

Efektivitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi

Difa Prestiwi

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Email: difaprestiw@gmail.com

Keywords:

*organizational effectiveness;
public service; bekasi regency
public service mall.*

Abstract

This research is motivated by the poor public services provided by the government. To improve this, the government created a one-stop integrated service, namely the Public Service Mall, one of which is located in Bekasi Regency. The Bekasi Regency Public Service Mall is under the Bekasi Regency One-Stop Integrated Investment and Licensing Service (DPMPTSP). The theory used by the author is organizational effectiveness by Duncan, which has three indicators: goal achievement, integration, and adaptation. The data analysis technique used is the Miles and Huberman model, which consists of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the effectiveness of the Bekasi Regency MPP has not been achieved. First, in achieving the goals of the Bekasi Regency MPP, the mission of the Bekasi Regency 's DPMPTSP has not been met. Second, the integration indicator has met four sub-indicators. Third, the adaptation indicator has not been achieved because the competence of resources is not yet satisfactory for the community, so that service users have to queue for a long time.

Kata Kunci:

efektivitas organisasi; pelayanan publik; mal pelayanan publik kabupaten bekasi.

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Untuk memperbaiki hal tersebut, pemerintah menciptakan pelayanan terpadu satu pintu, yaitu dalam bentuk Mal Pelayanan Publik salah satunya yang terletak di Kabupaten Bekasi. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi berada dibawah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. Teori yang digunakan oleh penulis adalah teori efektivitas Duncan yang memiliki tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa efektivitas MPP Kabupaten Bekasi belum tercapai. Pertama, pada pencapaian tujuan MPP Kabupaten Bekasi belum memenuhi misi DPMPTSP Kabupaten Bekasi. Kedua, pada indikator integrasi sudah memenuhi empat subindikatornya. Ketiga, indikator adaptasi masih belum tercapai karena kompetensi sumber daya yang belum memuaskan bagi masyarakat, sehingga pengguna layanan harus mengantri lama.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kebutuhan yang dimiliki oleh seorang individu sebagai warga negara. Pemerintah berkomitmen untuk mewujudkan Undang-Undang Dasar 1945 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Jumlah dan kebutuhan warga negara terus meningkat setiap saat dan kualitas pelayanan publik berkembang secara lambat. Pelayanan publik di Indonesia dianggap belum efektif, karena tidak memenuhi kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam mengakses pelayanan.

Mengurus suatu perizinan membutuhkan waktu yang tidak sebentar dan biaya yang tidak murah karena harus berurusan dengan birokrasi yang berbelit-belit. Hal tersebut dapat menyebabkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti praktek menyuap petugas atau menggunakan calo (Hadi, 2023). Maka dari itu, pemerintah harus mencari solusi untuk permasalahan tersebut.

Pemerintah terus melakukan inovasi untuk menyelaraskan langkah dengan pertumbuhan dan berkembangnya kebutuhan dan teknologi. Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah adalah membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk mengakselerasi pelayanan publik. MPP digunakan untuk mempermudah akses mudah bagi warga negara dalam mendapatkan pelayanan. Untuk mempermudah pengoprasian MPP, pemerintah membuat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Dalam peraturan tersebut, dijelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik adalah tempat dimana pemerintah menjalankan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi. MPP disebut sebagai perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat dan daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka mempermudah pelayanan. Dalam upaya memberikan pelayanan publik kepada warga negara, pemerintah Indonesia mulai membangun Mal Pelayanan Publik pada tahun 2017 dan terus dilakukan hingga saat ini di berbagai daerah.

Hingga Juni 2024, Indonesia telah memiliki 206 Mal Pelayanan Publik (Kardika, 2024). Mal Pelayanan Publik pertama di Indonesia berada di Kabupaten Banyuwangi. MPP Banyuwangi diresmikan pada 6 Oktober 2017 dan hingga saat ini menyediakan 252 jenis pelayanan terintegrasi dari sembilan unit pelayanan publik (banyuwanginet, 2023). Provinsi Jawa Barat juga telah menyusul daerah lain dalam integrasi dan efektivitas pelayanan publik dengan membangun Mal Pelayanan Publik. MPP pertama di Jawa Barat terletak di Kota Bogor dengan nama MPP Graha Tiyasa Kota Bogor yang diresmikan pada tahun 2019 (Kementerian PANRB, 2019).

Sejak 2019, daerah-daerah di Jawa Barat mulai mengikuti langkah pemerintah Kota Bogor dalam membangun MPP. Provinsi Jawa Barat terdiri dari 18 kabupaten dan 9 kota. Dari 27 daerah tersebut, Jawa Barat telah memiliki 18 MPP fisik yang mampu memenuhi kebutuhan pelayanan publik untuk masyarakat (Ridwan, 2024). Hal tersebut menunjukkan upaya dan keinginan pemerintah kabupaten dan kota di Jawa Barat untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakatnya. Salah satu dari 18 daerah yang telah memiliki MPP adalah Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan Bekasi, (2017), luas total Kabupaten Bekasi sebesar 1.273,88 km². Dengan wilayah yang luas, masyarakat tentunya memerlukan akses pelayanan publik yang lebih terjangkau secara geografis. Maka dari itu, pemerintah Kabupaten Bekasi meresmikan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi pada 17 November 2021 dan berlokasi di Pusat Perbelanjaan Lotte Grosir Cikarang (Ludiana, 2021).

Dengan lokasi yang cukup strategis, pemerintah berharap masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan tanpa harus datang ke dinas terkait yang kemungkinan terletak di lokasi yang jauh dari tempat tinggal sehingga memakan waktu perjalanan yang panjang. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi menyediakan 90 layanan yang disediakan oleh berbagai instansi pemerintahan Kabupaten Bekasi. Ketersediaan berbagai layanan di MPP Kabupaten

Bekasi diharapkan bisa memenuhi kebutuhan pelayanan publik masyarakat. Akun *Instagram* Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi mengunggah rekapitulasi pengunjung dan jumlah pengguna layanan selama triwulan pertama 2025. Jumlah pengguna layanan di MPP Kabupaten Bekasi mencapai angka 12.478 individu (MPP Kabupaten Bekasi, 2025). Dalam praktiknya, pemerintah Kabupaten Bekasi selalu berusaha dalam efektivitas pelayanan publik. Namun, pada tahun ini, Mal Pelayanan Publik telah mendapat kritik yang perlu segera ditangani.

Pada bulan Januari 2025, terjadi antrean panjang di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi yang terletak di Lotte Mart yang dapat dilihat dalam tangkapan layar diatas. Penyebabnya adalah penonaktifan Kartu Indonesia Sehat (KIS) oleh pemerintah Kabupaten Bekasi sehingga warga harus registrasi ulang. Antrean tersebut menjadi tidak terkontrol karena hanya ada kuota sebanyak 50 orang per hari yang berbanding jauh dengan 189.906 pemegang KIS yang dinonaktifkan (Wijayanto, 2025). Selain hal tersebut, MPP Kabupaten Bekasi mendapat kritik mengenai sewa gedung yang menyentuh angka miliaran. Hal tersebut dianggap tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan (Firmansyah, 2025).

Kebaruan penelitian terletak pada penggunaan teori efektivitas organisasi dari Duncan (1972) yang mencakup tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi untuk menganalisis efektivitas MPP Kabupaten Bekasi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menggunakan pendekatan deskriptif atau evaluasi program, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis mendalam terhadap ketiga indikator efektivitas. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan di MPP Kabupaten Bekasi berdasarkan pengalaman langsung pengguna layanan dan petugas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi teoretis dan praktis yang signifikan bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik di Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan publik dan diharapkan dapat membantu pemerintah Kabupaten Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti menentukan judul penelitian ini yaitu **“Efektivitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi”**.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut: 1) Banyaknya keluhan mengenai pelayanan di MPP Kabupaten Bekasi, terutama mengenai kuota harian yang terhitung sedikit, yaitu hanya 50 orang perharinya. 2) Antrian panjang yang dapat mengganggu aktivitas harian pengguna layanan maupun warga sekitar. 3) Pelayanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi dinilai belum maksimal dan tidak sesuai dengan tujuan yang ditentukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu sebagai berikut: 1) Bagaimana pencapaian tujuan dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi? 2) Bagaimana integrasi dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi? 3) Bagaimana adaptasi dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi?

Berdasarkan penjelasan di bagian sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis pencapaian tujuan dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi. 2) Untuk menganalisis integrasi dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten

Bekasi. 3) Untuk menganalisis adaptasi dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Creswell, 2018), penelitian kualitatif adalah penelitian akademik yang bergantung pada pandangan subjek penelitian; menanyakan pertanyaan umum yang luas; mengumpulkan data yang sebagian besar berupa kata-kata atau teks dari partisipan, yang kemudian dianalisis sesuai dengan tema; dan melakukan penyelidikan secara subjektif dan bias. Penelitian kualitatif cenderung digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian yang membutuhkan eksplorasi karena hanya ada sedikit informasi yang tersedia dan perlu pemahaman rinci tentang fenomena utamanya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2020) penelitian kualitatif adalah metode penelitian naturalistik, karena dilakukan pada kondisi alamiah. Sugiyono menjelaskan lebih lanjut bahwa penelitian kualitatif melihat suatu obyek sebagai hal dinamis, hasil konstruksi pemikiran dan interpretasi terhadap gejala yang diamati, serta utuh karena setiap aspek tidak dapat dipisahkan.

Sumber Data

Sumber data atau koleksi data adalah tahapan dalam penelitian yang menentukan apakah peneliti akan dapat menjawab rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya. Data yang dicari dan dikumpulkan tentunya harus sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, ada dua jenis sumber data yang akan digunakan, yaitu data primer dan sekunder.

Data primer

Menurut (Sarwono, 2006), data primer adalah data yang berasal dari sumber utama, dalam kata lain adalah data mentahan. Data ini harus diproses untuk mendapatkan jawaban. Dalam penelitian ini, yang menjadi data primer adalah informasi langsung tentang bagaimana perkembangan implementasi Standar Operasional Prosedur Rumah Detensi Imigrasi cabang Jakarta.

Data sekunder

Menurut Sarwono (2006), data sekunder adalah data yang sudah tersedia, sehingga data bisa dicari dan dikumpulkan yang berperan sebagai pendukung data primer. Akan tetapi, tidak berarti data dikumpulkan secara sembarangan, namun harus yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan berasal dari berbagai artikel, situs web, dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam kondisi alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif. Berikut adalah macam-macam teknik pengumpulan data yang melingkupi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi

Observasi Partisipatif

Dalam observasi partisipatif, peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari subjek yang diamati dan digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi ini, peneliti akan mendapat data yang lebih lengkap dan tajam.

Observasi Terus-terang atau Tersamar

Peneliti menyatakan secara terus terang kepada sumber bahwa diirinya sedang meneliti. Namun, ada saatnya peneliti tersamar untuk menghindari jika data yang dicari masih dirahasiakan.

Observasi tak berstruktur

Observasi ini dilakukan karena fokus penelitian belum jelas, sehingga tidak dipersiaokan secara sistematis apa saja yang akan diobservasi. Karena hal tersebut, peneliti dapat melakukan pengamatan bebas, mencatat hal menarik, menganalisis, dan menarik kesimpulan.

Wawancara

Dalam (Sugiyono, 2020), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan dilakukan jika jumlah respondennya hanya sedikit. Esterberg dalam (Sugiyono, 2020), menjelaskan tiga jenis wawancara, yaitu sebagai berikut.

- a. Wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan jika peneliti sudah mengetahui tentang informasi yang akan diperoleh. Peneliti harus sudah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan dengan alternatif jawabannya serta alat bantu seperti perekam suara dan buku catatan.
- b. Wawancara semi-struktur, yaitu wawancara yang pelaksanaannya lebih bebas daripada sebelumnya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan permasalahan secara terbuka, dimana subjek penelitian dapat dimintai pendapat.
- c. Wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara bebas, peneliti bisa melakukannya tanpa pedoman wawancara untuk mengumpulkan data. Wawancara jenis ini dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dalam tentang responden. Wawancara tidak terstruktur dilakukan jika peneliti belum mengetahui secara pasti data yang diperoleh, sehingga, akan mendengarkan apa yang diceritakan responden.

Dokumen

Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental. Hasil penelitian akan lebih kredibel apabila didukung dengan berbagai dokumentasi. Dalam hal ini, penulis menggunakan kebijakan dan foto terkait dengan kondisi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi.

Teknik Penentuan Informan

Menurut Creswell (2014), informan penelitian adalah individu yang memiliki banyak informasi mengenai hal yang sedang diteliti, sehingga dapat dimintai informasi tentang penelitian tersebut. Sugiyono (2020) juga menjelaskan mengenai informan, yaitu narasumber yang mengarah kepada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian, sehingga mampu memberikan penjelasan.

Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Purposive sampling menggunakan pertimbangan dan tujuan tertentu, sedangkan snowball sampling menggunakan cara mengambil sampel sedikit tetapi lama-lama menjadi besar. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Teknik tersebut adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dijadikan sampel. Adapun informan dalam penelitian Efektivitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Informan	Instansi	Jumlah
1.	Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu	DPMPTSP Kabupaten Bekasi	1
2.	Lisda	Masyarakat	1
3.	Hidayatulloh	Masyarakat	1
4.	Wahyudi	Masyarakat	1
Jumlah Informan			4

Sumber: Olahan Penulis, 2025

Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilaksanakan pada jangka waktu pengumpulan data dan setelahnya dalam periode tertentu. Data akan dianggap kredibel apabila peneliti sudah puas dengan hasil wawancara yang telah dilakukan. Miles dan Huberman melalui (Sugiyono, 2020) mengemukakan model analisis data yang terdiri dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data dilakukan dalam rangka merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan hasil data yang sudah terkumpul sesuai dengan tema. Dengan begitu, data yang telah direduksi akan menghasilkan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam aktivitas pengumpulan data tambahan jika diperlukan.

Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data dapat berbentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles dan Huberman menjelaskan bahwa yang paling sering digunakan adalah teks naratif. Penyajian data mempermudah peneliti dalam proses memahami apa yang terjadi, sehingga dapat merencanakan langkah selanjutnya.

Kesimpulan/Verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah hal baru yang sebelumnya belum ditemukan. Pada langkah ini, kesimpulan awal akan diuji dengan bukti-bukti yang sudah didapat. Jika data mendukung kesimpulan awal, maka pernyataan tersebut tidak akan berubah dan bersifat kredibel. Akan tetapi, jika bukti-bukti yang dimiliki tidak mendukung, maka kesimpulan diawal tersebut akan berubah. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif bisa saja tidak menjawab rumusan masalah yang ditulis diawal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini, peneliti akan menguraikan dan menganalisis hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi yang berada dibawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. Data yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian ini berasal dari proses wawancara dengan berbagai informan, observasi lapangan, dan ditunjang oleh dokumen serta sumber data yang relevan.

Peneliti akan mengolah hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teori efektivitas organisasi oleh Robert B. Duncan. Teori tersebut mencakup pencapaian tujuan,

integrasi, dan adaptasi. Berikut adalah pembahasan dari hasil temuan yang telah dikompilasi oleh penulis.

Pencapaian tujuan (*goal achievement*)

Duncan (1972) menuliskan bahwa indikator pertama dalam mengukur efektivitas organisasi adalah pencapaian tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi, dalam penelitian ini yaitu instansi pemerintahan. Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan bentuk dari pelayanan atau perizinan terpadu dan bagian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi memiliki misi, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi, dan menciptakan iklim investasi yang kondusif. Maka dari itu, penulis akan menganalisis pencapaian tujuan MPP Kabupaten Bekasi dengan menggunakan misi dari DPMPTSP Kabupaten Bekasi yang sudah disebutkan.

Pada poin meningkatkan kualitas pelayanan publik, peneliti menemukan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi sudah sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu terdiri dari kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pembentukan dan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi sudah memenuhi asas kepentingan umum, kepastian hukum, dan kesamaan hak. Kepentingan umum memiliki arti hal yang dapat digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk masyarakat umum, sedangkan kepastian hukum berarti pelayanan publik yang diberikan telah mengikuti kepastian hukum. Penyelenggaraan MPP Kabupaten Bekasi sudah sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik, maka harus memenuhi asas keprofesionalan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi belum sepenuhnya memenuhi asas keprofesionalan yang menekankan pada sikap profesional pihak yang terlibat dalam pelayanan publik. Keluhan disampaikan oleh salah satu informan, yaitu Hidayatulloh dalam wawancara dengan penulis pada 20 Juni 2025, pukul 09.52: “Saya dapat antrian ke-36 dan sudah mengantri sejak pagi hari. Sekarang saja baru antrian ke-26. Pegawai disini cukup lambat, karena saya sudah antri sejak jam 6 tapi belum juga dilayani.”

Keluhan yang serupa disampaikan oleh informan lain, yaitu Ibu Lisda dalam wawancara dengan penulis pada 20 Juni 2025:

“Menurut saya, petugas disini kurang tanggap dan kurang cepat dalam melakukan pekerjaannya, menyebabkan antrian yang sangat lama. Saya belum mendapatkan pelayanan pembuatan BPJS Kesehatan padahal sudah mengantri sejak pagi hari.”

Keluhan diatas menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik belum profesional dalam menjalankan pekerjaannya sehingga menyebabkan antrian yang sangat lama, sehingga membuat pengguna layanan tidak nyaman dan memberikan kesan buruk terhadap MPP Kabupaten Bekasi.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi telah memenuhi asas keterbukaan dalam pelayanan publik. Keterbukaan dalam hal ini bermakna penyampaian informasi yang menyeluruh. Keterbukaan MPP Kabupaten Bekasi dibuktikan dalam wawancara yang telah

dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Wahyudi sebagai masyarakat yang sedang menggunakan pelayanan, beliau mendapat informasi mengenai MPP Kabupaten Bekasi beserta prosedur-prosedur yang harus dilakukan dari pihak kecamatan tempat tinggalnya. Sedangkan, dua narasumber lain mendapatkan informasi dari tetangga secara lisan dan melalui grup *Whatsapp*.

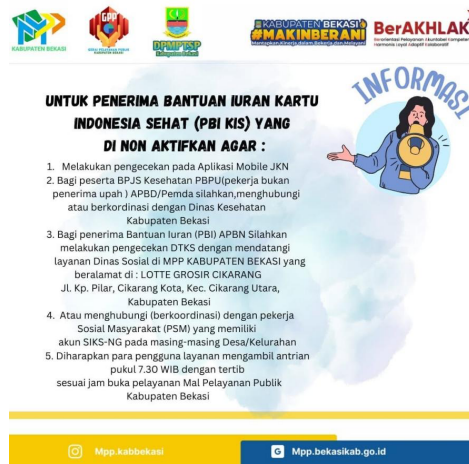
“Saya mengetahui tentang pembuatan KIS di Mal Pelayanan Publik ini dari pihak kecamatan karena diarahkan kesini, tapi tetap harus membawa persyaratan-persyaratan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, rekening saya, dan foto rumah untuk bukti.”

Penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi telah mampu memenuhi asas partisipatif. Partisipatif merupakan tindakan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Pemenuhan asas tersebut ditunjukkan dalam aktivitas penyelenggara di media sosial, terutama di *Instagram*. Pada unggahan-unggahannya, penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi giat menjawab pertanyaan seputar pelayanan publik. Peneliti telah menghimpun beberapa komentar yang terdapat pada unggahan MPP Kabupaten Bekasi.



Gambar 1. Komentar Mengenai Informasi Pelayanan
Sumber: *Instagram* MPP Kabupaten Bekasi, 2025.

Dari dokumentasi diatas, dapat dilihat bawa administrator media sosial MPP Kabupaten Bekasi sangat giat dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan seputar pelayanan, dan berupaya untuk memberi solusi untuk keluhan masyarakat. Penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi memiliki kemampuan sosialisasi yang baik dengan masyarakat, maka dari itu kesempatan miskomunikasi akan rendah.



Gambar 2. Tanggapan MPP Kabupaten Bekasi Mengenai Penonaktifan Kartu Indonesia Sehat

Sumber: Instagram MPP Kabupaten Bekasi, 2025.

Penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi dapat memenuhi asas akuntabilitas. Hal tersebut dibuktikan dengan unggahan *Instagram* MPP Kabupaten Bekasi setelah mendapatkan masalah tidak terduga pada awal tahun 2025, yaitu penonaktifan massal Kartu Indonesia Sehat yang kemudian menyebabkan kepanikan diantara masyarakat dan mengakibatkan antrian yang panjang di MPP.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi sudah memenuhi persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif terhadap golongan tertentu serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan. MPP Kabupaten Bekasi memiliki banyak fasilitas yang dapat mengakomodasi kebutuhan semua golongan masyarakat.



Gambar 3. Ruang Difabel di MPP Kabupaten Bekasi

Sumber: Instagram MPP Kabupaten Bekasi, 2023.

Dari dokumentasi diatas, terlihat bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi telah menyediakan ruang khusus untuk difabel. Hal tersebut menunjukkan kepedulian penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi terhadap semua golongan masyarakat dan kemampuan penyelenggara untuk memperlakukan kelompok rentan secara khusus. MPP Kabupaten Bekasi

telah mampu memfasilitasi mobilitas dan aksesibilitas untuk para penyandang disabilitas, sehingga mempermudah difabel untuk mengakses pelayanan publik.



Gambar 4. Ruang Laktasi MPP Kabupaten Bekasi
Sumber: Instagram MPP Kabupaten Bekasi, 2023.

Penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi bahkan menyediakan ruang laktasi untuk ibu menyusui. Ruang laktasi dilengkapi dengan kursi dan meja serta merupakan ruangan tertutup. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara peduli terhadap privasi dan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya ruang laktasi, ibu menyusui yang sedang menggunakan pelayanan ataupun hanya sebagai pendamping dapat melakukan aktivitas menyusui tanpa terganggu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, Mal pelayanan Publik Kabupaten Bekasi belum sepenuhnya memenuhi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit, sesuai dengan pernyataan salah satu narasumber, yaitu Bapak Wahyudi, yang sedang mengantri untuk mendapat pelayanan untuk pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS).

“Saya masih harus pergi ke kantor desa terlebih dahulu, lalu ke kantor kecamatan, dan terakhir ke MPP. Karena untuk mengurus KIS, saya perlu melengkapi persyaratan seperti SKTM, rekening pribadi, dan foto rumah sebagai bukti.”

Sementara itu, informan lain menyampaikan pandangan berbeda mengenai tahapan yang dilalui olehnya dalam mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan. Seperti yang diungkapkan oleh Hidayatulloh pada wawancara 20 Juni 2025:

“Cukup mudah, karena hanya harus membawa beberapa persyaratan. Yang sulit itu karena persyaratan saya kurang lengkap, KTP saya bermasalah jadi harus mengurus terlebih dahulu”

Lebih lanjut, informan lain memiliki pandangan senada yang menekankan kemudahan dalam prosedur yang dijalani untuk mendapatkan pelayanan di MPP Kabupaten Bekasi, seperti yang diungkapkan Ibu Lisda dalam wawancara pada 20 Juni 2025:

“Menurut saya, termasuk mudah, karena persyaratannya sangat mudah. Karena saya mengurus BPJS Kesehatan, jadi hanya membawa persyaratan-persyaratan saja.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui bahwa eksistensi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi belum dapat mempersingkat birokrasi yang berbelit-

belit. Namun, hal tersebut kembali lagi kepada pelayanan yang digunakan, karena setiap pelayanan tentunya memiliki persyaratan dan prosedur yang berbeda satu sama lain.

Selain kecepatan dan kemudahan, keterjangkauan juga penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Karena masyarakat sangat beragam, maka pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang terjangkau, seperti biaya yang tidak mahal dan jarak tempuh yang tidak jauh. Berdasarkan keterangan dari informan Ibu Lisda dalam wawancara yang dilakukan pada 20 Juni 2025:

“Saya kira biaya pelayanan disini termasuk terjangkau, gratis bahkan, karena hanya perlu fotokopi beberapa dokumen untuk mengurus BPJS.”

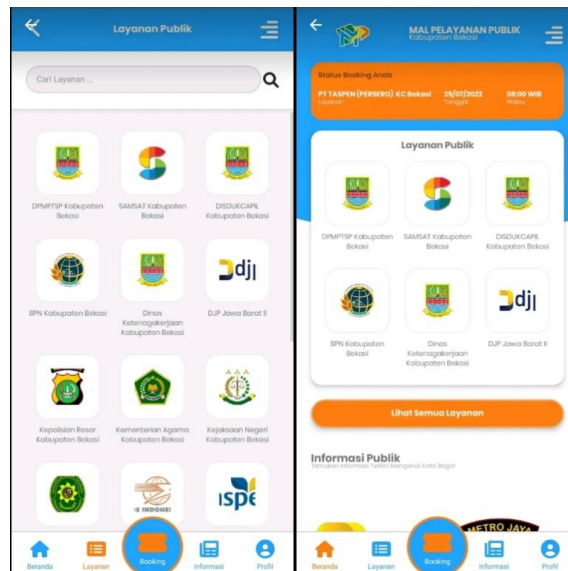
Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lain, yaitu Bapak Wahyudi dalam wawancara pada tanggal 20 Juni 2025:

“Jarak dari tempat tinggal saya dengan MPP Kabupaten Bekasi hanya menempuh perjalanan kurang lebih 30 menit, karena saya tinggal di daerah Cibitung. Saya rasa pelayanan termasuk murah dan tidak membebani.”

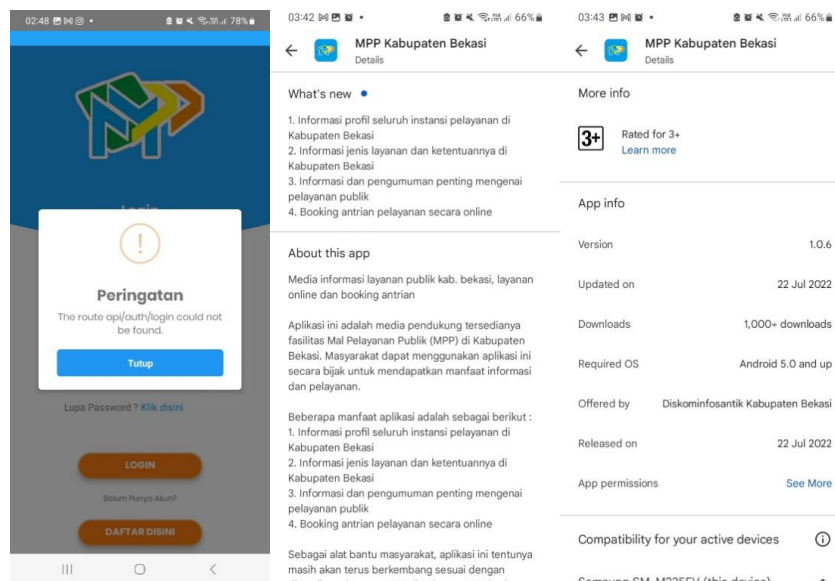
Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, dapat terlihat bahwa masyarakat dapat dengan mudah mendatangi dan menggunakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi. Hal tersebut ditandai dengan dekatnya letak MPP Kabupaten Bekasi dengan tempat tinggal masyarakat, sehingga mereka tidak perlu melakukan perjalanan yang memakan waktu dan tenaga. Instansi-instansi yang tergabung pada MPP Kabupaten Bekasi juga tidak memungut biaya sepeserpun, sehingga membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Dari pemaparan mengenai meningkatkan pelayanan publik yang mengacu kepada asas-asas pelayanan publik, penulis menemukan bahwa penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi sudah memenuhi sebagian besar asas-asas pelayanan publik, kecuali asas keprofesionalan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat masih mengeluhkan ketidakjelasan mengenai antrian. Pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan nomor antrian, sehingga menyebabkan kebingungan.

Poin kedua misi DPMPTSP Kabupaten Bekasi adalah meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. MPP Kabupaten Bekasi pernah memiliki aplikasi sendiri yang memiliki fitur seperti informasi profil instansi pelayanan di MPP Kabupaten Bekasi, informasi jenis layanan serta ketentuannya, informasi penting mengenai pelayanan publik, dan *booking* antrian pelayanan secara online. Namun, saat ini aplikasi sudah tidak dapat digunakan dan tidak tersedia. Dari informasi yang didapat dari *Google Play Store*, aplikasi MPP Kabupaten Bekasi sudah tidak pernah diperbarui oleh Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi sejak 22 Juli 2022.



Gambar 5. Tampilan Aplikasi MPP Kabupaten Bekasi
Sumber: *Google Play Store*, 2022.



Gambar 6. Tampilan Terbaru dan Deskripsi Aplikasi MPP Kabupaten Bekasi
Sumber: *Google Play Store*, 2022.

Dapat dilihat pada tangkapan layar diatas, aplikasi MPP sudah tidak pernah diperbarui dan masyarakat tidak dapat mengakses aplikasi tersebut. Hal tersebut menunjukkan MPP Kabupaten Bekasi belum sepenuhnya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sepenuhnya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Poin terakhir misi DPMPTSP Kabupaten Bekasi adalah menciptakan iklim investasi yang kondusif. Berdasarkan data yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi, realisasi investasi Kabupaten Bekasi mencapai angka 71,8 triliun rupiah sepanjang tahun 2024. Angka tersebut menyumbang 28,6% dari total investasi di Jawa Barat dan melampaui target sebesar 64 triliun rupiah (2025).

Tabel 2. Rincian Total Investasi di Kabupaten Bekasi

No.	Jenis Investasi	Total Investasi (Rp)
1.	Penanaman Modal Asing	50.620.000.000.000
2.	Penanaman Modal Dalam Negeri	21.210.000.000.000
3.	Jasa lainnya	15.570.000.000.000
4.	Industri Logam Mesin dan Elektronika	9.900.000.000.000
5.	Industri Kendaraan Bermotor dan Alat Transportasi	7.790.000.000.000
6.	Transportasi, Gudang, dan Telekomunikasi	6.000.000.000.000

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bekasi, 2025.

Dapat dilihat pada tabel diatas, Penanaman Modal Asing (PMA) menjadi jenis investasi dengan jumlah yang paling tinggi. Meski begitu serapan tenaga kerja yang paling tinggi dipengaruhi oleh Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dengan angka 35.137 pekerja, sedangkan PMA hanya mampu menyerap 28.011 pekerja. Bupati Bekasi, Dedy Supriyadi, menyampaikan bahwa pencapaian masif diatas menunjukkan kepercayaan investor, karena Kabupaten Bekasi dianggap kondusif dan menguntungkan. Pemerintah Kabupaten Bekasi juga telah mengesahkan Peraturan Daerah tentang Pemberian Insentif dan Kemudahan Investasi pada akhir 2024 lalu (Pemerintah Kabupaten Bekasi, 2025).

Kualitas pelayanan publik berhubungan dengan iklim investasi, maka dari itu pemerintah membangun Mal Pelayanan Publik agar pengguna layanan dapat dengan mudah mengakses berbagai jenis urusan dan perizinan (Kementerian PANRB, 2020). Hal tersebut disampaikan oleh Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Diah Natalisa dalam acara yang diselenggarakan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal:

“Kebijakan Mal Pelayanan Publik adalah salah satu contoh sumbangsih kebijakan Kementerian PANRB dalam mendukung iklim investasi melalui penciptaan pelayanan publik yang prima” (Diah Natalisa, 2020)

Jika analisis dengan teori efektivitas oleh Duncan (1972), pencapaian tujuan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi belum tercapai sepenuhnya. Hal tersebut dikarenakan MPP Kabupaten Bekasi belum dapat meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang ditandai dengan kegagalan aplikasi MPP Kabupaten Bekasi. Jika saja Diskominfosantik Kabupaten Bekasi mampu mengembangkan tersebut, maka MPP Kabupaten Bekasi dapat memenuhi indikator pencapaian tujuan dan meningkatkan efektivitas pelayanannya.

Selain aplikasi yang sudah tidak dapat digunakan, penulis menemukan bahwa penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi sudah memenuhi sebagian besar asas-asas pelayanan publik, kecuali asas keprofesionalan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat masih mengeluhkan ketidakjelasan mengenai antrian. Pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan nomor antrian, sehingga menyebabkan kebingungan.

Integrasi (*integration*)

Duncan dalam Steers (1985) menjelaskan integrasi adalah hubungan antara kemampuan pegawai dengan peran organisasi yang jelas. Integrasi terdiri dari ketersediaan sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan program yang telah ditetapkan, serta sistem pengawasan dan pengendalian. Integrasi juga ada dalam bentuk sosialisasi internal dan eksternal. Dalam

penelitian ini, maka sosialisasi harus terjadi antara berbagai instansi pemerintah dan antara pemerintah dengan masyarakat.

Ketersediaan sarana dan prasarana kerja milik setiap instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi sudah memadai dan mumpuni. Setiap instansi ditempatkan memiliki loket dan perlengkapannya masing-masing. Seperti yang dapat dilihat dari kompilasi dokumentasi dibawah ini.



Gambar 7. Loket Beberapa Instansi di MPP Kabupaten Bekasi

Sumber: *Instagram* MPP Kabupaten Bekasi, 2022.

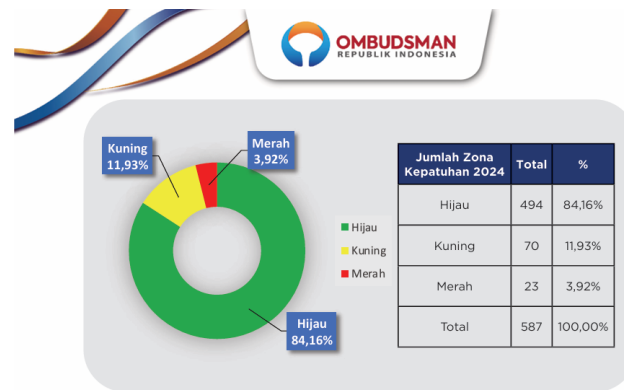
Dapat dilihat pada kompilasi gambar diatas, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi sudah memiliki sarana dan prasarana kerja untuk masing-masing instansi. Sarana yang dimiliki instansi-instansi yang tergabung pada MPP Kabupaten Bekasi diantaranya adalah meja dan kursi pelayanan, seperangkat komputer, serangkaian alat cetak, serta tempat penyimpanan dokumen-dokumen penting. Kemudian, prasarana yang dimiliki tiap-tiap instansi adalah loket pelayanan masing-masing. Sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang kebutuhan pelayanan, yaitu untuk memproses data dan mencetak dokumen.

Kemudian, integrasi juga mementingkan pelaksanaan program yang telah ditetapkan. Mal Pelayanan Publik adalah program pemerintah yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi merupakan tanggung jawab DPMPTSP Kabupaten Bekasi. Mal Pelayanan Publik dibentuk dengan tujuan pengintegrasian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan daya saing serta memberika kemudahan berusaha. MPP menggunakan standar pelayanan sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan. Maka dari itu, DPMPTSP Kabupaten Bekasi sudah melaksanakan program yang telah ditetapkan, yaitu pengintegrasian pelayanan publik melalui MPP Kabupaten Bekasi.

Poin terakhir adalah pengawasan dan pengendalian. Pengawasan dan pengendalian terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi tercermin pada hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia (2024). Pada tahun 2024, Kabupaten Bekasi mendapatkan nilai 87,88 dan berada di

kategori B. Hal tersebut berarti Kabupaten Bekasi berada pada opini ‘kualitas tinggi’ oleh Ombudsman Republik Indonesia. Penilaian tersebut berdasarkan dimensi-dimensi berikut.

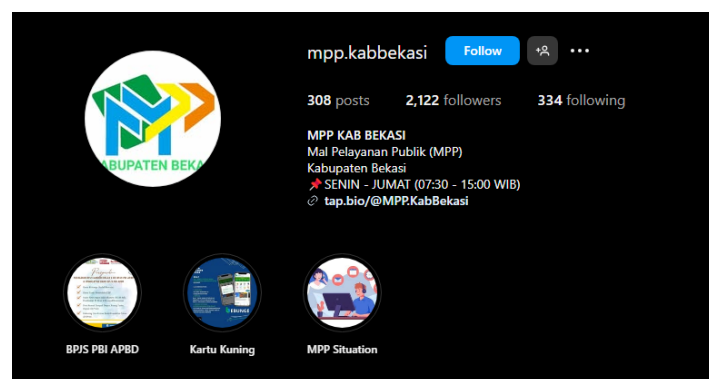
1. Dimensi input, terdiri dari penilaian kompetensi pelaksana dan pemenuhan sarana prasarana pelayanan
2. Dimensi proses, terdiri dari standar pelayanan
3. Dimensi output, terdiri dari variabel penilaian persepsi maladministrasi, Indeks Kepuasan Masyarakat, dan Standar Pelayanan Minimal
4. Dimensi Pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan.



Gambar 8 Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2024.

Kabupaten Bekasi berada pada zona hijau bersama dengan 338 kabupaten lainnya dan mendapat peringkat ke-225 di tingkat pemerintah kabupaten. Hal tersebut merupakan capaian yang sangat baik jika melihat dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman. Maka dari itu, Mal Pelayanan Publik Kabupaten sudah memenuhi pengawasan dan pengendalian berdasarkan penilaian diatas.

Dalam aspek sosialisasi, penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi memiliki akun media sosial untuk menjangkau masyarakat, salah satunya adalah *Instagram*. Disana, masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang sedang tersedia atau tidak, pengalihan layanan, jadwal pelayanan, persyaratan pelayanan, sosialisasi program, rekapitulasi pengunjung hingga indeks kepuasan masyarakat.



Gambar 9. Akun *Instagram* Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi
Sumber: *Instagram* MPP Kabupaten Bekasi, 2025.

Penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi sangat terbuka mengenai informasi umum yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Informasi yang dibagikan melalui unggahan media sosial beragam, mulai dari jam buka pelayanan tertentu, kapan pelayanan tersedia, menunjukkan sarana dan prasarana yang tersedia, hingga rekapitulasi pengguna pelayanan publik.



Gambar 10. Unggahan Akun *Instagram* MPP Kabupaten Bekasi
Sumber: *Instagram* MPP Kabupaten Bekasi, 2025.

Tangkapan layar diatas adalah contoh informasi yang dibagikan oleh penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi. Media sosial merupakan hal yang lumrah di zaman penyebaran informasi yang sangat cepat. Inisiatif penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi dengan membuat akun media sosial sebagai penyampaian informasi merupakan bagian dari sosialisasi dari pemerintah ke masyarakat luas.

Jika dianalisis dengan teori efektivitas oleh Duncan (1972), penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi telah memenuhi empat indikator utama integrasi. Pertama, sarana dan prasarana kerja yang dimiliki setiap instansi di MPP Kabupaten sudah lengkap dan membantu petugas dalam memproses data dan mencetak dokumen. Kedua, pelaksanaan program yang telah ditentukan, yaitu pengintegrasian pelayanan publik melalui MPP Kabupaten Bekasi sudah dijalani dengan baik oleh DPMPTSP Kabupaten Bekasi.

Ketiga, pengawasan dan pengendalian MPP Kabupaten Bekasi tercermin dalam hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan nilai yang baik. Terakhir, sosialisasi yang dilakukan penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi kepada masyarakat mengenai informasi pelayanan sudah cukup baik, karena dilakukan melalui media sosial sehingga informasi cepat menyebar dan mencapai berbagai kalangan masyarakat.

Adaptasi (*adaptation*)

Duncan menjelaskan bahwa suatu organisasi harus dapat bereaksi dan beradaptasi dengan lingkungannya sehingga pencapaian tujuan dan sasaran tidak terhambat. Duncan dalam Steers (1985) juga menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi adaptasi, yaitu kompetensi sumber daya manusia dan pembaharuan strategi program yang disesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi adaptasi adalah kompetensi sumber daya. DPMPTSP Kabupaten Bekasi memiliki pegawai-pegawai yang telah mumpuni secara

pencapaian pendidikan. Dapat dilihat pada bagian struktur organisasi di bagian sebelumnya, DPMPTSP Kabupaten Bekasi memiliki sebanyak 50 pegawai.

Mayoritas pendidikan yang telah ditempuh oleh para pegawai DPMPTSP Kabupaten Bekasi adalah sarjana dalam rumpun sosial humaniora. Hal tersebut menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Bekasi memiliki sumber daya manusia yang berkompetensi tinggi dan sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Kompetensi sumber daya manusia adalah keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dalam wawancara dengan Ibu Lisda, selaku informan yang sedang dalam proses membuat BPJS Kesehatan, beliau menekankan bahwa petugas yang berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi kurang tanggap dalam melakukan pekerjaannya, sehingga beliau harus menunggu antrian yang sangat lama.

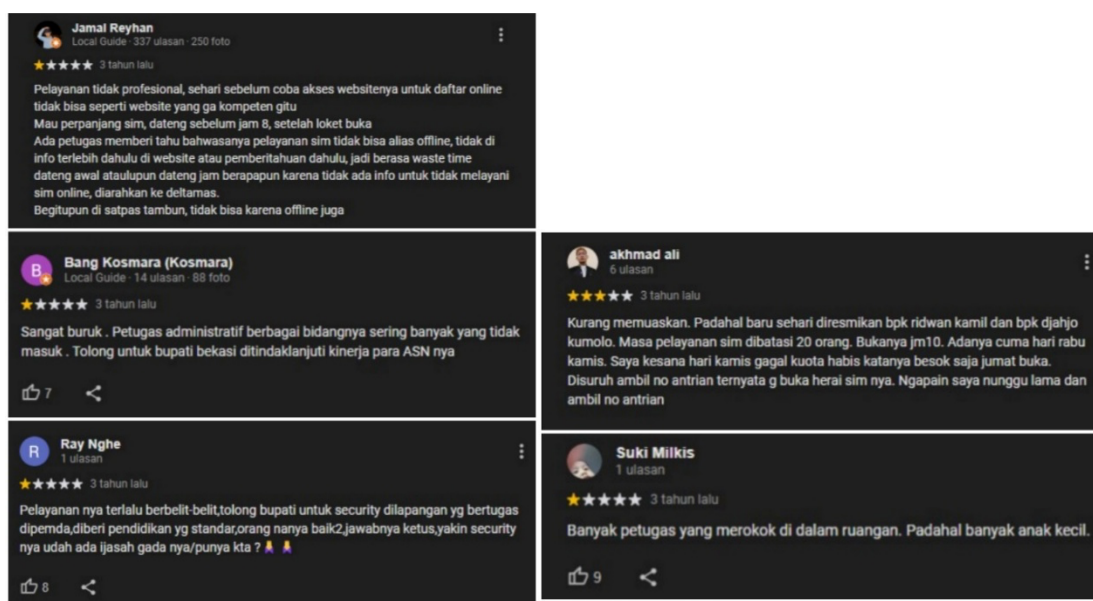
“Saya dapat nomor antrian 13 dan sudah mengantri sejak jam 8 pagi. MPP perlu menambah kuota harian dan mengatur antrian, karena ada yang datang dan ambil nomor antrian terlebih, tapi tidak langsung dilayani.”

Keluhan serupa diutarakan oleh narasumber lain, yaitu Bapak Wahyudi dalam wawancara yang dilakukan pada 20 Juni 2025:

“Saya antri sejak jam 6 pagi dan mendapatkan antrian nomor 28. Kuota disini kalau hari Senin-Kamis 50 orang dan Jumat berkurang menjadi 40 saja. Proses pembuatan KIS biasanya sampai 3 bulan, tapi saya harap lebih cepat prosesnya lebih cepat.”

Berdasarkan rangkaian wawancara dengan informan, observasi, dan dokumentasi, peneliti menemukan bahwa kompetensi sumber daya petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi belum terpenuhi secara maksimal. Kurangnya jumlah petugas dan loket, serta lambatnya kinerja petugas dapat menurunkan efektivitas organisasi dan kepuasan pengguna layanan.

Selain informasi yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan informan, peneliti juga menghimpun beberapa ulasan dari pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi mengenai kompetensi sumber daya manusia yang dapat dilihat pada ulasan *Google Maps*.



Gambar 11. Ulasan Pengunjung MPP Kabupaten Bekasi
Sumber: *Google Maps*, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dan ulasan yang diberikan di *Google Maps*, petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi belum dapat melakukan pekerjaannya secara efektif. Lambatnya kinerja petugas yang berada di MPP Kabupaten Bekasi menyebabkan antrian yang panjang yang dapat mengganggu aktivitas individu. Selain itu, terbatasnya kuota harian menjadi keluhan utama pengguna layanan.

Mal Pelayanan Publik merupakan bagian dari program pemerintah untuk mengintegrasikan dan mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat. Sejak peresmian pada tahun 2021, MPP Kabupaten Bekasi terus berusaha dalam mengintegrasikan pelayanan publik. Awal mulanya, hanya ada dua instansi yang sudah terintegrasi dengan MPP Kabupaten Bekasi, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu dan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (Himawan, 2020). Sejak saat itu, banyak instansi pemerintah Kabupaten Bekasi yang bergabung dengan MPP Kabupaten Bekasi.

MPP Kabupaten Bekasi pernah memiliki aplikasi tersendiri yang memiliki beberapa fitur, seperti yang telah penulis jelaskan pada indikator pencapaian tujuan. Hal tersebut mendorong MPP Kabupaten Bekasi untuk beradaptasi dengan situasi yang dialami, yaitu dengan mengalihkan sistem *booking* antrian dengan langsung mendatangi MPP Kabupaten Bekasi. Pusat informasi dasar mengenai instansi-instansi dan jenis pelayanan yang diberikan dialihkan ke *website* Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi.

Jika dianalisis dengan teori efektivitas Duncan (1972), adaptasi memiliki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi, yaitu kompetensi sumber daya manusia dan pembaharuan strategi program yang disesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan. Maka, adaptasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi belum maksimal, karena sumber daya manusia yang tersedia belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Bekasi memiliki sumber daya manusia yang mumpuni, akan tetapi pada praktik di MPP Kabupaten Bekasi tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang mengeluhkan lambatnya kinerja petugas pelayanan. Hal tersebut diakibatkan oleh kurangnya kemampuan petugas dalam melakukan pekerjaannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi yang dianalisis dengan teori efektivitas organisasi oleh Duncan (1972) dengan tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Pada indikator pencapaian tujuan, MPP Kabupaten Bekasi belum dapat mencapai misi DPMPTSP Kabupaten Bekasi, karena MPP Kabupaten Bekasi belum memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu keprofesionalan, karena masyarakat masih mengeluhkan ketidakjelasan mengenai antrian. Selain itu, MPP Kabupaten Bekasi belum dapat meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang ditandai dengan kegagalan aplikasi MPP Kabupaten Bekasi.

Pada indikator integrasi, penyelenggara MPP Kabupaten Bekasi telah memenuhi empat indikator utama integrasi. Pertama, sarana dan prasarana kerja yang dimiliki setiap instansi di MPP sudah memadai dan mendukung pekerjaan utama petugas yaitu memproses data dan mencetak dokumen. Kedua, pelaksanaan program yang telah ditentukan, yaitu pengintegrasian pelayanan publik melalui MPP Kabupaten Bekasi sudah dijalani dengan baik oleh DPMPTSP

Kabupaten Bekasi. Ketiga, pengawasan dan pengendalian MPP Kabupaten Bekasi tercermin dalam hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan nilai yang baik. Terakhir, sosialisasi yang sudah cukup baik, karena dilakukan melalui media sosial seperti *Instagram* sehingga informasi cepat menyebar dan mencapai berbagai kalangan masyarakat.

Pada indikator adaptasi, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi belum maksimal, karena sumber daya manusia yang tersedia belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. DPMPTSP Kabupaten Bekasi memiliki sumber daya manusia yang mumpuni, akan tetapi pada praktik di MPP Kabupaten Bekasi tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang mengeluhkan lambatnya kinerja petugas pelayanan.

REFERENSI

- Bekasi, B. P. S. K. (2017). *Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Bekasi, 2017 - Tabel Statistik*. Bps.Go.Id; Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2020). Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Jiwa), 2018-2020. Bps.go.id. <https://jabar.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTMzIzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>
- BPS Kabupaten Bekasi. (2025). Kabupaten Bekasi dalam Angka (Irwanto & M. Ridwan, Eds.; Vol. 22). BPS Kabupaten Bekasi.
- DPMPTSP Kabupaten Bekasi. (2025). Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Bekasi. Bekasi.kab.go.id. <https://dpmptsp.bekasikab.go.id/website/halaman/detail/visi-dan-misi>
- Duncan, R. B. (1973). Multiple Decision-making Structures in Adapting to Environmental Uncertainty: The Impact on Organizational Effectiveness. *Human Relations*, 26(3), 273–291. <https://doi.org/10.1177/001872677302600301>
- Duncan, R. B. (1974). Modifications In Decision Structure in Adapting to the Environment: Some Implications for Organizational Learning. *Decision Sciences*, 5(4), 705–725. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1974.tb00649.x>
- Fauzi, F. (2021, November 25). DPRD Dorong Pemkab Bekasi Bangun Gedung Sendiri untuk MPP (Y. Ismail, Ed.). Bekasi.kab.go.id. <https://www.bekasikab.go.id/dprd-dorong-pemkab-bekasi-bangun-gedung-sendiri-untuk-mpp>
- Firmansyah, O. (2025, April 21). Boros! Sewa Gedung MPP Kabupaten Bekasi Tembus Miliaran, DPMPTSP Dinilai Tak Punya Inovasi. Karawang Bekasi Ekspres. <https://karawangbekasi.disway.id/read/49483/boros-sewa-gedung-mpp-kabupaten-bekasi-tembus-miliaran-dpmptsp-dinilai-tak-punya-inovasi>
- Gibson, J. L., Ivencevich, J. M., Donnelly, Jr. , J. H., & Robert Konopaske. (2011). *Organizations: behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Hadi, S. (2023). Menilik Mal Pelayanan Publik. Ombudsman.go.id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>
- Handoko, T. H. (2000). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. BPPPE.
- Himawan. (2020, Oktober 8). Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi Mulai Beroperasi (I. Yus, Ed.). Bekasi.kab.go.id; Portal Resmi Kabupaten Bekasi. <https://www.bekasikab.go.id/mal-pelayanan-publik-kabupaten-bekasi-mulai-beroperasi>
- Kardika, D. (2024, Juni 24). Menteri PANRB Resmikan Mal Pelayanan Publik Baru, Kini Ada 206 Se-Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-panrb-resmikan-mal-pelayanan-publik-baru-kini-ada-206-se-indonesia>
- Kementerian PANRB. (2019, Agustus 26). Terletak di Pusat Perbelanjaan, MPP Kota Bogor Makin Dekat dengan Masyarakat. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan

- Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/terletak-di-pusat-perbelanjaan-mpp-kota-bogor-makin-dekat-dengan-masyarakat>
- Kotler, P. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Prenhalindo.
- Ludiana, F. (2021, November 17). Peresmian MPP Kabupaten Bekasi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://menpan.go.id/site/berita-foto/peresmian-mpp-kabupaten-bekasi>
- MPP Kabupaten Bekasi. (2024). Mal Pelayanan Publik - MPP Kabupaten Bekasi. [Bekasikab.go.id. https://mpp.bekasikab.go.id/tentang-mpp](https://mpp.bekasikab.go.id/tentang-mpp)
- MPP Kabupaten Bekasi. (2025). MPP KAB BEKASI on Instagram: "Halo sobat MPP 🙌 Berikut Rekapitulasi Jumlah Pengunjung MPP Kab. Bekasi 🇮🇩 Triwulan I Tahun 2025 (Januari – Maret). Instagram. https://www.instagram.com/mpp.kabbekasi/p/DIdcyVDSoeU/?img_index=1
- Nasution, S. (1998). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2024. In *Produk Ombudsman* (p. 27). <https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=LP>
- Pemerintah Kabupaten Bekasi. (2025, Februari 7). Realisasi Investasi Kabupaten Bekasi 2024 Capai Rp71,8 Triliun, Tertinggi di Jawa Barat. [Bekasikab.go.id. https://www.bekasikab.go.id/realisasi-investasi-kabupaten-bekasi-2024-capai-rp718-triliun-tertinggi-di-jawa-barat](https://www.bekasikab.go.id/realisasi-investasi-kabupaten-bekasi-2024-capai-rp718-triliun-tertinggi-di-jawa-barat)
- PPID Kabupaten Bekasi. (2024, Agustus 13). Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Bekasi - PPID. <https://ppid.bekasikab.go.id/visi-dan-misi-pemerintah-kabupaten-bekasi/>
- Ridwan, H. (2024). DPMPSTSP Jawa Barat. [Jabarprov.go.id. https://dpmpstsp.jabarprov.go.id/web/pages/detail/313-mpp-digital-jabar/352](https://dpmpstsp.jabarprov.go.id/web/pages/detail/313-mpp-digital-jabar/352)
- Saputra, N. H. (2023). Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi.
- Sari, N. P. (2020, Februari 20). Tingkatkan Kualitas Pelayanan Demi Iklim Investasi Lebih Baik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tingkatkan-kualitas-pelayanan-demi-iklim-investasi-lebih-baik>
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Goodyear Publishing Company.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi: Kaidah Tingkah Laku*. Erlangga.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi: Kaidah Tingkah Laku*. Erlangga.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Graha Ilmu.
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriyatna, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*. PT Remaja Rosdakarya.
- Wijayanto, J. (2025, Januari 8). Demi Buat KIS, Warga di Cikarang Bekasi Rela Antre dan Menginap di Depan Gerbang Mal Pelayanan Publik, Ini Penyebabnya - Radar Surabaya. *Demi Buat KIS, Warga Di Cikarang Bekasi Rela Antre Dan Menginap Di Depan Gerbang Mal Pelayanan Publik, Ini Penyebabnya - Radar Surabaya; Radar Surabaya.* <https://radarsurabaya.jawapos.com/nasional/775505742/demi-buat-kis-warga-di-cikarang-bekasi-rela-antre-dan-menginap-di-depan-gerbang-mal-pelayanan-publik-ini-penyebabnya>