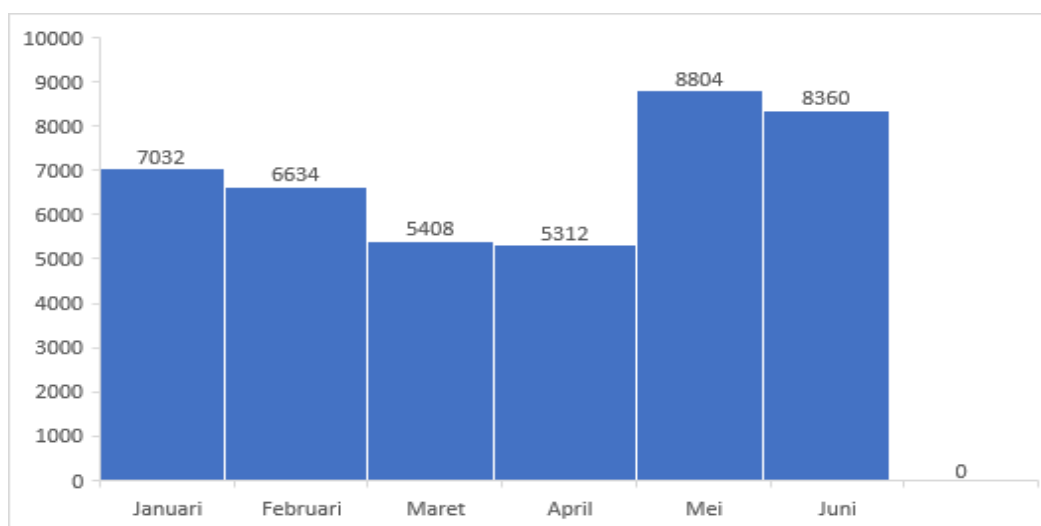
Metode yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, menurut Natsir (2023:53) bahwa metode deskriptif kualitatif adalah menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta atau keadaan serta fenomena yang sedang berlangsung selama dalam melaksanakan penelitian dan menyajikan data dengan secara objektif.

PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik ini adalah tempat berlangsungnya suatu pelayanan publik dalam satu tempat atau satu Gedung yang sama. Mal Pelayanan Publik ini dibawah koordinator dari DPMPPTSP (Dinas Penanam Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dengan 32 gerai dan sekitar 160 layanan yang berada di Mal Pelayanan Kabupaten Indramayu yang telah diresmikan pada tahun 2023 lalu yang terletak di Jl.Gatot Subroto Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat.

Dengan berlangsungnya pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini yang sudah berjalan sekitar kurang lebih enam bulan ini dari bulan januari sampai dengan bulan juli sudah sebanyak 41.550 masyarakat Indramayu yang telah melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui grafik dibawah ini:



Sumber: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu

Data diatas dapat dikatakan bahwa dari bulan Januari sebanyak 7032 orang, Februari sebanyak 6634 orang, Maret sebanyak 5408 orang, April sebanyak 5312 orang, Mei 8804 orang, dan juga pada bulan Juni sebanyak 8360 orang atau masyarakat yang telah melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu. Berdasarkan periode data diatas dari awal terbentuknya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu, dinas yang paling banyak dikunjungi masyarakat yakni 1) Dinas

Kependudukan Dan Cacatan Sipil 17.215; 2) Dinas Ketenagakerjaan 13.636; 3) Dinas Sosial 4.128.

1. Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu

Pada pembahasan ini, penulis dalam melakukan analisis yaitu dengan menggunakan teori efektivitas dari Sondang P.Siagian (2001:24) yang terdiri dari 3 Indikator, 1) Indikator SDM dengan sub indikatornya (kualitas kerja, tanggung jawab, ketepatan waktu dan kedisiplinan); 2) Sarana dengan sub indikatornya (perlengkapan dasar); dan 3) Parasaran dengan sub indikatornya (bahan/peralatan), dengan indikator tersebut untuk mengukur sejauhmana efektivitas pelayanan pada MPP Kabupaten Indramayu, yang akan diuraikan secara sistematis sebagai berikut:

1) Indikator SDM

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik itu institusi maupun perusahaan. Pada dasarnya sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai perencana dan pelaksana sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Untuk dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia sesuai dengan teori dari P.Sondang Siagian dengan Sub Indikator yakni:

a. Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil observasi selama dilapangan maka peneliti menyampaikan analisis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal ini melalui MPP, para pegawai diharuskan telah melalui atau mengikuti bimbingan teknis (Bimtek) atau pembinaan dalam menunjang pelayanan publik yang efektif sesuai dengan SOP. Sehingga apa yang diberikan sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan atau butuhkan dan dalam hal ini mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu.

b. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil penelitian selama dilapangan, maka penulis menganalisis setiap pegawai yang ditempatkan di MPP telah mengikuti Bimtek sehingga memiliki rasa tanggung jawab dalam memberikan bentuk pelayanan kepada masyarakat yang menghasilkan masyarakat merasa dihargai dengan mendapatkan segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pemoho, dengan demikian keberadaan MPP Kabupaten Indramayu secara keseluruhan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat setempat.

c. Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan keberadaan MPP Kabupaten Indramayu dari sudut ketepatan waktu sudah sangat sesuai dengan ketentuan yang sudah ditentukan oleh masing-masing loket pelayanan, dari mulai proses sampai dengan terbitnya permohonan pelayanan dari masyarakat sesuai dengan hari dan waktu yang sudah ditetapkan, hal ini menunjukkan bentuk kepastian kepada masyarakat.

d. Kedisiplinan

Disiplin sendiri menjadi elemen yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan yang diberikan, karena dengan tidak adanya kedisiplinan pegawai yang dimiliki maka segala kegiatan yang dihasilkan kurang memuaskan dan tidak berjalan secara maksimal yang sesuai dengan harapan sebelumnya. Bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian pelayanan di MPP Kabupaten Indramayu mesti memiliki instrumen SDM, kualitas kerja, tanggung jawab, ketepatan waktu, dan kedisiplinan sehingga pelayanan yang ada di MPP Kabupaten Indramayu lebih baik dibandingkan mendapatkan pelayanan yang ada di dinas induk berdasarkan instrumen yang sudah disebutkan diatas.

2) Sarana

Tujuan dari pengelolaan sarana dan prasarana untuk memastikan semua kegiatan yang dibutuhkan pembekalan pekerjaan kantor yang baik dan efisien, apalagi dalam suatu pelayanan publik hal tersebut dapat menunjang dan membantu berjalannya suatu pelayanan yang lebih baik. Maka dalam hal ini sarana dalam menunjang suatu pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu sendiri sangatlah penting. Sesuai dengan teori dari P.Sondang Siagian dengan Sub Indikator yakni:

a. Perlengkapan Dasar

Dalam hal ini Mal Pelayanan Publik memiliki gedung yang cukup besar yang memiliki 2 lantai ,yakni lantai pertama untuk setiap gerai pelayanan MPP dan lantai dua atau lantai atas yakni untuk DPMPSTSP yakni sebagai coordinator dari berjalannya pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu. Dalam gedung tersebut terdapat:

1. 32 gerai pelayanan dengan 160 pelayanan yang diberikan
2. Ruangan Laktasi
3. Musolah
4. Toilet
5. Ruang bermain untuk anak-anak
6. Ruang pojok membaca
7. Palkiran yang luas

8. Mobil MPP
9. Ruang room control
10. Ruang tunggu tamu
11. Ruang resepsionis pelayanan
12. Galeri charger
13. Fasilitas perbankan, dll

Dengan adanya sarana dan parasana dalam pelayanan publik tentunya dapat mendorong suatu pelayanan tersebut menjadi lebih efisien dan lebih baik lagi, namun berdasarkan hasil lapangan bahwa MPP Kabupaten Indramayu masih terdapat beberapa kekurangan unit komputer yang idealnya memiliki 4 unit komputer namun saat ini hanya tersedia 2 unit komputer, tapi hal tersebut masih dapat diantisipasi dengan baik dan dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada dengan sebaik mungkin agar tidak mengganggu pelayanan yang ada di MPP Kabupaten Indramayu dan dapat dikatakan dengan segala kekurangan yang ada tidak menghambat pelayanan yang di berikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini kepada masyarakat.

3) Prasarana

Bahwa dalam pengelolaan saprasarana kantor dengan baik yakni dengan memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan dalam berjalannya suatu kegiatan dalam bekerja, jadi bisa dikatakan bahwa sarana dan prasarana kantor merupakan komponen yang berjalan seiringan dan saling melengkapi untuk menunjang peningkatan kerja atau peningkatan dalam bekerja pegawai seperti komputer, printer, jaringan internet, jaringan listrik dan lainnya sehingga perusahaan atau lembaga tersebut akan berkembang serta secara maksimal memnerikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal ini juga keberadaan gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramatyu dengan prasarana yang ada dapat menunjang suatu pelayanan publik yang lebih baik lagi. Maka sesuai dengan teori dari P.Sondang Siagian dengan Sub Indikator yakni:

a. Bahan/Peralatan

Berdasarkan data yang dihimpun masih terdapat beberapa kebutuhan yang memang masih bisa dikatakan kurang, seperti ISP (*internet server provider*) dimana mereka hanya memiliki 2 ISP (*internet server provider*) sedangkan yang mereka butuhkan sekitar 5 ISP ,yakni 2 untuk dibagian Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu lantai satu dan 2 lainnya untuk di lantai dua untuk di bagian DPMPTSP dan 1 lagi untuk menjadi cadangan apabila ada salah satu hal kendala dari ke 4 ISP tersebut sehingga dapat menggunakan ISP cadangan yang ada guna untuk dapat menunjang

jaringan internet yang baik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu tersebut. Selain itu juga diperlukan *layer touchscreen monitor* untuk dapat di tempatkan pada bagian depan resepsionis agar masyarakat yang datang pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu ini dapat melihat apa saja yang mereka ingin tau pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu karena segala informasi yang nantinya akan disampaikan melalui *layer touchscreen monitor*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas penulis menyimpulkan bahwa dengan keberadaan MPP Kabupaten Indramayu cukup efektif dan inovatif berdasarkan indikator-indikator yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam memberikan pelayanan masyarakat hanya cukup datang ke MPP tidak perlu berpindah tempat hanya cukup di gedung yang sama atau pelayanan satu pintu, hal tersebut dapat dilihat antusiasnya masyarakat yang mendatangi MPP Kabupaten Indramayu untuk mendapatkan pemenuhan segala kebutuhan administrasinya.

SARAN

Sebaiknya dalam hal prosedural lebih disederhanakan lagi, hal itu untuk lebih mempermudah masyarakat dalam menentukan jenis pelayanan yang dikehendaki sehingga pelayanan yang diberikanpun dapat berjalan lebih efektif serta efisien.

REFERENSI

- David Eko Prasetyo, Slamet Muchsin, Suyeno. 2022. "PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro) Prodi Ilmu Administrasi Publik-Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang , LPPM Unisma Pendahuluan Tinjauan Pustaka." *Respon Publik* 16 (10): 1-6.
- Ismanudin, I., & Nirwana, S. (2024). Implementation of The Clean and Healthy Living Behavior (PHBS) Fostering Program in Indramayu Regency: Case Study in The Work Area of UPTD Puskesmas Jatibarang. *Gema Wiralodra*, 15(3), 998-1016.
- Juliasnyah, R. I., Natsir, L. F., & Pangestu, M. A. (2024). Partisipasi Masyarakat Desa Pabean Udik Dalam Pemberdayaan Yang Dilakukan Oleh Pemerintah Desa Pabean Udik. *Aspirasi*, 14(01), 61-69.
- Laily, Nur Zulfa, and Sri Yuliani. 2023. "Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP- El) Di Kabupaten Magetan" 3: 370-86.

- Natsir, Luthfi. F. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Menangani Pedagang Kaki Lima di Kawasan Zona Merah Kota Bandung. *Jurnal ASPIRASI* Vol. 8 (2), 24-31.
- Natsir, L. (2019). Kebijakan Pemerintah Daerah Kota Depok Dalam Penataan Kawasan Permukiman Kumuh. *Aspirasi*, 9 (2), 151-155.
- Natsir, L. (2019). Penyusunan Kebijakan Perencanaan Pembangunan Kota Depok Tahun 2019. *Aspirasi*, 10(1), 19-31.
- Nirmala, Nirmala, Jaelan Usman, and Adnan Ma'ruf. 2020. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik* 1 (3): 892-906.
- Rindu, M. S., Natsir, L. F., Puspitasari, I., & Amaliya, L. (2024). Pelayanan Administrasi Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. *Aspirasi*, 14(01), 1-6.
- Oktavia Windi Asih. 2023. "Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Magelang."
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, Dan Konstruktif)*. Edited by Sofiya Yustiyani Suryandari. CV, Alfabeta.