

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**  
Volume 1, Nomor 6, Juli 2023, Halaman 198-206  
E-ISSN: 2986-6340  
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8116051>

## **Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat di Kota Palembang Holipah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Administrasi STIA Satya Negara Palembang  
E-mail: [yunaniholipah@gmail.com](mailto:yunaniholipah@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk Masyarakat di Kota Palembang. Namun, pada kenyataannya MPP di Kota Palembang belum sepenuhnya berjalan baik karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah. Tujuan penelitian ini untuk memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha serta mendapatkan sarana dan prasarana yang dapat bermanfaat bagi penerimanya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa, pertama-tama rendahnya SDM yang tersedia di MPP, tidak tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman bagi penerimanya dan kurangnya sosialisasi oleh pemerintah terkait keberadaan MPP di Kota Palembang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan MPP untuk masyarakat di Kota Palembang belum efektif, yang sudah baik dipertahankan dan yang masih kurang lebih ditingkatkan khususnya sosialisasi ke masyarakat.

**Kata Kunci:** *Implementasi, Pelayanan Publik, Department Store Pelayanan Publik*

### **Abstract**

*This research is about the Implementation of Public Service Malls for the Community in Palembang City. However, in reality the MPP in Palembang City is not fully running well because there are still many complaints and complaints from the public to the government. The purpose of this research is to provide convenience, speed, affordability, security and convenience to the public in obtaining services. In addition to increasing global competitiveness in providing ease of doing business and obtaining facilities and infrastructure that can benefit recipients. This study used descriptive qualitative method. The research results show that, first of all, the low availability of human resources at MPP, the unavailability of comfortable facilities and infrastructure for recipients and the lack of socialization by the government regarding the existence of MPP in Palembang City. Based on the results of this study, it can be concluded that the implementation of MPP for the community in Palembang City has not been effective, those that have been well maintained and those that are still more or less improved, especially outreach to the community.*

**Keywords:** *Implementation, Public Services, Public Service Department Stores*

## **PENDAHULUAN**

Memasuki teknologi globalisasi yang penuh tantangan dan daya saing, pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat yang diberikan kepada aparatur pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan pemohon layanan sebagai akibatnya bisa mempertinggi daya saing dalam menyampaikan pelayanan barang serta jasa. Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik secara kuantitas juga kualitasnya. Hal ini terkait semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatkan tingkat pendidikan, meningkatkan kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan serta semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan dilema administratif saja namun pemenuhan harapan dari

publik. Oleh karena itu, diharapkan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar bisa tercapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

Menurut Enceng Hestyodono dalam (Niluh Putu, 2016), memberikan pelayanan yang baik merupakan isu kebijakan yang strategis karena berdampak signifikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah sebelumnya telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang merupakan undang-undang generasi pertama yang diluncurkan pemerintah untuk memberikan pelayanan prima.

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Pusat dan di Daerah oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh pelayanan dari pemberi pelayanan dalam satu gedung, meliputi pelayanan perijinan, pelayanan non perijinan, dan pelayanan informasi dan pengaduan di mal-mal pelayanan publik.

Mal pelayanan publik atau MPP ini menawarkan semua layanan perizinan dan non-perizinan yang berada di bawah lingkup pemerintah pusat dan daerah, serta layanan untuk badan usaha milik swasta negara dan daerah. MPP resmi dibuka di Kota Palembang pada bulan September 2021, menjadikannya kota kelima belas yang melakukannya. Dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Layanan Umum di Kota Palembang, pasal 1 menyebutkan bahwa Mal Layanan Umum adalah bangunan tempat pelayanan administrasi/perizinan dilaksanakan oleh OPD, BUMN/BUMD/Swasta dalam rangka memberikan layanan terbaik.

MPP dibangun dengan tujuan untuk memberikan akses pelayanan langsung kepada masyarakat secara cepat, terjangkau, aman, dan nyaman. Di Kota Palembang, 16 instansi, termasuk BUMN/Swasta dan BUMD, serta instansi dari organisasi perangkat daerah berpartisipasi dalam penyelenggaraan MPP. Kenyataannya, masih banyak tantangan yang harus dihadapi dalam rangka memberikan pelayanan di MPP. Oleh karena itu implementasi MPP bagi masyarakat di Kota Palembang akan dibahas dalam penelitian ini.

### **Konsep Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Organisasi Penyelenggara dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan "penyelenggara" adalah lembaga tata usaha negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya. Penyelenggaraan pelayanan dan kegagalan memberikan pelayanan menjadi tanggung jawab penyelenggara dan semua organisasi yang terkait dengan pelayanan publik. Berikut ini yang harus dicantumkan dalam organisasi penyedia layanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: (1) Penyelenggaraan Layanan; (2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; (3) Manajemen Informasi; (4) Pengawasan Internal; (5) Penyuluhan Masyarakat; dan (6) Jasa Konsultasi.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik mengacu pada pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan mengenai standar pelayanan publik Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik meliputi:

(1) Proses layanan

Standar prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

(2) Waktu eksekusi

Waktu penyelesaian adalah sejak pengajuan permintaan hingga penyelesaian penetapan layanan, termasuk pengaduan

- (3) Biaya layanan  
Biaya/tarif layanan, termasuk perincian yang ditentukan selama penyediaan layanan.
- (4) Produk Layanan  
Hasil layanan yang akan diterima memenuhi ketentuan yang ditetapkan
- (5) Sarana dan Prasarana  
Penyedia layanan publik menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.
- (6) Otoritas personel layanan  
Kompetensi penyedia layanan harus ditentukan secara tepat dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Konsep Kepemilikan Penyelenggaraan Pusat Pelayanan Publik dilakukan di Kota Palembang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Tempat Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kota Palembang telah diimplementasikan sebagai salah satu kota percontohan pusat pelayanan publik. Hal ini dirancang untuk dapat melakukan pelayanan yang efektif dan efisien yang perlu diatur dalam administrasi. Penyederhanaan pelayanan merupakan upaya untuk menambah waktu, mekanisme, dan kombinasi harga yang berlisensi dan tidak berlisensi.

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang perseorangan atau pelaku usaha/kegiatan tertentu berupa izin dan tanda pendaftaran komersial. Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pusat Pelayanan Umum menyebutkan dalam Pasal 1 bahwa Pusat Pelayanan Umum atau disingkat MPP adalah bidang usaha atau kegiatan yang menyediakan pelayanan barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang terintegrasi fungsi pelayanan baik Pusat dan daerah/swasta untuk pelayanan yang cepat dan nyaman. Pengelolaan aset utilitas Palembang dipimpin langsung oleh Kepala DMPTSP Palembang di Jl.Gub. H Bastari, Ulu Jakabaring 15, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30267 Kurangnya komitmen di masing-masing lembaga berdampak pada sumber daya manusia, yaitu kekurangan staf. Peneliti dapat berhipotesis bahwa kurangnya komitmen ini merupakan salah satu penyebab tidak adanya return agreement statement masing-masing lembaga dalam nota kesepahaman yang dikembangkan oleh kabupaten unggulan. Dalam implementasi, bagian terpenting adalah membangun jaringan yang mencapai tujuan kebijakan publik melalui kegiatan lembaga pemerintah, melibatkan berbagai pemangku kepentingan, sehingga implementasi kebijakan dapat menggunakan hasil kegiatan pemerintah untuk menghubungkan tujuan kebijakan dengan pencapaiannya (Akib, Haedab. 2010).

Public Service Property (PSP) merupakan pekerjaan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang lebih progresif. Namun, adanya pandemi Covid-19 disertai dengan berbagai pembatasan sosial menjadi tantangan dalam keberlangsungan pelayanan. Di sisi lain, pandemi juga telah mempercepat penggunaan teknologi yang juga mempercepat tumbuhnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Hingga saat ini, negara sebagai penyedia layanan publik memiliki kewajiban untuk beradaptasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat efektivitas pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 (Wangi Intan Permata, et.al.2021).

Inovasi dan layanan apa saja yang tersedia di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi dan pengetahuan tentang waktu proses pelayanan publik, persyaratan, mekanisme dan biaya. Mengetahui kelebihan dan inovasi model pelayanan publik, mencari perbedaan metode pelayanan satu pintu dan satu pintu dari pelayanan model pelayanan publik yang sudah ada (Adawiyah, P, R.2018). Pelaksanaan MPP di Kota Palembang didasarkan pada Keputusan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pusat Pelayanan Publik di Kota Palembang yang dikelola oleh Direktorat Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tujuan didirikannya

mal layanan publik ini adalah untuk melayani masyarakat dengan mudah dan cepat serta menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman bagi penerima layanan (Datamora, S. 2020).

Dengan terciptanya model layanan publik diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam hal keterjangkauan, kecepatan dan keamanan layanan yang tentunya dapat memberikan kemudahan kepada basis pengguna layanan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan perpaduan pelayanan yang baik dari lembaga negara, dinas pemerintahan daerah dan BUMN/BUMD hingga swasta. Melalui model pelayanan publik yang meningkatkan kemudahan inovasi pelayanan publik, Indonesia berpeluang meningkatkan daya saing internasional (Puryatama, A.F, Tiyas N.H. 2020).

Belakangan ini, sebuah studi (Dewi, 2021) menemukan bahwa Indonesia saat ini fokus mendukung pelayanan publik yang dapat memutus mata rantai COVID-19 dalam jangka pendek dan panjang. Adopsi layanan publik elektronik (*e-Government*) semakin mendukung rumah tangga, yang memungkinkan birokrasi tetap berjalan dan pelayanan maksimal. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian lebih lanjut melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang, dengan fokus dan mencoba melihat efektifitas pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Selain itu, kajian ini juga mencakup dampak pandemi terhadap pelayanan pusat layanan publik.

Penelitian dilakukan oleh (Ristiani, I. Y. 2020) menggunakan situs di Kabupaten Sumedang, namun tidak secara khusus membahas efektivitas pusat layanan publik dalam situasi pandemi Covid-19. Berdasarkan penelitiannya dapat disimpulkan bahwa tujuan penyelenggaraan pusat pelayanan publik adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dalam langkah-langkah strategis sebagai bentuk reformasi administrasi publik.

Pelayanan publik Indonesia masih menjadi masalah bagi instansi pemerintah. Masih banyak yang mengeluhkan pelayanan publik di berbagai institusi. Dari banyaknya tuntutan, proses administrasi yang panjang hingga karyawan yang sering mangkir pada jam kerja. Setiap lembaga harus menangani masalah tersebut dengan segera sehingga mereka dapat memberikan layanan yang paling diinginkan. Selain beberapa kendala tersebut di atas, letak kantor yang berjauhan juga mempersulit ketersediaan pelayanan publik. Untuk mengatasi peningkatan kualitas pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Birokrasi (Kemenpan RB) menyelenggarakan reformasi administrasi yang disebut Pusat Perdagangan Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik adalah penyelenggaraan atau kegiatan yang menyediakan pelayanan publik melalui integrasi sistem pelayanan publik untuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi dan merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu yang disediakan oleh pemerintah, dan pelayanan pusat dan daerah, di mana layanan tersebut saling berhubungan. di satu tempat atau di gedung-gedung tertentu bersama-sama dengan kegiatan pelayanan dan ekonomi lainnya (Umam. U dan Adianto, 2020).

Dalam rangka menyelaraskan keputusan pemerintah pusat, Pemerintah Kabupaten Batang memutuskan untuk mendirikan pusat pelayanan publik di Kabupaten Batang dan menetapkan DPMPTSP (Pelayanan Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu) melalui SK Bupati No. 060/8/2019. Layanan) OPD untuk memverifikasi kebijakan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tjahjo Kumolo mengungkapkan perbedaan Mal Layanan Umum Kabupaten Batang dengan daerah lain karena komitmen pemerintah terhadap persiapannya dan software unggulannya yakni SIM Power Thru satu-satunya kartu SIM. ekstensi di Indonesia. terintegrasi di satu tempat dan siap dalam 10 menit (Abdul Arif. 2021).

Perluasan kewenangan Reformasi birokrasi Kementerian Keuangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari reformasi nasional akibat buruknya penilaian pelayanan birokrasi karena belum begitu optimal. Oleh karena itu, hadirnya Mal Pelayanan Publik dengan jam buka sampai hari Sabtu tentunya menjadi angin segar dalam pelayanan administrasi publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang

menggambarkan bagaimana birokrasi bebas patologi diciptakan dalam proses implementasi pusat layanan publik dengan menggunakan tiga elemen organisasi, interpretasi dan pemograman. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sangat antusias dan jumlah kunjungan meningkat karena adanya kejelasan dan kepastian baik prosedur/mechanisme, waktu dan biaya. Semua instansi atau lembaga swasta yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat tidak termasuk. Tentu saja, partisipasi semua lembaga, baik pemerintah maupun non-pemerintah, memfasilitasi fungsi masyarakat dan mempersingkat waktu penyelenggaraan. Sebagai dasar pergerakan, diperlukan pembentukan atau penguatan regulasi yang sifatnya dapat mengikat otoritas atau lembaga daerah (Rahmayanti Irma, et.al. 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan metode naratif (Moleong. J. Lexy, 2006). Lokasi penelitian ini adalah di Kota Palembang, penelitian ini menggunakan data yang telah dihasilkan yaitu hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan uji keabsahan data dengan cara memakai teknik triangulasi sumber. Sedangkan buat teknik analisis data dilakukan menggunakan cara reduksi data, Penyajian data dan menarik konklusi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik bagi masyarakat di Kota Palembang**

Untuk mengetahui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Palembang menggunakan indikator penyelenggaraan standar Pelayanan Publik berdasarkan Kemen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut :

#### **a) Mekanisme Pelayanan**

Standar pelayanan mendeskripsikan perihal alur atau mekanisme pelayanan yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang terdapat pada MPP Kota Palembang dilaksanakan pada bulan Desember 2021 memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat Kota Palembang setelah adanya mal pelayanan publik kota Palembang, ada juga keluhan yang didapatkan di sana.

Berawal dari informasi saat Ombudsmen melakukan sidak di MPP, terlihat belum ada prosedur pelayanan yang jelas di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. Namun, baru-baru ini sudah ada prosedur layanan yang jelas diberikan oleh mal pelayanan publik melalui poster di dinding setelah pintu masuk mal pelayanan publik Kota Palembang.

Dari pengumuman layanan MPP Kota Palembang terlihat bahwa pemberian layanan telah disesuaikan dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Pada tahap pelayanan lisensi yang dilayani oleh *One Stop Investment Service*, Kota Palembang memiliki alur pelayanan yang dapat dilayani langsung ke nasabah di awal dengan dukungan ketika pengunjung datang melalui pintu masuk gedung Mall Pelayanan Publik Kota Palembang. Selain memberikan pelayanan perijinan di Mal Layanan Publik Kota Palembang, masyarakat juga dapat mendaftar di pojok mandiri gedung Mal Layanan Umum Kota Palembang.

Kemudian petugas layanan pelanggan akan memberikan instruksi untuk bertemu dengan petugas layanan lisensi untuk memproses dan memeriksa bisnis yang diperlukan untuk layanan yang langsung memproses lisensi, terlepas dari apakah disetujui atau tidak, jika disetujui, maka pencetakan proses, isi formulir izin dan tandatangani langsung izin tersebut agar dapat menggunakan DMPTSP Palembang hasil pelayanan yang diberikan Pemkot.

#### **b) Waktu Penyelesaian**

Sehubungan dengan permintaan pelayanan Mal Layanan Umum Kota Palembang, maka jadwal kerja seluruh petugas pelayanan yang disediakan oleh Mal Layanan Umum adalah hari Senin-Kamis pukul 08.00-17.30 WIB, sedangkan hari jumat beroperasi di pukul 08.00-15.30 WIB.

Pelayanan yang terdapat pada MPP ini memiliki jadwal lamanya penyelesaian pengurusan perizinan, pengaduan layanan, dan layanan informasi yang ada pada harta benda pelayanan publik Kota Palembang. Salah satu masyarakat Kota Palembang dalam mengurus layanan perizinan berpendapat bahwa dalam jadwal penyelesaian pelayanan yang terdapat disana sangat 'transparant, jika sudah sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati sang petugas layanan beserta pemohon layanan.

DMPTSP Kota Palembang memiliki 33 jenis pelayanan di MPP yang lama menunggu pelayanan perizinan minimal 3 hari yang diberikan oleh petugas pelayanan dan proses perizinan terlama di Kota Palembang yaitu selama 40 hari kerja.

Pelayanan di Dinas Kesehatan terdapat 20 jenis layanan yg terdapat disediakan di mal pelayanan publik Kota Palembang, yang waktu penyelesaiannya yaitu selama 7 hari kerja. Sedangkan pada Dinas PUPR ada 6 jenis pelayanan yang diberikan disana menggunakan maksimal 21 hari kerja serta minimum lama penyelesaiannya 7 hari kerja. Pelayan di Dinas Lingkungan hidup terdapat 3 jenis layanan yang memiliki lama penyelesaiannya selama 14 hari kerja. Sementara pada Dinas Pertanian terdapat 5 jenis pelayanan yang lama penyelesaiannya maksimal 30 hari kerja serta minimum 15 hari kerja.

Jenis pelayanan di MPP yaitu BUMN/swasta dan BUMD mirip BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, KPP Pratama Palembang, PT. Jasa Raharja, Kementerian kepercayaan, BNN Sumbar, PT. PLN, Imigrasi, Polresta, monetary corporation Nagari, bank BNI dan PDAM Kota Palembang yang memiliki jadwal penyelesaiannya paling lama 15 menit dan minimal 10 menit lamanya.

### **c) Porto Pelayanan**

Proses pembayaran pelayanan yang didapatkan berdasarkan ketentuan yang terdapat ditetapkan. Penyelenggaraan mal pelayanan pada Kota Palembang yang diikuti oleh 16 instansi yang memiliki jenis layanan yang berbeda yang bisa dihasilkan masyarakat Kota Palembang di mal Pelayanan Publik Kota Palembang. pada DMPTSP terdapat 31 layanan yang tidak dipungut biaya, sedangkan terdapat 2 jenis layanan yang dipungut biaya yaitu izin perjuangan Perdagangan minuman beralkohol dan Izin Trayek. Sedangkan di pelayanan yang diberikan sang Dinas PUPR, biaya/tarif yg diberlakukan disesuaikan sang retribusi daerah melalu perda No. 13 tahun 2011 dan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2007 di Dinas Lingkungan Hidup, kesehatan, Dinas Pertanian serta BUMN/BUMD yang ada di mal pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak memungut biaya sepersenpun.

### **d) Produk Layanan**

Hasil pelayanan yg akan diterima sinkron dengan ketentuan yg sudah ditetapkan. Pelayanan yg ada di harta benda pelayanan publik menyampaikan jenis layanan apa saja yang masyarakat Kota Palembang peroleh pada harta benda Pelayanan Publik. Produk pelayanan pada mal pelayanan public pada Kota Palembang yaitu pelayanan yang didalamnya ada pelayanan asal Organisasi Perangkat wilayah seperti Dinas DMPTSP (Dinas Kesehatan, Dinas Dinas PUPR, Dinas Lingkungan hayati, Dinas Pertanian), BUMN (BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Jasa Raharja, PT. PLN, bank BNI), BUMD (financial institution Nagari, PDAM) dan kementerian kepercayaan , Polresta, Imigrasi serta KPP Pratama Palembang.

### **e) Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana yang sangat memadai pada penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan fasilitas yang diberikan sang harta benda pelayanan publik belum tersalurkan menggunakan baik, sebab masih terlihat belum banyak fasilitas yang dihasilkan pada harta benda pelayanan publik ini. Masih terlihat jelas tidak ada pengaturan pembeda/sekat antara tempat pelayanan instansi yang satu dengan yang lainnya sehingga bisa dikatakan sarana dan sarana Mal Pelayanan Publik Kota Palembang belum dapat dikatakan telah terpenuhi dengan baik pada menyampaikan pelayanan sesuai menggunakan baku

pelayanan yang dijelaskan di Peraturan Kementerian No. 23 Tahun 2017 wacana Penyelenggara Mal Pelayanan Publik mempunyai fasilitas counter pelayanan, daerah bermain anak, ruang laktasi, ATM center, Fasilitas difabel, assembly room, multifunction room, dan perpustakaan publik. harta benda pelayanan public Kota Palembang saat ini hanya memiliki tempat bermain anak dan counter pelayanan.

#### **f) Kompetensi petugas**

Pelayanan yang profesional menjadi keharusan dalam Mal Pelayanan Publik (MPP). Salah satu kunci mewujudkannya adalah dengan SDM yang memadai dan kompeten. Ini diharapkan akan memberikan kepuasan untuk masyarakat yang menerima pelayanan. Membangun MPP tidak hanya sarana dan prasarana saja yang perlu diperhatikan namun SDM dan mental aparatur juga harus diubah. "Karena ujung tombak dari pelayanan adalah bagaimana kita bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan pelayanan yang baik, ramah, dan profesional. Selain SDM, juga masih ada beberapa faktor lainnya diantaranya kondisi daerah yang meliputi geografis serta potensi pertumbuhan perekonomian. Pemanfaatan teknologi informasi juga perlu dipersiapkan dalam menghadapi era industri 4.0. "Di era industri 4.0, akselerasi proses manajemen kinerja, khususnya di bidang pelayanan publik, sudah menjadi kewajiban setiap penyedia pelayanan publik

### **Kendala yang dihadapi dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Palembang**

Dalam pelayanan penyelenggaraan di MPP Kota Palembang walaupun sudah direncanakan dengan matang dan terarah tentu ada hambatan atau kendala. Begitu pula dengan pelaksana layanan yang ada di MPP Kota Palembang dalam memberikan pelayanan yang Ramah, Adil, Normatif, Cepat, Akuntabilitas dan Kualitas sesuai dengan Motto MPP Kota Palembang. Kendala itu bisa saja datangnya dari dalam dan luar.

Menurut Hansen dan Mowen (Larasati & Haksama, 2016), kendala terbagi atas, sebagai berikut:

#### **a) Kendala internal**

- 1) Sumber daya manusia dalam Mall Pelayanan Publik Kota Palembang memiliki banyak kelebihan dalam memberikan pelayanan publik yang dapat kita lihat dengan memberikan pelayanan yang dapat kita terima langsung dari satu gedung. Selain itu jika melihat kekurangan dari Mal Pelayanan Publik Kota Palembang yaitu pejabat di bawah Kementerian Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, Dinas PUPR dan instansi BUMN/BUMD lainnya seringkali tidak berada di pusat pelayanan. ruang dan keberadaan petugas pelayanan yang tidak tepat waktu pada jam buka pusat pelayanan publik di pagi hari yaitu Senin sampai Kamis 08:00-16:30 WIB dan Jumat 08:30-15:30 WIB. Sehingga kendala ini banyak dikeluhkan oleh warga kota Palembang yang sudah lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik.
- 2) Pusat pelayanan publik masih kekurangan ruang dan infrastruktur. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 23/2017 menjelaskan tentang fasilitas yang dapat digunakan oleh masyarakat di mal pelayanan publik, yaitu. adanya service point, ATM center, taman bermain anak, ruang perawatan, ruang difabel, ruang pertemuan, perpustakaan umum dan fasilitas serbaguna. Pusat Layanan Umum Kota Palembang belum melengkapi sarana dan prasarana pusat layanan publik tersebut, kecuali tempat bermain anak bagi pengunjung yang membawa anaknya. Selain itu, pelayanan publik non strategis berlokasi di Jl. Gubernur H. Bastari, 15 Ulu Jakabaring, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30267 dan tidak memenuhi syarat infrastruktur bagi lansia, ibu hamil dan difabel untuk berwisata ke Mal Pelayanan Publik Kota Palembang.

#### **b) Kendala Eksternal**

Persepsi masyarakat terhadap keberadaan pusat pelayanan publik masih lemah. Dalam memberikan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang ditemukan masih kurangnya pemahaman tentang keberadaan mal pelayanan publik di Palembang, sehingga masyarakat tidak mengetahui keberadaannya saat wawancara. pusat layanan publik, keberadaan pusat layanan publik dan fungsinya, tujuan dan jenis layanan pusat layanan publik mall kota palembang. Selain itu, sosialisasi dilakukan oleh pemerintah dan pejabat mal pelayanan publik di bawah arahan Manajer Pelayanan Penanaman Modal Kota Palembang.

## KESIMPULAN

Mal pelayanan publik merupakan kebijakan pemerintah hasil reformasi administrasi dan birokrasi no. Perda 92 Tahun 2021 tentang nama tempat pelaksanaan MPP di Kota Palembang ditetapkan sebagai salah satu pelayanan publik pusat percontohan. MPP merupakan tempat berlangsungnya proses pelayanan administrasi yang merupakan perpanjangan dari fungsi Pelayanan Penanaman Modal Terpadu (DMPTSP) Kota Palembang baik pusat maupun daerah, BUMN dan BUMD dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau. Bapak Harnojoyo meresmikan Mal Layanan Umum Palembang Tahun 2021 sebagai Walikota Palembang sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Tahun 2021 Nomor 5 tentang Pelaksanaan MPP di Kota Palembang. Faktor penghambat berdirinya pusat layanan publik di Kota Palembang Pertama, MPP Kota Palembang masih memiliki kapasitas dan infrastruktur yang rendah dalam mengisi ruang yang diperoleh di MPP dan pusat layanan publik yang sulit dijangkau, yaitu Jl. Gubernur H. Bastari, 15 Ulu Jakabaring, Kota Palembang. Kedua, rendahnya kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung sehingga menunggu lama untuk menerima pelayanan. Ketiga, warga Kota Palembang masih memiliki pemahaman yang kurang baik tentang pengoperasian Mal Pelayanan Publik, lokasi Mal Pelayanan Publik, dan pelayanan yang diberikan oleh MPP Kota Palembang.

## REKOMENDASI

Penyelenggaraan mal pelayanan publik tentu harus sejalan dengan semangat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Di Era Revolusi Industri 4.0 saat ini juga, mal pelayanan publik juga harus mampu memadukan sebuah pelayanan dengan teknologi untuk percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja. Sebagaimana tujuan dari dibentuknya MPP itu sendiri yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Kota Palembang.

## Referensi

- Abdul Arif. (2021). Mal Pelayanan Publik Batang Terima Penghargaan MenPan-RB (<https://batang.ayoindonesia.com/batang-raya/pr-37453242/Mal-Pelayanan-Publik-Batang-Terima-Penghargaan-MenPANRB>, diakses tanggal 3 April 2021).
- Adawiyah, P. R. (2018). *Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik kabupaten Banyuwangi*. Politico, Vol 18, No 2. Retrieved From:<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/POLITICO/article/view/1659>
- Akib, Haedab. (2010). *Implementasi Kebijakan Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. Universitas Negeri Makasar. Jurnal Administrasi Publik. 1(1). Hlm 3
- Datamora, S. (2020). *Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik untuk Masyarakat Padang*. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Vol 1, No 4. 136-142. Retrieved from: <http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/68>

- Dewi, D.S., & Tobing, T.N.W, (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*. Vol. 5 No.1. DOI: <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Hasilon. P. dkk. (2020). *Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat*. *Visioner* Vol. 12. No. 2 April 2020: 405 – 420
- Muhaimin M. S. (2022). *Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2020-2021*. Hal 1-17. <https://ejournal3.undip.ac.id>
- Ni Luh Putu Puspitasari. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pelayanan Publik do Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* five.1 (2016) : 89-114.
- Puryatama, A.F, Tiyas N. H. (2020). *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. *Jurnal Studi Kepemerintahan*. Vol. 3 No. 1. Retrieved from: <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433>
- Rahmayanti, R. (2022). *Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi*. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*. Vol. 7 No. 2. <http://dx.doi.org/10.36982/jpg.v7i2.2107>
- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol 11, No 2. Retrieved from: <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116>
- Umam, U dan Adianto. (2020). *Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik*. *Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, Vol 4, No 1. Retrieved from <http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/humaniora/article/view/600>
- Wangi Intan Permata, dkk. (2021). *Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang*. *Webinar*. Vol. 5 No. 1
- Yamin. M. (2021). *Pembentukan Mal Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Manajemen Perubahan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sulawesi Selatan*. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*. Vol. 3 No. 1
- Kemenpan No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 tentang Mall Pelayanan Publik Kota Padang.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi/PermenPANRB No. 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.