



Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung

Analysis of Public Satisfaction with the Presence of Public Service Malls (MPP) in Bandung City

Received:

6 January 2024

Accepted:

24 May 2024

Published online:

30 June 2024

*Zaidiah Nur Afifah¹, Nur Siti Rohimah¹, Rizky Utama Putra¹,
Muhammad Andi Septiadi¹

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

*Correspondence email: zaidiahnurafifah@gmail.com



Abstract

The main focus that must be considered by the government is public satisfaction, which is reflected in the establishment of the Public Service Mall (MPP) as an effort to facilitate public access to administrative services. The purpose of this study is to identify the level of public satisfaction with the existence of MPP in Bandung City and analyze the factors that influence satisfaction. This research uses a mixed method, combining qualitative and quantitative methods. The results showed that the people of Bandung City were generally satisfied with the services provided, especially in terms of ease of procedures, speed of service time, fairness of tariffs, and comfort of facilities. The behavioral aspects of service officers related to friendliness and politeness also received high appreciation from the community. However, there are shortcomings, namely the inconsistency of employee attendance at MPP Bandung City. Evaluation continues to be carried out to ensure the improvement of public services in Bandung City. This study concludes that MPP Bandung City has met the standard indicators set out in Permen PAN Number 14 of 2017 by evaluating and continuously improving the aspects of service that are still lacking. This research contributes to improving public satisfaction, shows the importance of active community participation in service evaluation and improvement to improve the quality of public services in the future, and can also be a reference for other local governments that plan to implement MPP in their area.

Keywords: *Public Service Mall, Public Satisfaction, Service Quality*

Abstrak

Fokus utama yang harus diperhatikan oleh pemerintah adalah kepuasan masyarakat, yang tercermin dalam pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai upaya untuk memfasilitasi akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap keberadaan MPP di Kota Bandung serta menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Metode penelitian ini menggunakan *mixed method*, penggabungan antara metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kota Bandung secara umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran tarif, dan kenyamanan fasilitas. Aspek perilaku petugas pelayanan terkait keramahan dan kesopanan juga mendapat apresiasi tinggi dari masyarakat. Namun, terdapat kekurangan yakni ketidakkonsistenan kehadiran pegawai di MPP Kota Bandung. Evaluasi terus dilakukan guna memastikan peningkatan pelayanan publik di Kota Bandung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa MPP Kota Bandung sudah memenuhi standar indikator yang sudah ditetapkan dalam Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 dengan mengevaluasi dan perbaikan terus menerus terhadap aspek pelayanan yang masih kurang. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan menunjukkan pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam evaluasi dan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di masa mendatang juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain yang berencana mengimplementasikan MPP di wilayahnya.

Kata kunci : Mal Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Jejarung Administrasi Publik | p-ISSN 2086-3101, e-ISSN 2808-3989 | Vol.16 No.1 2024 | DOI: 10.20473/jap.v16i1.59244 | Published by Universitas Airlangga in collaboration with Indonesian Association for Public Administration (IAPA). | Copyright (c) 2024 Nur Siti Rohimah, Rizky Utama Putra, Zaidiah Nur Afifah, M. Andi Septiadi. | This is an Open Access (OA) article under the CC BY-SA 4.0 International License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

How to cite :

Rohimah, N.S., Putra, R.U., Afifah, Z.N. & Septiadi, M.A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Jejarung Administrasi Publik*, 16(1), 61–75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>

Pendahuluan

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan kepentingan yang perlu diperhatikan oleh setiap aparatur penyelenggara pelayanan publik (Maryam, 2017). Memberikan layanan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat sesuai dengan yang diatur Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Setyobudi, 2013), bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Indonesia, 2009). Menurut Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017, standar indikator pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: 1) Prosedur Pelayanan, mencakup kemudahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat; 2) Waktu Pelayanan, mencakup durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan; 3) Biaya Pelayanan, mencakup biaya yang diperlukan selama proses pengurusan atau penerimaan layanan; 4) Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diterima; 5) Sarana dan Prasarana Pelayanan, yaitu fasilitas yang memadai; 6) Kompetensi Petugas Pelayanan, yaitu sikap serta perilaku yang ditunjukkan oleh penyelenggara layanan publik. (Karim et al., 2020). Namun nyatanya masih banyak penyelewengan yang dilakukan oleh para pelaku yang berbanding terbalik dengan standar pelayanan yang seharusnya diberikan (Setiawan & Jesaja, 2022), pelayanan publik yang buruk akan berdampak pada timbulnya keraguan terhadap kepercayaan kepada pemerintah (Rizqiya & Hanani, 2024). Penting untuk memperhatikan kepuasan masyarakat untuk menjadi bahan evaluasi sejauh mana implementasi pelayanan publik berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Ferine & Juniarti, 2022). Berdasarkan *contrast theory*, masyarakat cenderung membandingkan kinerja aktual dengan harapan atau ekspektasi yang mereka miliki. Ketika kinerja aktual sesuai atau melampaui ekspektasi, maka kepuasan masyarakat akan terjadi. Sebaliknya, jika kinerja aktual lebih rendah dari harapan, maka kepuasan masyarakat tidak akan terjadi (Purnomo, 2015).

Hingga saat ini, ada beberapa kota yang mendirikan Mal Pelayanan Publik atau Gerai Pelayanan Publik (Ramahyanti et al., 2022). Kota Bandung menjadi salah satu kota yang mendirikan Mal Pelayanan Publik yang berada di Jl. Cianjur No. 34, yang diresmikan pada 23 November 2022 hasil kerjasama antara Pemerintah Daerah (Pemda) Kota Bandung dengan instansi yang tergabung untuk menyediakan pusat layanan terpadu bagi masyarakat. Mal Pelayanan Publik ini menyediakan layanan administratif, jasa, dan barang. Ada total 26 instansi yang bergabung dalam MPP, dengan menyediakan sebanyak 97 layanan dari berbagai instansi yang terlibat. MPP Kota Bandung dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi, bertujuan untuk mengatasi pandangan negatif tentang pelayanan publik melalui penyediaan layanan yang prima dan inovatif (Katharina, 2021).

Menurut penelitian Aderovi & Nawangsih (2022), menyatakan kepuasan masyarakat terhadap kehadiran MPP di Kabupaten Probolinggo memiliki penilaian tertinggi yaitu pada sarana dan prasarana sedangkan penilaian terendah salah satunya yaitu mekanisme dalam memberikan pelayanan, masyarakat merasa kurangnya inovasi terhadap pengaduan *online* agar mudah menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian Suryana (2019), menyatakan masyarakat puas terhadap sistem, biaya, waktu, perilaku pegawai serta sarana dan prasarana di MPP di Kota Batam. Penelitian El-Ghafur & Kurniawati (2020), menyatakan MPP di Kabupaten Sumenep telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima. Penelitian Puspitarini (2021), menyatakan bahwa masyarakat menilai sudah cukup baik terhadap pelayanan yang disediakan MPP di Kota Probolinggo, prosedur mudah dan pegawainya pun bersikap ramah dan sopan walaupun terdapat kekurangan dalam fasilitas. Penelitian Annisa (2020) menyatakan bahwa implementasi program *smart city* oleh Pemerintah Daerah (Pemda) di Kota Pekanbaru, dengan fokus pada *smart government* dan peningkatan kualitas layanan di MPP, merupakan upaya untuk memperbaiki layanan publik kepada masyarakat. Maka dari itu jika dilihat dari penelitian sebelumnya penelitian ini berbeda karena lebih berfokus terhadap bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kehadiran MPP di Kota Bandung.

MPP hadir untuk memaksimalkan pelayanan yang ada di Kota Bandung (Lindawaty et al., 2018), namun belum diketahui apakah Mal Pelayanan Publik ini membantu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar indikator pelayanan publik. Dengan banyaknya instansi yang tergabung dengan Mal Pelayanan Publik ini diharapkan menjadi mempermudah akses untuk mengurus berbagai hal, karena masyarakat hanya ingin mengetahui bagaimana memperoleh pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan murah (Sumarno, 2022). Oleh karena itu, tujuan penelitian ini menekankan pada kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kota Bandung untuk mengetahui kepuasan masyarakat serta faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini penting untuk menjadi bahan evaluasi kedepannya karena didapatkan langsung dari pengguna layanan. Diharapkan hasil penelitian ini membantu memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan efisiensi, memperkuat akuntabilitas, mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik yang baik dan berjalan sesuai harapan.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method* penggabungan antara metode kualitatif dan kuantitatif dari Abbas Tashakkori dan Charles Teddlie (Mustaqim, 2016). Metode kualitatif digunakan untuk mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan oleh MPP di Kota Bandung. Sedangkan untuk metode kuantitatif ini digunakan untuk menganalisis atau mengukur

kepuasan masyarakat yang pernah berkunjung untuk mengetahui pelayanan yang diberikan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara dan kuesioner.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis dari Sugiyono (Hikmah & Saputra, 2022) yaitu teknik analisis deskriptif. Teknik analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pelayanan apa yang diberikan oleh MPP serta menganalisis data yang telah terkumpul melalui kuesioner untuk mengukur kepuasan masyarakat, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan indikator apa yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Data pada penelitian dilakukan validasi dengan uji skala likert.

Penelitian ini berfokus pada kepuasan masyarakat terhadap adanya MPP dan batasan penelitian ini hanya pada MPP di Jl. Cianjur Kota Bandung. Selain itu, penelitian ini juga membatasi menggunakan hasil referensi dari penelitian sejak tahun 2021, menurut (Maesarini et al., 2021) menyatakan bahwa tujuan MPP adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki batasan yang jelas, yaitu fokus terhadap pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Bandung.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan yang diberikan di MPP Kota Bandung

Pelayanan publik adalah tindakan menyediakan layanan atau memenuhi keperluan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan (Dewi & Suparno, 2022). Menurut Irawan (2018) pelayanan publik adalah implementasi pemberian layanan yang optimal kepada masyarakat, menjadi manifestasi dari peran pemerintah sebagai pelayan publik. Pelayanan publik secara esensial terkait erat dengan birokrasi pemerintahan, karena menjadi bagian dari fungsi pemerintah dalam memberikan layanan kepada warga. Dengan demikian, mutu pelayanan publik dapat dianggap sebagai cerminan dari efisiensi dan efektivitas birokrasi suatu pemerintahan. Namun, perhatian yang diberikan oleh pemerintah terhadap upaya memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat masih belum mencapai tingkat yang optimal. Buruknya kinerja pelayanan publik tercipta karena kurangnya evaluasi terhadap kebijakan pelayanan yang sudah ditetapkan, padahal evaluasi menjadi upaya untuk mengetahui terkait apa yang perlu dibenahi dari kebijakan yang telah dibuat sebelumnya (Saggaf et al., 2018). Pelayanan yang baik terjadi ketika masyarakat merasa sepenuhnya puas dengan layanan yang mereka terima, karena masyarakat sebagai objek penerima layanan (Sondakh et al., 2020).

Sekarang hadir konsep MPP dianggap sebagai upaya terbaru dalam memperbaiki sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP adalah fasilitas di mana dilaksanakan aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap barang, jasa, atau administrasi, yang menjadi perluasan fungsi layanan terpadu baik di tingkat pusat maupun daerah oleh pemerintah. (Utami & Rahayu, 2020). Menurut Datamora & Malau (2019), bahwa tujuan MPP adalah untuk menyediakan kenyamanan, kecepatan,

aksesibilitas, keamanan, dan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan secara langsung di satu tempat yang terpadu. Ketentuan tersebut tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Sekarsari, 2023). Pemerintah berharap setiap Kabupaten atau Kota di Indonesia memiliki Mal Pelayanan Publik. Pada tahun 2023, telah dibangun sebanyak 175 Mal Pelayanan Publik di seluruh wilayah Indonesia. Sesuai petunjuk Wakil Presiden yang menargetkan bahwa setiap daerah memiliki Mal Pelayanan Publik pada tahun 2024 (PANRB, 2023).

Kota Bandung telah menetapkan standar baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mendirikan dua Mal Pelayanan Publik, yang berlokasi di Summarecon dan Jl. Cianjur. Dalam Website Resmi Kota Bandung, Yana Mulyana mantan Wali Kota Bandung menjelaskan:

“Mal Pelayanan Publik (MPP) ini adalah mal kedua yang kita miliki. Sebelumnya juga ada di Summarecon. Ini bisa memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien kepada warga kota Bandung yang terintegrasi di Dinas terkait,” (Rizky, 2022).

Dilanjut oleh Diah Natalisa sebagai Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB dalam liputan6.com, menjelaskan:

“Melalui MPP ini, masyarakat Kota Bandung akan memperoleh layanan publik yang mudah, cepat, aman, nyaman, serta terjangkau,” (Kencana, 2022).

Hal ini didukung dengan hasil wawancara Deden Krisna Suryana, menyatakan bahwa Kota Bandung menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan bagi warganya. Pembukaan MPP Kota Bandung disahkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang saat itu dipimpin oleh Mahfud MD. MPP ini memfasilitasi 26 instansi yang terdiri dari 8 instansi internal pemerintah Kota Bandung dan 18 instansi eksternal (Kusumah, 2022). Keberadaan instansi dan layanan yang tersedia melalui MPP di Jl. Cianjur, telah menjadi pusat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Instansi dan layanan yang disediakan pada MPP Kota Bandung ada dalam Tabel 1.

Tabel 1. Instansi dan Layanan di MPP Kota Bandung

No	Instansi Pelayanan	Jenis Pelayanan
1.	Polrestabes Kota Bandung	1. Layanan SKCK 2. Layanan SPKT 3. Layanan SIM
2.	BBPOM Kota Bandung	1. Layanan Informatika dan Konsultasi 2. Layanan Pengaduan 3. Layanan Sertifikat BPOM

No	Instansi Pelayanan	Jenis Pelayanan
3.	PT. PLN	1. Layanan Pasang Baru 2. Layanan Perubahan Daya
4.	BPJS Kesehatan	1. Layanan Perubahan Data 2. Layanan PIPP (Pemberian Informasi dan Pengaduan)
5.	BPJS Ketenagakerjaan	1. Pelayanan Informasi 2. Layanan Pendaftaran 3. Pencetakan Bukti Kepesertaan
6.	PT. Pos Indonesia	1. Layanan Kurir dan Logistik 2. Layanan Pospay (Layanan Keuangan) 3. Remittance 4. Materai
7.	Bapenda Jawa Barat	1. Pelayanan Pajak Kendaraan Tahunan
8.	Kantor Kementerian Agama Kota Bandung	1. Pelayanan dan Konsultasi Pendaftaran Ibadah Haji 2. Pelayanan Kerukunan Umat Beragama 3. Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan Agama dan Keagamaan 4. Pelayanan dan Konsultasi Pernikahan 5. Pelayanan dan Konsultasi Keluarga Sakinah 6. Pelayanan dan Konsultasi Zakat dan Wakaf 7. Pelayanan dan Konsultasi Ilmu dan Masalah Waris 8. Pelayanan dan Konsultasi Kalibrasi Arah Kiblat dan Hisab Rukyat
9.	DPMPTSP Jawa Barat	1. Konsultasi dan Informasi Layanan Perizinan 2. Layanan LKPM 3. Layanan Pengaduan
10.	ATR/BPN	1. Layanan ATR 2. Layanan BPN
11.	KPPBC TMP A Kota Bandung	1. Layanan KPPBC TMP A Bandung
12.	BNN Kota Bandung	1. Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (PNBP) 2. Pelayanan Informasi Rehabilitasi 3. Pelayanan Konsultasi Hukum Narkotika 4. Informasi dan Pengaduan
13.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung	1. Layanan Paspor (Baru atau Perpanjangan) 2. Layanan Paspor (Pengambilan) 3. Layanan Informasi
14.	Bank BJB	1. Layanan Bank BJB
15.	Bank Bandung	1. Layanan Bank Bandung (BPR)
16.	Bapenda Kota Bandung	1. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
17.	Perumda Tirtawening Kota Bandung	1. Pengaduan 2. Prosedur Pemasangan Baru 3. Prosedur Balik Nama 4. Prosedur Pembukaan Kembali 5. Prosedur Penutupan Sementara
18.	Diskominfo Kota Bandung	1. Pelayanan Informasi Publik (PPID)
19.	Disdukcapil Kota Bandung	1. Perekaman KTP Elektronik 2. Akta kelahiran dan kematian 3. Sinkronisasi Data NIK 4. Layanan informasi dan pengaduan 5. Pengambilan Akta 6. Pengajuan KIA (Kartu Identitas Anak)

No	Instansi Pelayanan	Jenis Pelayanan
		7. Akta Kelahiran
		8. Akta Kematian
20.	Disnaker Kota Bandung	1. Layanan Disnaker Kota Bandung
21.	Disdagin Kota Bandung	1. Sertifikasi Halal
		2. Uji Mutu Produk
		3. Izin Usaha Industri
		4. Tanda Daftar Gudang
		5. Toko Swalayan atau Mall
		6. Pusat Perbelanjaan atau Mall
		7. Minuman Beralkohol
		8. Layanan Surat Keterangan Asal (SKA)
22.	Kemenkumham (AHU/HAKI)	1. Layanan AHU / HAKI
		2. Permohonan Pendaftaran Merek
		3. Permohonan Pendaftaran Hak Cipta
		4. Permohonan Pendaftaran Paten
		5. Permohonan Pendaftaran Desain Industri
		6. Permohonan Pendaftaran Indikasi Geografis
		7. Pendaftaran Perseroan Perorangan
		8. Konsultasi dan Pencetakan Sertifikat Apostille
		9. Kewarganegaraan dan Pewarganegaraan
23.	Diciptabintar Kota Bandung	1. Layanan Diciptabintar
24.	Pengadilan Negeri Kelas I Kota Bandung	1. Layanan Informasi dan Konsultasi
25.	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	1. Pendaftaran penyedia
		2. Verifikasi pelaku usaha
		3. Layanan SPSE dan SIKAP
26.	CS MPP Kota Bandung	1. Informasi dan Pengaduan

Sumber: Data diolah dari mpp.bandung.go.id

MPP Kota Bandung menerima hampir 300 pengunjung setiap harinya. Banyak yang mengunjungi MPP ini untuk perpanjangan SIM, pembuatan dokumen KK, KTP, Surat Kematian, pembuatan atau perpanjangan paspor, serta perpanjangan STNK (Wawancara Deden Krisna Suryana, 2024). Saat ini, terdapat 43 pegawai di Mal Pelayanan Publik, sejumlah instansi seperti Imigrasi, BBPOM, Samsat, Disnaker, BPN, Pengadilan Negeri, Perumda Tirta Wening dan BPJS tidak dapat melayani masyarakat setiap hari. Permasalahan dalam pelayanan publik diantaranya kehadiran pegawai yang tidak konsisten selama jam kerja, menyebabkan kesulitan dalam melayani masyarakat secara efektif (Umam & Adiarto, 2020). Namun hal tersebut terbantah dengan hasil wawancara dengan Deden Krisna Suryana yang menyatakan meskipun terkendala mengenai ketersediaan pegawai, upaya terus dilakukan untuk memastikan pelayanan tetap optimal. Dengan mewujudkan layanan publik yang optimal, diharapkan pegawai tidak lagi mengalami keluhan saat menjalankan tugasnya (Angliawati, 2016). Para pegawai yang bekerja secara optimal akan berhasil tanpa hambatan dalam memberikan pelayanan (Salma & Nawangsari, 2022).

Faktor Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung

Menurut Harbani Pasolong dalam Sulistiyowati et al (2022), kepuasan masyarakat adalah tolak ukur utama dalam menilai kinerja organisasi publik. Hal ini dikarenakan kepuasan masyarakat mencerminkan tingkat kepercayaan mereka terhadap organisasi tersebut. Semakin unggul kinerja dan mutu pelayanan yang diberikan, semakin besar pula kepercayaan yang diperoleh dari masyarakat. Sedangkan menurut Fitzsimmons dalam Handayani & Suryani (Handayani & Suryani, 2019), mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat timbul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Kepuasan ini tercipta dari perbandingan antara realitas pelayanan yang diterima dengan ekspektasi yang dimiliki. Jadi kepuasan masyarakat harus diupayakan untuk memenuhi harapan mereka, sehingga kepercayaan terhadap pemerintah terus meningkat (Febrianti & Sulandjari, 2019).

Kuesioner digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap adanya MPP Kota Bandung. Kuesioner tersebut dioperasionalkan dengan 6 pertanyaan dan mendapat 30 responden dari masyarakat yang sudah pernah berkunjung ke MPP Kota Bandung. Terdapat skor minimum dan skor maksimum dalam mengisi kuesioner yaitu pada kategori (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) cukup, (4) setuju, (5) sangat setuju.

Berikut lampiran 6 pertanyaan yang diajukan kepada responden.

1. Apakah kemudahan prosedur yang diberikan dari Mal Pelayanan Publik ini sudah baik?
2. Apakah kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ini sudah baik?
3. Apakah biaya atau tarif yang diberikan wajar?
4. Apakah Mal Pelayanan Publik ini dirasa sangat membantu?
5. Apakah kenyamanan yang dirasakan terkait fasilitas yang tersedia sudah baik?
6. Apakah kepuasan mengenai perilaku pelayanan (keramahan dan kesopanan) sudah baik?

Tabel 2. Tanggapan responden terhadap kuesioner yang diberikan

No Item	Jawaban Alternatif					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	0	3	13	14	30
2	0	1	5	14	10	30
3	0	0	6	12	12	30
4	0	0	1	8	21	30
5	0	0	2	7	21	30
6	0	2	2	3	23	30
TOTAL	0	3	19	57	101	180

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 2, pertanyaan pertama mempunyai skor tertinggi yaitu “sangat setuju” diisi oleh 43% atau 14 responden, ini berarti MPP Kota Bandung sudah menunjukkan sangat baik dalam memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat. Kemudahan pelayanan ialah suatu keadaan di mana pengguna layanan merasa mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan suatu layanan (Utami, 2020). Dalam pertanyaan kedua mengenai kecepatan waktu yang diberikan ketika pelayanan, skor tertinggi yaitu “setuju” diisi oleh hampir setengah responden yakni 47% atau 14 orang, ini berarti MPP Kota Bandung menunjukkan performa yang baik dalam hal kecepatan waktu layanan, yang dimana ini merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Nuraini, 2021). Hal ini sejalan dengan konsep antrian yang menyatakan bahwa semakin pendek waktu tunggu, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan (Pratiwi & Sani, 2017).

Dalam pertanyaan ketiga tentang kewajaran tarif yang dikenakan kepada pengguna layanan, skor "sangat setuju" dan "setuju" sama-sama diisi oleh 40% responden, dengan masing-masing 12 orang. Mayoritas pendapat responden yang merasa bahwa tarif yang dikenakan sejalan dengan nilai dan manfaat layanan yang diberikan, mengindikasikan adanya kesepahaman yang baik antara pemerintah daerah dan masyarakat mengenai keseimbangan biaya layanan dan kebutuhan masyarakat (Bazarah et al., 2021). Menurut hasil wawancara Deden Krisna Suryana (2024) pada dasarnya semua pelayanan di MPP ini tidak dipungut biaya, tetapi hanya yang bersifat pajak dan retribusi yang dikenakan biaya. Dalam pertanyaan keempat mengenai seberapa membantu pelayanan ini, mendapatkan skor tertinggi "sangat setuju" yang diisi oleh 70% atau 21 responden. Hal ini mencerminkan keberhasilan MPP Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya bermanfaat, tetapi juga memuaskan bagi masyarakat. Keberhasilan ini menjadi indikator positif bagi MPP Kota Bandung dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Kesadaran dalam pelayanan, menunjukkan antusiasme dan tanggung jawab penyedia layanan dalam menjalankan tugasnya, terlihat dari daya tanggap karyawan dalam membantu atau melayani pelanggan yang menghadapi kesulitan saat ingin mendapatkan layanan (Ardiputra & Prawira, 2020).

Dalam pertanyaan kelima tentang kenyamanan fasilitas yang disediakan, skor tertinggi adalah “sangat setuju” yang diisi oleh 70% atau 21 responden. Hal ini menunjukkan komitmen MPP Kota Bandung dalam menyediakan fasilitas yang nyaman dan memadai bagi masyarakat. Dengan adanya fasilitas yang berkualitas, pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih efisien dan efektif, sehingga mendukung terciptanya pengalaman yang lebih positif bagi pengguna layanan (Rukayat, 2017). Dalam pertanyaan terakhir mengenai perilaku petugas pelayanan terkait keramahan dan kesopanan, mendapatkan skor tertinggi “sangat setuju” yang diisi oleh 77%, atau 23 responden. Padahal, kemampuan untuk berinteraksi dengan berbagai macam orang dari latar belakang yang

berbeda-beda adalah hal yang menantang dan tidak mudah (Komaria & Puspaningtyas, 2024). Namun, petugas layanan di MPP Kota Bandung berhasil mencapai standar tinggi dalam berinteraksi dengan masyarakat. Dengan begitu, MPP Kota Bandung berhasil menciptakan lingkungan pelayanan yang profesional serta melebihi harapan masyarakat melalui sikap sopan dan ramah, yang akhirnya meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, pasti memiliki kekurangan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kekurangan yang muncul perlu dievaluasi secara terus-menerus guna meningkatkan mutu pelayanan kedepannya. Evaluasi adalah langkah yang direncanakan untuk mengumpulkan data meninjau setiap aspek kebijakan secara sistematis, bertujuan untuk menilai seberapa efektif dan bergunanya program tersebut (Komaria & Puspaningtyas, 2024). Sedangkan menurut penelitian Aini (2019) tujuan evaluasi kinerja adalah meningkatkan kinerja instansi dengan cara memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan yang ada di dalamnya. Sehingga evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan penting dilakukan untuk menilai kebijakan yang ditetapkan demi kepuasan masyarakat, karena komentar kepuasan masyarakat bisa menjadi acuan evaluasi bagi instansi. Di MPP Kota Bandung, survei kepuasan masyarakat digunakan sebagai alat evaluasi utama, pengunjung diharapkan tetapi tidak diwajibkan mengisi survei tersebut. Namun, evaluasi internal tetap dilakukan guna memperbaiki internal instansi (Wawancara Deden Krisna Suryana, 2024).

Berkat sejumlah inovasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bandung, pada tahun 2022 Kota Bandung berhasil meraih penghargaan dari Ombudsman sebagai kota yang mematuhi standar pelayanan publik secara signifikan. Menurut ketua Ombudsman Jawa Barat, Dominikus menyatakan:

“Kota Bandung terus mengalami perbaikan. Di tahun 2015, Kota Bandung mendapatkan zona kuning dengan nilai 79.82. Lalu pada 2016, naik mencapai zona hijau dengan nilai 86.56,” (Humas Ombudsman, 2022).

Selain itu pada tahun 2023, Pemerintah Kota Bandung juga menerima penghargaan atas kerja keras dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh Kemenpan RB atau Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (RDP, 2023). Penghargaan tersebut menunjukkan keseriusan Pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik melalui MPP yang tersedia di Jl. Cianjur dan Summarecon. Kepala DPMPTSP Kota Bandung, Ronny Ahmad Nurudin menerangkan bahwa MPP sudah dikunjungi sebanyak 85.000 orang (Solehudin, 2023). Kesuksesan MPP ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah masyarakat yang berkunjung. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran MPP membantu masyarakat.

Pendirian MPP Kota Bandung memiliki harapan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan perizinan dengan cepat. Ketua Komisi A DPRD Kota Bandung H. Rizal Khairul, menyampaikan harapannya atas didirikan MPP Kota Bandung:

“Harapannya mudah-mudahan pelayanan bisa semakin cepat dan tepat waktu sehingga masyarakat sudah punya kepastian. Selama ini kan masyarakat dibuat bingung, prosesnya kapan, selesainya kapan. Semoga ke depan warga mendapat kepastian penyelesaian layanan sejak dari proses pendaftaran, sehingga masyarakat tidak lagi bimbang,” (Humas DPRD, 2022).

Harapan juga disampaikan oleh Wali Kota Bandung, Yana Mulyana menjelaskan:

“Mudah-mudahan apa yang kita lakukan bisa memberikan manfaat sebanyak-banyaknya bagi masyarakat, khususnya Kota Bandung. Mal Pelayanan Publik ini memberikan kepastian orang berusaha dan mempercepat laju pertumbuhan ekonomi,” (Humas PANRB, 2022).

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Deden Krisna Suryana, harapannya lebih kepada masyarakat yang betul-betul memanfaatkan MPP ini karena dalam satu tempat terdapat banyak layanan yang tersedia, jadi tidak perlu mengunjungi instansi yang berada di tempat-tempat yang berbeda.

Masyarakat merupakan objek pemberian pelayanan yang harus diperhatikan kepuasannya, pemerintah pasti selalu mengupayakan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat (Jundia et al., 2023). Kritik, saran ataupun masukan dari masyarakat harus selalu jadi patokan untuk mengevaluasi kinerja kebijakan. Menurut wawancara pada salah satu pengunjung MPP Kota Bandung menyatakan “MPP ini memiliki survei kepuasan masyarakat yang tinggi, namun walaupun memiliki angka survei yang tinggi tidak boleh merasa tidak memiliki kekurangan yang perlu di evaluasi, karena sesempurna apapun pasti memiliki kekurangan yang dirasakan oleh sebagian orang yang berkunjung. Seperti kurangnya tempat sampah yang membuat sampah di luar masih berserakan, itu hal kecil yang mungkin sebagian sebar orang ketika mengisi survei tidak melihatnya, jadi intinya angka terlalu besar dalam survei itu bukan patokan bahwa tidak ada kekurangan, tetapi harus menjadi patokan untuk terus memperbaiki baik dari pelayanan maupun diluar pelayanan,” (Wawancara Siti, 2024). Dengan masukan dari salah satu pengunjung ini, diharapkan MPP Kota Bandung tidak melupakan hal-hal kecil yang harus diperhatikan dan tetap mempertahankan kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan prima.

Kesimpulan

MPP di Kota Bandung sudah sesuai dengan standar indikator yang diatur dalam Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017. Hal ini tercapai melalui penyediaan prosedur yang mudah, pelayanan yang cepat, biaya yang sesuai, fasilitas yang memadai, dan kinerja aparatur yang berdedikasi, sehingga menghasilkan layanan yang diharapkan oleh masyarakat. Mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, dengan skor tertinggi pada indikator keramahan dan kesopanan petugas serta kenyamanan terkait fasilitas yang ada. Ini menunjukkan komitmen bahwa MPP Kota Bandung telah mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang profesional dan melebihi harapan masyarakat, ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyediaan layanan publik.

Selain itu, pendirian MPP di Kota Bandung telah membawa standar baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien, dan terintegrasi di berbagai instansi pemerintah dan swasta, MPP menjadi salah satu upaya untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun terdapat kendala-kendala yang dihadapi, pihak MPP terus berupaya untuk memastikan pelayanan tetap optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, evaluasi harus terus dilakukan untuk memperbaiki kinerja dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan publik di Kota Bandung dapat terus meningkat ke arah yang lebih baik. Dengan harapan masyarakat benar-benar memanfaatkan kehadiran MPP yang menjadi inovasi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terpadu untuk masyarakat.

Daftar Pustaka

- Aderovi, M. K. A., & Nawangsih, V. (2022). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo. *Sospoli Institute Journal*, 1(1).
- Aini, N. (2019). Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43.
- Angliawati, R. Y. (2016). Peran remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik: Theoretical review. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 203–213.
- Annisa, C. T. (2020). *Pengaruh Smart Government Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. Universitas Andalas.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan mal pelayanan publik untuk masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136–142.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.

- El-Ghafur, E., & Kurniawati, D. (2020). Analisis Pelayanan Di MAL Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep. *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, 1(1), 1–6.
- Febrianti, S., & Sulandjari, R. (2019). fektivitas Peran Public Relations Petugas Pelayanan Pada Kepuasan Masyarakat Desa Leyangan Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang. *Jurnal Egaliter*, 3(5).
- Ferine, K. F., & Juniarti, S. E. (2022). *Pelayanan SDM*. Selat Media.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757.
- Hikmah, S. N., & Saputra, V. H. (2022). Studi pendahuluan hubungan korelasi motivasi belajar dan pemahaman matematis siswa terhadap hasil belajar matematika. *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik*, 3(1), 7–11.
- Humas DPRD. (2022). *Hadirnya Mal Pelayanan Publik Diharap Picu Peningkatan Layanan Hingga Kewilayahan*. DPRD Kota Bandung. <https://dprd.bandung.go.id/warta/hadirnya-mal-pelayanan-publik-diharap-picu-peningkatan-layanan-hingga-kewilayahan>
- Humas Ombudsman. (2022). *Pelayanan Publik Makin Baik, Kota Bandung Raih Predikat Kepatuhan Pelayanan Publik Ombudsman*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--pelayanan-publik-makin-baik-kota-bandung-raih-predikat-kepatuhan-pelayanan-publik-ombudsman>
- Humas PANRB. (2022). *Permudah Pelayanan Publik, MPP Hadir di Kota Bandung*. Panrb. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/permudah-pelayanan-publik-mpp-hadir-di-kota-bandung>
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003*(1), 20–28.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86–101.
- Jundia, H. S., Sarwono, A. E., & Astuti, D. S. P. (2023). Analisis Peningkatkan Kualitas Kompetensi Aparatur Pemerintah Dan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Jawa Tengah. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 12(2), 259–267.
- Karim, N., Hendriyaldi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kencana, M. R. B. (2022). *Diresmikan Mahfud MD Hari Ini, Tengok Indahnya Mal Pelayanan Publik Kota Bandung*. Liputan6. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5049195/diresmikan-mahfud-md-hari-ini-tengok-indahnya-mal-pelayanan-publik-kota-bandung?page=2>
- Komaria, N., & Puspaningtyas, A. (2024). Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. *Jurnal Relasi Publik*, 2(2), 111–119.
- Kusumah, A. (2022). *Daftar 28 Gerai Layanan Pemerintah di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung*. Infobdg. <https://www.infobdg.com/v2/daftar-28-gerai-layanan-pemerintah-di-mal-pelayanan-publik-kota-bandung/>
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Maesarini, I. W., Setiawan, D. R., & Prihandini, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 8(2), 165–171.
- Mustaqim, M. (2016). Metode penelitian gabungan kuantitatif kualitatif/mixed methods suatu pendekatan alternatif. *Intelegensia: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1).

- Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567–2574.
- Panrb. (2023). *12 Kabupaten dan Kota Kini Resmi Miliki MPP*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/12-kabupaten-dan-kota-kini-resmi-miliki-mpp>
- Permen PAN. (2017). Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Republik Indonesia.
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24–30.
- Purnomo, S. (2015). Pengembangan Sasaran, Visi dan Misi Hubungan Masyarakat di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kependidikan*, 3(2), 52–69.
- Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61.
- Ramahyanti, I. R., Hakim, L. H., & Febriantini, K. F. (2022). Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(2).
- Rdp. (2023). *Kota Bandung Raih Penghargaan Pelayanan Publik Terbaik Tahun 2023*. Diskominfo Kota Bandung. <https://jabarprov.go.id/berita/kota-bandung-raih-penghargaan-pelayanan-publik-terbaik-tahun-2023-11427>
- Rizky. (2022). *26 Instansi Pelayanan Publik Teken Mou dengan Pemkot Bandung*. Bandung.Go.Id. <https://www.bandung.go.id/news/read/5978/26-instansi-pelayanan-publik-teken-mou-dengan-pemkot-bandung>
- Rizqiya, Y. S., & Hanani, R. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1–13.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). Sah Media.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Padamalpelayanan Publikqualityof Public Serviceat Public Service Mall. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Sekarsari, R. W. (2023). Analisis Optimalisasi dan Evaluasi Pelayanan Pada Mal Peyanan Publik Merdeka Kota Malang. *PUBLIC CORNER*, 18(1), 137–156.
- Setiawan, I., & Jesaja, C. P. (2022). Analisis Perilaku Korupsi Aparatur Pemerintah Di Indonesia (Studi pada Pengelolaan Bantuan Sosial Di Era Pandemi Covid-19). *Jurnal Media Birokrasi*, 33–50.
- Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Solehudin, R. (2023). *Kota Bandung menerima Penghargaan Pelayanan Publik Terbaik Tahun 2023*. Jabarupdate. <https://jabarupdate.id/kota-bandung-menerima-penghargaan-pelayanan-publik-terbaik-tahun-2023/>
- Sondakh, I., Rompas, W. Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(98).
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).
- Sumarno, M. A. P. (2022). *Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governance di Kota Surabaya (Public Services Through E-Klampid in Realizing Good Governance-Based Population Administration in the City of Surabaya)*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

- Suryana, O. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 9(1), 56–70.
- Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 160–165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>
- Utami, A. R. H. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(6), 79–93.
- Utami, R. T., & Rahayu, R. L. (2020). Perancangan Pusat Perbelanjaan Modern Pelayanan Publik Di Wonogiri Jawa Tengah. *Seminar Nasional Komunitas Dan Kota Berkelanjutan*, 668–680.