
**KAJIAN PEMBANGUNAN MPP KABUPATEN BEKASI PADA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KABUPATEN
BEKASI**

Rizky Afnan Fadillah

INFO NASKAH :

Diterima Mei 2024

Diterima hasil revisi Mei 2024

Terbit Juni 2024

Keywords :

MPP, litbang, Balitbangda, pelayanan publik

ABSTRACT

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (PMPP) merupakan inovasi dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Generasi pertama pelayanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kehadiran PMPP ini merupakan evolusi dan generasi ketiga yang dapat memayungi PTSP dengan tanpa menghentikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya, dalam hal ini peran PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak atau Penyelenggara Mal Pelayanan Publik (MPP). Atas dasar ini Kajian Pembangunan Mal Pelayanan Publik pada Balitbangda Kabupaten Bekasi akan menjadi titik tolak pengembangan pelayanan publik yang terintegrasi, sekaligus untuk mengatasi permasalahan dari Penyelenggaraan MPP di Kabupaten Bekasi yang dihadapi saat ini

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang berkualitas dan baik akan selalu memiliki orientasi terhadap kepentingan masyarakat yang dapat dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan MPP yang diberikan penyelenggara kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan MPP di Kabupaten Bekasi yang diselenggarakan oleh DPMPTSP saat ini menghadapi beberapa kendala, di antaranya; MPP yang ada (eksisting) tidak mampu menampung banyak masyarakat, bangunan MPP masih dalam bentuk sewa, belum adanya fasilitasi pelayanan bagi generasi orang tua yang kurang pengetahuan terhadap pelayanan digital, belum adanya fasilitas pojok baca bagi masyarakat, belum memiliki fasilitasi disabilitas yang optimal, dan belum adanya fasilitas pojok medis bagi masyarakat. Dengan dasar ini DPMPTSP melalui Balitbangda Kabupaten Bekasi dianggap perlu melakukan Kajian Pembangunan MPP.

Selain permasalahan yang dihadapi tersebut di atas, maka dalam meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap MPP, maka selain berpedoman pada persyaratan penyelenggaraan MPP tentang sarana prasarana sebagai fasilitas pendukung MPP, tetapi juga dihitung berdasarkan pada indikasi kebutuhan sarana prasarana yang perlu disediakan ataupun dikembangkan. Permasalahan yang dihadapi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota

Kajian Pembangunan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten rizkyafnanfadillah@gmail.com

yaitu; (i) rendahnya kualitas pelayanan publik, (ii) sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit, (iii) profesionalisme SDM yang masih rendah, (iv) ketidakpastian waktu pelayanan publik, dan (v) terdapatnya biaya pelayanan yang mengakibatkan *high-cost economy* (ekonomi biaya tinggi).

Penyelenggaraan MPP juga merupakan salah satu solusi atas PP Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, dimana pemerintah daerah diharuskan mampu untuk menjadi perantara dan pembaharu dalam sistem pelayanan yang langsung bisa dirasakan oleh masyarakat secara luas dan langsung. Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008, mengenai manfaat dari SOP secara umum bagi organisasi adalah:

- 1) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- 2) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- 3) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- 4) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- 5) Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- 6) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- 7) Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- 8) Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
- 9) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

Terkait dengan kebutuhan ruang untuk Mall Pelayanan Publik, sesuai dengan PP Nomor 16 tahun 2021, yaitu pasal Pasal 50 ayat 1 dan ayat 2 disebutkan bahwa: Setiap bangunan gedung harus memenuhi ketentuan kelengkapan prasarana dan sarana pemanfaatan bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (2) huruf b berupa tersedianya prasarana dan sarana pemanfaatan bangunan gedung yang memadai. Kelengkapan prasarana dan sarana pemanfaatan Bangunan Gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi; ruang ibadah, ruang ganti, ruang laktasi, taman penitipan anak, toilet, bak cuci tangan, pancuran, urinoar, tempat sampah, fasilitas komunikasi dan informasi, ruang tunggu, perlengkapan dan peralatan kontrol, rambu dan marka, titik pertemuan, tempat parkir, sistem parkir otomatis; dan/atau sistem kamera pengawas.

Kajian ini bukan untuk menjawab pertanyaan atau tidak untuk membandingkan efektivitas Gedung Penyelenggaraan MPP dengan status sewa dengan Gedung Penyelenggaraan MPP dengan status milik atau gedung hasil pembangunan sendiri. Dengan latar belakang di atas, kajian ini dimaksudkan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam penyelenggaraan MPP di Kabupaten Bekasi, di antaranya; (1) mencari dan memilih lokasi yang sesuai dan layak untuk

Pembangunan Gedung MPP Kabupaten Bekasi sesuai dengan luas yang dibutuhkan, agar sarana prasarana sebagai fasilitas pendukung penyelenggaraan MPP dapat terpenuhi sesuai standar pelayanan atau sesuai dengan indikasi kebutuhan dengan model bangunan gedung yang ikonik; (2) Meningkatkan standar pelayanan dan mengidentifikasi Standar Operasional Pelayanan per jenis pelayanan dan per instansi. (3) Meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan MPP yang diberikan.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dari sumber daya manusia, proses, produk barang atau jasa, dan lingkungan yang dinamis, dimana penilaian kualitas pelayanannya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2011). Tingkat kepuasan pelanggan penerima pelayanan dijadikan sebagai acuan bagi keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas dan prima. Hal tersebut mengandung makna bahwa kualitas pelayanan lebih utama dan tertuju kepada pelayanan eksternal dengan berorientasi pada warga atau pelanggan (Lukman, dalam Pasolong, 2007. Menurut Zeithamal (1990) dalam Hardiansyah (2011) menyebutkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik, maka ada setidaknya lima dimensi yaitu

1. *Tangible* (Berwujud) diukur dengan; a) Tampilan pegawai ketika memberi pelayanan, b) Tempat pelayanan yg nyaman, c) Proses pelayanan yang mudah, d) Sikap disiplin pegawai dalam melayani, e) Tersedianya alat bantu dalam melakukan pelayanan
2. *Reability* (kehandalan) terdiri dari; a) Petugas yang cermat dalam melakukan pelayanan, b) Standar pelayanan yang dimiliki harus jelas, c) pegawai harus mampu menggunakan alat bantu, d) petugas yang ahli dalam mengoperasikan alat bantu untuk melakukan pelayanan
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), indikatornya; a) Memberikan respon kepada pelanggan yang membutuhkan pelayanan, b) Pelayanan dilakukan dengan cepat, c) Pelayanan dilakukan dengan tepat, d) Pelayanan dilakukan dengan cermat, e) Pelayanan dilakukan dengan tepat waktu, f) Pegawai merespon terhadap semua keluhan pelanggan
4. *Assurance* (Jaminan) indikatornya adalah; a) terjaminnya pelayanan tepat waktu oleh petugas, b) jaminan biaya dalam proses pelayanan oleh petugas
5. *Emphaty* (Empati) indikatornya; a) kepentingan dan urusan pelanggan diprioritaskan, b) Menunjukkan keramahan, kesopnan, dan kesantunan saat melayani, c) Memberikan pelayanan yang tidak diskriminasi, d) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

Kajian ini dilakukan dengan konsep pendekatan *top down*, pendekatan ini menekankan pada peran dan kebijakan pemerintah serta pemangku kepentingan utama dalam merancang, mengarahkan, dan melaksanakan pembangunan, termasuk Fungsi Standar Penyelenggaraan MPP yang harus dipenuhi oleh Penyelenggara sesuai dengan yang diamanatkan dalam Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yaitu (i) penyediaan sarana, tempat, dan/atau ruang pelayanan; (ii) penataan dan pengaturan pola pelayanan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

(iii) pengoordinasian ketersediaan Standar Pelayanan bagi keseluruhan pelayanan dalam MPP; (iv) penjaminan kualitas pelayanan dalam MPP sesuai dengan Standar Pelayanan; (v) penyediaan tata tertib; (vi) penyediaan mekanisme, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang terintegrasi atau terhubung dengan system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dalam penyelenggaraan MPP; dan (vii) pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Berikut adalah metodologi dalam melaksanakan kajian pembangunan mal pelayanan publik:

1. Analisis Kebutuhan: Langkah pertama dalam kajian penentuan lokasi adalah melakukan analisis kebutuhan untuk mall pelayanan publik. Identifikasi jenis layanan publik yang akan disediakan dalam mal tersebut, serta pemahaman mendalam tentang kebutuhan masyarakat di area yang akan dilayani.
Metode yang digunakan adalah analisis sentralitas kedekatan (*closeness centrality*). Sentralitas Kedekatan suatu simpul adalah ukuran sentralitas dalam suatu jaringan, yang dihitung sebagai kebalikan dari jumlah panjang jalur terpendek antara simpul dan semua simpul lainnya dalam graf. Jadi, semakin sentral sebuah node, semakin dekat dengan semua node lainnya.¹ Faktor-faktor seperti demografi, kepadatan penduduk, tingkat aksesibilitas, dan kebutuhan layanan publik yang belum terpenuhi harus diperhatikan.
2. Identifikasi Kriteria Lokasi: Berdasarkan analisis kebutuhan, identifikasi kriteria lokasi yang ideal untuk pembangunan mall pelayanan publik. Ini meliputi faktor seperti aksesibilitas transportasi, populasi target yang relevan, ketersediaan lahan yang memadai, keberadaan infrastruktur pendukung (misalnya, jalan, jaringan listrik, dll.), dan potensi pertumbuhan di masa depan. Kriteria ini akan membantu menyaring dan mengevaluasi opsi lokasi potensial.
3. Pemetaan Potensial Lokasi: Melalui analisis geospasial dan pemetaan, identifikasi potensial lokasi yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Gunakan data geografis, informasi pemukiman, dan infrastruktur untuk menentukan wilayah yang sesuai dengan kebutuhan.
4. Evaluasi Alternatif Lokasi: Evaluasi alternatif lokasi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Analisis ini dapat melibatkan peringkat dan skor lokasi berdasarkan faktor kritis seperti aksesibilitas, demografi, infrastruktur, dan pertumbuhan potensial. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan kelebihan dan kekurangan masing-masing lokasi dengan cara pembobotan (*scoring*).
5. Konsultasi dengan Pihak Terkait: Melibatkan pihak terkait penting dalam kajian penentuan lokasi. Diskusikan dengan pemerintah daerah, masyarakat setempat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memperoleh masukan dan perspektif mereka tentang lokasi yang diusulkan. Pertimbangkan kekhawatiran dan harapan mereka dalam memilih lokasi yang sesuai.

6. Analisis Ekonomi dan Keuangan: Selanjutnya, lakukan analisis ekonomi dan keuangan untuk mendapatkan pemahaman tentang biaya perolehan dan biaya operasional yang terjadi dengan adanya pembangunan mal pelayanan publik di masing-masing lokasi yang dipertimbangkan.
7. Evaluasi Risiko dan Hukum: Identifikasi dan evaluasi risiko yang terkait dengan masing-masing lokasi yang dipertimbangkan. Tinjau faktor-faktor seperti faktor risiko lingkungan, peraturan hukum, perizinan yang diperlukan, dan potensi masalah hukum memastikan pelaksanaan yang efektif dan efisien dalam pembangunan mal pelayanan publik.
8. Pengelolaan Keuangan: Pengelolaan keuangan yang baik adalah faktor penting dalam pelaksanaan pembangunan mal pelayanan publik. Hal ini meliputi pengelolaan anggaran dengan cermat, pemantauan biaya, dan pelaporan keuangan yang transparan. Sumber pendanaan yang mencukupi dan strategi pembiayaan yang tepat juga harus dipertimbangkan.
9. Kolaborasi dengan Pihak Terkait: Dalam pembangunan mal pelayanan publik, kolaborasi dengan pihak terkait seperti pemerintah daerah, lembaga publik, dan pemangku kepentingan lainnya sangat penting. Hal ini termasuk pembentukan kemitraan, kerjasama dengan penyedia layanan publik, dan melibatkan masyarakat dalam tahap perencanaan dan pelaksanaan.
10. Pemasaran dan Promosi: Untuk memastikan kesuksesan dan keberlanjutan mall pelayanan publik, strategi pemasaran dan promosi yang efektif harus dilakukan. Ini termasuk kampanye pemasaran yang tepat, penggunaan media sosial, dan kegiatan promosi yang menarik untuk meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat
11. Monitoring dan Evaluasi: Proses monitoring dan evaluasi secara teratur harus dilakukan untuk memantau kinerja mall pelayanan publik. Ini meliputi pemantauan layanan yang disediakan, kepuasan pengguna, kinerja operasional, dan dampak sosial ekonomi yang dicapai. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dan peningkatan pelayanan
12. Keberlanjutan dan Pengelolaan Lingkungan: Dalam pembangunan mall pelayanan publik, penting untuk mempertimbangkan aspek keberlanjutan dan pengelolaan lingkungan. Ini melibatkan penggunaan energi terbarukan, pengurangan limbah, pengelolaan air yang efisien, desain yang ramah lingkungan, dan penerapan praktik hijau dalam operasional mal.

Dengan mengikuti metodologi ini, pembangunan mal pelayanan publik dapat dilakukan secara terencana, efektif, dan berkelanjutan. Hal ini akan memastikan bahwa mal pelayanan tersebut memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan mendukung pengembangan layanan publik yang berkualitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini terbagi pada tiga sub uraian yakni gambaran singkat Kabupaten Bekasi yang akan menguraikan tantangan dan sumber daya ekonomi wilayah, profil DPMPTSP dan MPP Eksisting, dan pembahasan ruang lingkup kajian.

1. Gambaran Singkat Kabupaten Bekasi dan Profil DPMPTSP

Kabupaten Bekasi berada di Bagian Utara Provinsi Jawa Barat, secara geografi berada pada 106° 48' 28" Bujur Timur 107° 27' 29" dan 6° 0' 10" 6" Lintang Selatan. Secara administratif termasuk salah satu kabupaten di Propinsi Jawa Barat yang berbatasan langsung dengan Kota Bekasi, Kabupaten Bogor, dan Provinsi DKI Jakarta. Wilayah Kabupaten Bekasi yang luasnya 1.273,88 KM², jumlah kecamatan sebanyak 23 kecamatan dengan 180 desa dan 7 kelurahan dan jumlah penduduk tahun 2022 sebanyak 3.214.791 jiwa, dengan faktor dukungan yang menjadi kekuatan, seperti Jumlah PAD sebesar 2,54 triliun, jumlah pendapatan sebesar 5,92 triliun, PDRB-ADHB sebesar 251,78 trilion dengan tingkat pertumbuhan ekonomi sebesar sebesar 5,30% merupakan sumber daya ekonomi wilayah yang kuat

Instansi DPMPTSP Kabupaten Bekasi, berdasarkan Perpres Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Prinsip-prinsip PTSP di dalam Perpres tersebut adalah prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksebilitas. Sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah revisi terhadap kebijakan pemerintah sebelumnya yaitu mengenai Pelayanan Terpadu Satu Atap yang diterapkan sejak tahun 1997 melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap.

Revisi ini didasarkan kepada kenyataan di lapangan bahwa implementasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap di daerah banyak mengalami kendala terkait dengan mekanisme perizinan yang masih rumit dan kendala koordinasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang sulit, sehingga tidak berjalan dan berfungsi secara optimal. Dengan demikian prosedur perizinan yang kompleks di Indonesia menjadi beban tersendiri bagi para pengusaha yang ingin memulai usaha baru. Berdasarkan Peraturan Bupati Bekasi Nomor 65 Tahun 2016 penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Kabupaten Bekasi dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Visi Dinas PMPTSP Kabupaten Bekasi adalah "Terwujudnya Pelayanan Publik Yang Transparan, Akuntabel, Dan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi".

MPP Kabupaten Bekasi (Eksisting) yang peresmiannya ditandatangani pada Rabu 17 November 2021 oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Cahyo Kumolo bersama Gubernur Provinsi Jawa Barat Ridwan Kamil

dan Pelaksana Tugas Bupati Bekasi Akhmad Marzuki, memberikan angin segar bagi kemudahan dan kecepatan pelayanan masyarakat Kabupaten Bekasi.

Bertempat di Pusat Perbelanjaan Lotte Grosir Jl Gatot Subroto Kampung Pilar Kecamatan Cikarang Utara dalam Mal Pelayanan Publik tersebut terdapat 24 gerai yang tersedia untuk melayani kebutuhan masyarakat untuk keperluan perizinan dan administrasi mulai dari gerai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, gerai BPJS Kesehatan, gerai Badan Pertanahan Nasional sampai Gerai Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Berbagai gerai yang terdapat di Mal Pelayanan Publik tersebut hadir dengan pelayanan dan inovasi termutakhir, salah satunya adalah gerai Disdukcapil Kabupaten Bekasi, selain menyediakan pencatatan data pernikahan dan perceraian gerai tersebut juga menyediakan pelayanan Anjungan Disdukcapil Mandiri (ADM) Berbasis Online.

Sebanyak 19 instansi bergabung di Mal Pelayanan Publik (MPP) Lotte Grosir Cikarang, Kecamatan Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Lokasi pelayanan baru itu resmi beroperasi pada hari Rabu tanggal 17 November 2021. Peresmian MPP Lotte Grosir Cikarang dihadiri oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Tjahjo Kumolo, Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil dan Plt Bupati Bekasi, Akhmad Marzuki. Akhmad Marzuki mengatakan, MPP tersebut dapat menumbuhkan perekonomian daerah dan nasional. Mal Pelayanan Publik ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus segala keperluan sehingga dapat menghemat waktu, tidak perlu jauh-jauh ke Kantor Pemda, untuk menyelesaikan kependudukan, perbankan, pengurusan SIM, perizinan dan lainnya. Sebagai gambaran mengenai instansi yang memberikan pelayanan dan jenis pelayanan yang ada di MPP saat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel Jenis Pelayanan MPP Kabupaten Bekasi

No.	Nama Stand/Tenant	Jumlah Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	DPMPTSP Kab. Bekasi	1	• Konsultasi OSS
2	DPMPTSP Provinsi Jawa Barat	3	• Pelayanan Konsultasi Perizinan Online • Pelayanan Pengaduan Perizinan • Pelayanan Informasi Perizinan
3	SAMSAT	1	• Pelayanan Pajak Kendaraan dan SWDKLU
No.	Nama Stand/Tenant	Jumlah Pelayanan	Jenis Pelayanan
4	Disdukcapil Kabupaten Bekasi	10	• Pelayanan Pencatatan Pernikahan dan Perceraian • Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri • Akte Kematian • Akte Kelahiran • Kartu keluarga
5	BPN	1	• Informasi pelayanan pendaftaran sertifikat

6	Disnaker Kab. Bekasi	1	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran Kartu Pencari Kerja AK-1
7	SIM	1	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Perpanjangan SIM
8	Kementerian Agama	4	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Pendaftaran Izin Operasional Pontren • Pendaftaran Izin Operasional RA dan Madrasah • Pendaftaran Pernikahan • Pendaftaran Haji dan Umroh
9	Kejaksaan Negeri	2	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem Informasi Konsultasi Hukum Online dengan nama Tanya Si Jacka • Pelayanan Penyuluhan dan Layanan Informasi tentang Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi pada MPP Kabupaten Bekasi
10	Pengadilan Negeri	6	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Tidak Dinyatakan Pailit • Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana • Surat Keterangan Tidak Sedang Dicabut Hak Pilihnya • Surat Keterangan di Pidana Karena Kealpaan Ringan atau Alasan Politik • Surat Keterangan Tidak memiliki Tanggungan Utang Secara Perorangan dan/atau Secara Badan • Pendaftaran Perkara Gugatan dan Permohonan Secara <i>E-Court</i>
12	Kantor Pos	4	<ul style="list-style-type: none"> • Pengiriman Surat dan/atau Paket • Penerimaan Setoran Pembayaran Tagihan Pajak Daerah dan Pajak Lainnya
No.	Nama Stand/Tenant	Jumlah Pelayanan	Jenis Pelayanan
13	PT. TASPEN	5	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberian Informasi Ketaspenan • Pelayanan Klim • Pelayanan Non Klim • Bantuan dalam Melakukan Autentifikasi Peserta • Pelayanan dalam bentuk lainnya

			(Taspen Grup)
14	Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi		• Pendaftaran KIS APBD
15	BPJS Kesehatan	2	• Pendaftaran PBPU Baru • Perubahan Data (Faskes, Kelas Identitas)
16	BPJS Ketenagakerjaan	2	• Pendaftaran Program BPJS Ketenagakerjaan • Informasi Klaim Pembayaran BPJS Ketenagakerjaan
17	Bank BJB	1	• Pelayanan Perbankan
18	Bea Cukai	5	• Layanan NPPBKC • Layanan Aktivasi Modul Impordan Ekspor • Layanan Pengajuan KITE IKM • Layanan Registrasi IMEI • Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai Lainnya
19	DJP Jawa Barat II	6	• Pendaftaran NPWP Perorangan • Aktivasi Efin • Pembuatan Kode Billing • Informasi KSWP • Konsultasi Perpajakan Bagi Wajib Pajak • Asistensi Layanan Mandiri
20	Pengadilan Negeri	4	• Layanan Informasi • GugatanMandiri • Pelayanan E-Court • Pelayanan Si-LIPPRO
Total			60 layanan

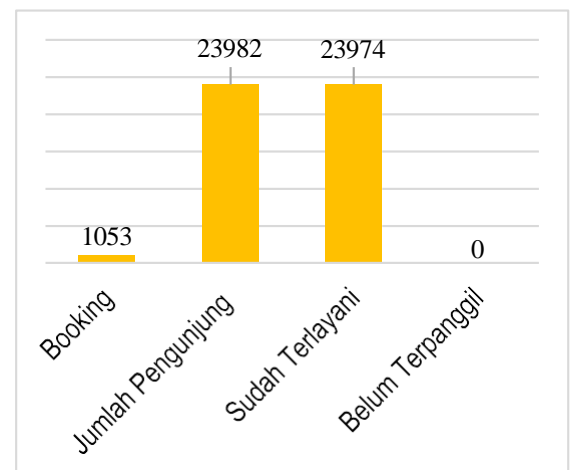
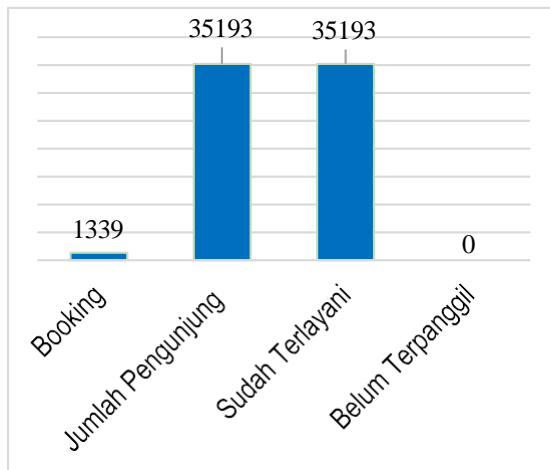
Sumber : DPMPTSP Kabupaten Bekasi, 2023

Adapun kinerja layanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi kepada masyarakat sepanjang tahun 2022 dan semester pertama Tahun 2023, adalah sebagai berikut:

**Statistik Pelayanan MPP Kabupaten Bekasi
Jumlah Pengguna Layanan
Periode 1 Januari 2022 s/d. 31 Desember 2022**

**Statistik Pelayanan MPP Kabupaten Bekasi
Jumlah Pengguna Layanan
Periode 1 Januari 2023 s/d. 30 Juni 2023**

Kajian Pembangunan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten



Dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi saat ini memiliki Sarpras/Fasilitas MPP, seperti; Ruang Lactasi, Ruang *Snack Corner*, Kolecer, Tempat Bermain Anak, Layanan Mandiri, Kursi Roda, Mesin Foto Copy, Layanan Difabel, Toilet, dan Musholla. Untuk aplikasi pendukung layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi saat ini didukung oleh:



Temuan kajian atas kondisi eksisting Penyelenggaraan MPP Kabupaten Bekasi, kaji banding Penyelenggaraan MPP terbaik dan indikasi kebutuhan Pembangunan MPP, adalah:

Kajian Pembangunan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten

1. Terhadap kondisi penyelenggaraan MPP akan sulit untuk dapat dikembangkan, dengan alasan lahan dan Gedung Penyelenggaraan MPP yang digunakan saat ini masih dalam status sewa dan tidak untuk perjual belikan dengan luas bangunan yang terbatas dengan luas 1000 m² atau kurang mencukupi untuk penyediaan sarana prasarana yang lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan.
2. Terdapat lokasi alternatif yang luasnya 7.270 m² dengan status lahan untuk diperjual belikan yang layak dan sesuai dengan Pembangunan Gedung MPP dengan lokasi berdekatan dengan Lokasi MPP Eksisting saat ini, yang terletak di Jalan Raya Gatot Subroto, Desa Karang Raharja, Kecamatan Cikarang Utara. Dengan mengacu pada indikasi kebutuhan luas lahan yang diperlukan untuk Pembangunan MPP sebesar 5.308,75 m² yang dapat mengakomodir sarana prasarana yang dibutuhkan, maka lokasi alternatif dengan luas 7.270 m² dapat dikategorikan berkesesuaian dengan yang diharapkan.
3. Sesuai dengan indikasi kebutuhan sarana prasarana sebagai fasilitas pendukung penyelenggaraan MPP dengan berpedoman pada PP Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung dan Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 10 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung, dan sesuai dengan kondisi fisik lokasi terpilih, Pembangunan Gedung MPP Kabupaten Bekasi konsep zonasi vertikal dibuat model bangunan 4 lantai, dengan fungsi; lantai 1 tempat pelayanan publik, lantai 2 ruang pertemuan dan pelayanan publik, lantai 3 tempat kuliner/tempat UMKM, dan lantai 3 sebagai tempat call center. Gedung MPP Kabupaten Bekasi harus dirancang sebagai ikon (*iconic*) Kabupaten Bekasi. Dengan spesifikasi bangunan gedung tersebut, maka Pembangunan Gedung MPP Kabupaten masuk ketentuan klasifikasi Bangunan Gedung Negara (BGN) yang jumlah lantainya lebih dari 2 lantai dan Bangunan Gedung Kantor atau BGN lainnya dengan luas lebih dari 500 m² (lima ratus meter persegi) merupakan Bangunan Gedung dengan Teknologi dan Spesifikasi Tidak Sederhana. Sedangkan untuk BGN dengan luas 5000 m² (lima ribu meter persegi) wajib menerapkan prinsip-prinsip Bangunan Gedung Hijau (BGH)
4. Terhadap sarana dan prasarana Gedung MPP pada 4 daerah kaji banding, hanya Gedung MPP Kota Cimahi yang merupakan hasil perencanaan pembangunan gedung baru, sedangkan 3 daerah kaji banding yaitu Gedung MPP Kota Payakumbuh memanfaatkan lantai dasar gedung balai kota Pemerintah Kota Payakumbuh, Gedung MPP Kota Palembang adalah memanfaatkan gedung bekas Media Center Asian Games 2018, dan Gedung MPP Kota Surabaya memanfaatkan aset gedung milik Pemkot Surabaya sendiri.
5. Temuan pada daerah kaji banding di Kota Cimahi, untuk pemeliharaan gedung MPP, kebersihan ruang gedung MPP, keamanan pengunjung, dan lain-lain dapat dilakukan dengan cara rekrutmen tenaga *outsourcing*. Dengan pola ini tenaga-tenaga direkrut dan diawasi oleh perusahaan penyedia dengan hasil yang cukup baik. Dengan aturan *outsourcing* yang juga dijelaskan dalam UU No. 11 Tahun 2020 dan PP No. 35 Tahun 2021, bahwa *outsourcing* tidak lagi dibedakan antara Pemborong Pekerjaan (*job supply*) atau Penyediaan Jasa Pekerja (*labour supply*). Mereka juga tidak lagi dibatasi hanya untuk pekerjaan penunjang (*non core business process*).

6. Berdasarkan Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan MPP mengatur Fungsi Standar Penyelenggaraan MPP yang harus dipenuhi dan Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008, mengenai manfaat dari SOP secara umum bagi organisasi adalah:

Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.

- 1) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- 2) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- 3) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- 4) Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- 5) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- 6) Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- 7) Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
- 8) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

Rumusan Standar Operasional Pelayanan baik instansi vertikal maupun instansi horizontal per jenis pelayanan paling tidak harus memuat beberapa komponen;

1. Penyampaian Layanan, meliputi; Persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu, biaya tarif (jika ada), produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi;
2. Pengelolaan Pelayanan, meliputi; dasar hukum per jenis pelayanan, sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pendukung, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah tenaga pelaksana, jaminan pelayanan, dan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

ARAHAN KEBIJAKAN, STRATEGI DAN RENCANA AKSI

Pembangunan MPP di Kabupaten Bekasi bertujuan untuk meningkatkan daya tampung masyarakat yang akan dilayani, meningkatkan dan menambah sarana prasarana sebagai fasilitas pendukung dalam penyelenggaraan MPP di Kabupaten Bekasi. Agar tujuan tersebut tercapai, maka diperlukan kebijakan, strategi pelaksanaan dan beberapa kegiatan yang dianggap penting.

Beberapa rumusan kebijakan, strategi dan rencana aksi yang dapat dianggap penting dalam Pembangunan MPP di Kabupaten Bekasi, yaitu:

- 1) Kebijakan-1: Menetapkan lokasi MPP sebagai lokasi rencana Pembangunan MPP yang akan dibangun, dilakukan melalui strategi:
 - a. Melakukan sosialisasi tentang rencana Lokasi MPP terpilih bersama unsur-unsur pemerintah Kabupaten Bekasi, swasta dan masyarakat.
 - b. Memastikan legalitas dan nilai jual beli tanah melalui pendapat ahli penilai (appraisal);
 - c. Mengalokasi sejumlah anggaran belanja untuk pengadaan tanah sebagai lokasi rencana Pembangunan MPP;
 - d. Melakukan pembebasan tanah agar dapat dilakukan dengan cara beli atau tukar/hibah ditempat lain sesuai dengan peruntukan yang diminati oleh pemilik lahan dengan nilai tukar yang telah disepakati oleh pemilik lahan dan Pemerintah Kabupaten Bekasi;
 - e. Menyusun dan menetapkan mekanisme untuk menentukan nilai perolehan/dasar tanah di kemudian hari (*future value*), sehingga dapat menjembatani nilai tanah pada keadaan sekarang dengan nilai yang akan terjadi di kemudian hari sesudah pembangunan berlangsung.
 - f. Arahan rencana aksi:
 - 1) Koordinasi antar Instansi yang berwenang dan terkait
 - 2) Pengadaan Penyedia Jasa Penilai (Apraisal)
 - 3) Pengadaan Tanah untuk Pembangunan Gedung MPP
 - 4) Pengadaan, Penyediaan, Rislah/ Ruislag, Hibah untuk Pembangunan Gedung MPP
 - 5) Penyusunan dan Penetapan nilai perolehan/dasar tanah sebagai Aset Pemerintah (BMD)

- 2) Kebijakan-2: Menyusun perencanaan dan tindak lanjut berdasarkan sumber daya yang dimiliki daerah untuk pelaksanaan Pembangunan MPP, dilakukan melalui strategi:
 - a. Menyusun dan menentukan tindak lanjut program dan kegiatan terkait rencana Pembangunan MPP;
 - b. Melaksanakan dan menentukan tahapan program dan kegiatan yang dipersyaratkan untuk pembangunan MPP;
 - c. Menghitung kebutuhan anggaran untuk melaksanakan program dan kegiatan yang dipersyaratkan untuk pembangunan MPP;
 - d. Melakukan proses pengadaan barang/jasa untuk memilih dan menentukan penyedia untuk pelaksanaan kegiatan yang dipersyaratkan untuk pembangunan MPP;
 - e. Memastikan proses perencanaan dapat dilaksanakan sesuai dengan output yang diharapkan;
 - f. Arahan rencana aksi:
 - 1) Koordinasi Teknis antar Instansi yang berwenang terkait rencana tindak lanjut program dan kegiatan MPP
 - 2) Fasilitasi pelaksanaan penentuan jenis dan tahapan kegiatan Pembangunan MPP:

- 3) Koordinasi, penyusunan dan penetapan Pagu Anggaran Kegiatan untuk penyusunan dokumen perencanaan
 - 4) Pengadaan Penyedia Jasa kegiatan:
 - Penyusunan Study AMDAL/ANDAL atau UKL/UPL;
 - Perencanaan Teknis (DED) dan Interior Pembangunan Gedung MPP;
 - 5) Persetujuan dan Penetapan Dokumen Perencanaan Teknis sebagai Acuan Pembangunan MPP
- 3) Kebijakan-3: Menyediakan dan meningkatkan sarana parasana yang dibutuhkan untuk menjamin terpenuhinya semua jenis pelayanan, dilakukan melalui strategi:
- a. Membangun Gedung MPP yang Ikonik sesuai dengan dokumen perencanaan;
 - b. Memenuhi sarana prasarana standar minimal sesuai dengan sesuai PP 16 tahun 2021 Pasal 50;
 - c. Menyediakan sarana prasarana yang dibutuhkan masyarakat dalam rangka penyelenggaraan MPP;
 - d. Memelihara sarana prasarana yang ada agar selalu dapat berfungsi pada saat digunakan oleh penyelenggara MPP dan masyarakat sebagai pemanfaat;
 - e. Arahan rencana aksi:
 - 1) Pengadaan Penyedia Jasa Konsultan Pengawas/MK dan Pengadaan Penyedia Jasa Pemborong Pembangunan Gedung MPP Ikonik
 - 2) Pengadaan Penyedia Barang/ Jasa Sarpras Standar MPP
 - 3) Pengadaan Penyedia Barang/ Jasa Sarpras sesuai kebutuhan untuk penyelenggaraan MPP
 - 4) Pengadaan Penyedia Jasa Outsourcing untuk pemeliharaan dan kebersihan sarpras MPP
- 4) Kebijakan-4: Mensosialisasikan jenis pelayanan dan instansi pelayanan yang disediakan yang disediakan oleh penyelenggara MPP, dilakukan melalui strategi:
- a. Membangun media sosialisasi dan informasi agar jenis pelayanan dan instansi pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara MPP agar dapat diketahui oleh masyarakat;
 - b. Mensosialisasikan dan menginformasikan jenis pelayanan dan instansi pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara MPP kepada masyarakat;
 - c. Memastikan jenis pelayanan dan instansi pelayanan yang disediakan di MPP terlaksana sesuai dengan SOP.
 - d. Arahan rencana aksi:
 - 1) Penyediaan media sosialisasi dan informasi pelayanan publik melalui MPP
 - 2) Penyebarluasan informasi (sosialisasi) tentang pelayanan publik melalui MPP
 - 3) Monitoring dan evaluasi pelayanan MPP
- 5) Kebijakan-5: Menetapkan standar operasional pelayanan sebagai manajemen pelayanan, dilakukan melalui strategi:

- a. Melakukan identifikasi dan kerjasama antar instansi vertikal dan instansi horizontal yang akan ikut serta memberikan pelayanan melalui MPP;
 - b. Melakukan identifikasi jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan yang akan jenis pelayanan yang akan diberikan penyelenggara melalui MPP;
 - c. Membuat standar operasional pelayanan per jenis pelayanan dan per instansi dengan memuat komponen; dasar hukum, persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - d. Menyampaikan standar operasional pelayanan kepada calon penerima pelayanan melalui media yang efektif;
 - e. Arahan rencana aksi:
 - 1) Koordinasi dan kerjasama antar instansi pemberi layanan yang akan bergabung di MPP
 - 2) Koordinasi dan kerjasama antar instansi pemberi layanan yang akan bergabung di MPP
 - 3) Penyusunan standar operasional pelayanan (SOP) per jenis pelayanan dan per instansi pelayanan MPP;
 - 4) Penyampaian materi dan ketentuan kepada masyarakat tentang SOP yang disediakan MPP
- 6) Kebijakan-6: Meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui MPP, dilakukan melalui strategi:
- a. Menyediakan sarana prasarana yang lengkap sebagai fasilitas pendukung terlaksananya pelayanan;
 - b. Memastikan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;
 - c. Melakukan pengawasan dan kontrol, monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;
 - d. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat dengan cepat dan memberikan solusi penyelesaian terhadap masalah pelayanan yang dihadapi masyarakat.
 - e. Arahan rencana aksi:
 - 1) Pengadaan Penyedia Barang/ Jasa Sarpras sesuai kebutuhan untuk penyelenggaraan MPP
 - 2) Peningkatan kompetensi SDM pelayanan publik
 - 3) Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik melalui MPP
 - 4) Peningkatan kompetensi SDM pelayanan publik sebagai *Problem Solving*
- 7) Kebijakan-7: Membangun/mengembangkan penyelenggaraan MPP digital, dilakukan melalui strategi:
- a. Membangun perubahan pola pikir dan pola pelayanan publik yang berkualitas dengan pelayanan digital yang terintegrasi;
 - b. Melakukan transformasi pelayanan digital sebagai solusi bagi fragmentasi pelayanan publik dengan MPP digital proses bisnis pelayanan lintas sektor, standardisasi layanan, penggunaan teknologi informasi yang mudah dan murah;

- c. Memperluas cakupan pelayanan dasar yang sering diakses masyarakat melalui MPP digital;
- d. Menyelaraskan fungsi MPP digital dengan langkah-langkah untuk peningkatan investasi, penghapusan kemiskinan ekstrem, dan percepatan penurunan stunting;
- e. Membangun MPP digital sebagai bagian strategis dari pembangunan arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- f. Arahkan rencana aksi:
 - 1) Pembelajaran, pelatihan dan bimbingan tentang pelayanan publik
 - 2) Kajian transformasi pelayanan digital sebagai solusi bagi fragmentasi pelayanan publik dengan MPP
 - 3) Sosialisasi dan penerangan pelayanan dasar melalui MPP
 - 4) Koordinasi (intergasi, sinkronisasi dan sinergi) antar pemberi layanan
 - 5) Penyusunan (*update*) Sistem Informasi Digital terintegrasi dengan SPBE.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Generasi pertama pelayanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kehadiran PMPP ini merupakan evolusi dan generasi ketiga yang dapat memayungi PTSP dengan tanpa menghentikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya, dalam hal ini peran PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak atau Penyelenggara Mal Pelayanan Publik (MPP). Pada MPP ini terdapat 60 area layanan publik yang akan digunakan. Hal ini tentunya akan bermanfaat bagi melayani urusan administrasi masyarakat sehingga dapat menciptakan sarana pelayanan publik yang lengkap dan memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Arisutha, D.(2005). Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka.
- Dimock M.E., Domock G.O., dan Fox, D.M.(1983). Administrasi Negara. Jakarta: Erlangga.
- Genon G, and Brizio E., 2008 PRESPECTIVE AND LIMITES FOR CEMENT KILNS AS A DESTINATION FOR RDF. ScienceDirect: Waste Management, Volume 28, Issue 11 page 2375-2385.
- Hanafi, A.A. (2011). Metodologi Penelitian Bahasa. Jakarta: Diadit Media Press.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hariyoso, S. (2002). Pembangunan Birokrasi dan Kebijakan Publik. Bandung: Peradaban.

- Moenir.(2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong,H. (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2003). Measuring Costumer Satisfaction. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.Silalahi, U. (2017).
- Winarsih,A.S dan Ratminto.(2005). Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta : Pustaka pelajar.