

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kebutuhan serta harapan untuk semua kalangan masyarakat dan seluruh negara (Haryani & Puryatama, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan publik tetap menjadi tanggung jawab pemerintah Indonesia dan menjadi prioritas utama pelayanan publik, oleh karena itu masyarakat tidak pernah menjadi kriteria utama dalam perbaikan sistem pelayanan publik. Mewujudkan hak setiap warga negara melalui pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah (Umam & Adianto, 2020). Penyedia layanan publik adalah agen dan organisasi yang menyediakan layanan publik. Individu, kelompok orang, atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban yang terkait dengan pelayanan publik disebut penerima manfaat pelayanan publik. (R Wikansari, M Sayuti, B Sipayung, S Yulia Defitri, Y Laturmas, 2023). Pelayanan publik harus didasarkan pada standar pelayanan, yang menjadi pedoman penyampaian dan kualitas pelayanan. Standar ini juga harus mengevaluasi komitmen dan janji penyedia pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang tepat waktu, berkualitas, mudah, nyaman, dan terukur. Undang-undang no. 25/2009 tentang pelayanan publik mengatur hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan publik. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan ini. (R Wikansari, M Sayuti, B Sipayung, S Yulia Defitri, Y Laturmas, 2023).

Kegiatan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sistem birokrasi dikenal sebagai pusat pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 92 tentang Pendirian Pusat Pelayanan Publik, yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia pada tahun 2021, pusat pelayanan publik akan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan keputusan MENPAN-RB dibuka pusat pelayanan publik yang menandakan bahwa pemerintah fokus pada pembangunan daerah dalam hal pelayanan dan yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. bisa puas. sebenarnya berkumpul di satu tempat. Kami

berharap melalui pusat pelayanan publik ini kebutuhan pelayanan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik (Suryanegara, 2019).

Menurut perkembangan ini, pelayanan birokrasi harus diperbaiki atau diubah untuk membentuk administrasi publik baru yang menyerupai sistem pelayanan, yang akan membantu birokrasi bekerja lebih efisien dan menawarkan masyarakat konsep yang sebanding dengan sektor swasta (Alamsyah, 2016). Reformasi berupa administrasi publik yang baru dianggap tidak adil jika hanya didukung oleh pihak swasta, karena setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan manfaat dari pelayanan publik sebelum birokrasi, sehingga perkembangan pelayanan publik pada akhirnya bergerak ke arah pelayanan publik yang baru. yang didasarkan pada penyesuaian atas kebijaksanaan warga negara dan tempat mereka yang sangat penting dalam pemerintahan yang demokratis (Alamsyah, 2016). Munculnya solusi berupa pelayanan publik baru mempunyai efisiensi yang besar dalam kepentingan masyarakat. Efisiensi yang hanya terfokus pada bentuk pelayanan yang baik akan menjamin keberhasilan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut, terlebih lagi dengan adanya pelayanan baru ini kepada masyarakat. Pelayanan berkembang seiring berjalannya waktu sehingga pelayanan yang diberikan akan optimal.

Menurut (Denhardt, 2015), bahwasanya di dalam *New Public Service* (NPS) seorang pekerjaan pegawai negeri tidak dapat secara akurat digambarkan hanya sekedar menanggapi tuntutan pelanggan untuk solusi yang cepat dan efisien untuk masalah individu. Tetapi pelayanan publik harus fokus menciptakan peluang untuk kewarganegaraan dengan menjalin hubungan saling percaya dengan anggota masyarakat dan bekerja dengan mereka untuk mengartikan masalah publik, mengembangkan alternatif, dan mengimplementasikan solusi. *Public Service Integrated* menurut Wimmer dalam (Suhermanto *et al.*, 2022) menggambarkan titik di mana berbagai lembaga publik memberikan layanan dan data. Publik dapat mengakses berbagai penyedia layanan publik dan swasta dengan tinggal di satu tempat. Selain itu, Mal Pelayanan Publik mengintegrasikan pelayanan publik dan merupakan contoh pengembangan pelayanan publik terintegrasi generasi ketiga di Indonesia. Sebelumnya, ada PTSA dan PTSP (*One-Stop Integrated Service*).

Public Service Mall harus mematuhi integrasi, efisiensi, akuntabilitas, aksesibilitas, koordinasi, dan kemudahan dalam pelaksanaannya. Mal Pelayanan Publik dikelola oleh organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab atas investasi dan pelayanan terpadu satu pintu. Menurut Osborne, Radnor, & Nasi, (2013) *Public Service Integrated* adalah pendekatan strategis yang menyatukan dan mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam suatu sistem terpadu dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat.

Adanya Mal Pelayanan Publik ini adalah untuk memperbaiki berbagai kekurangan kualitas pelayanan publik hingga di dalam pengelolaannya juga dapat transparan serta menyediakan layanan yang dapat mempermudah masyarakat (Sari, 2021). Mal Pelayanan Publik dikelola oleh organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab atas investasi dan pelayanan terpadu satu pintu. MPP mencakup semua pelayanan yang sah dan tidak sah yang diberikan oleh otoritas pusat dan daerah, serta perusahaan milik negara, daerah, atau swasta. Pelayanan yang berhubungan dengan lembaga, kementerian, dan pemerintah daerah lainnya, berdasarkan perjanjian yang diakhiri dengan kesepakatan kerja sama para pihak dalam pemanfaatan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk pemanfaatan ruang bangunan dan prasarana atau sarana, yang dilakukan sesuai dengan ketentuan undang-undang (Alvionita, 2020).

Keberhasilan pelayanan yang diberikan ditanggung oleh kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, baik pemerintah daerah maupun pusat. Ada aliran di antara keduanya, sehingga keberhasilan kebijakan pemerintah sejalan dengan perkiraan. (Widiyahseno, 2016). Dengan mengingat bahwa pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik harus memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Akibatnya, semua penyelenggaraan negara tidak dapat dipisahkan dari konteks urusan publik dan pelayanan publik. Kelolaan barang dan jasa publik harus efektif dan efisien. Akibatnya, birokrasi bertanggung jawab untuk mengelolanya. Mempertahankan dan mendukung birokrasi publik adalah tanggung jawab strategis pemerintah. (Akib & Ihsan, 2017).

Menurut laporan Ombudsman RI, pelayanan publik ditandai dengan petugas yang tidak kompeten, pelayanan yang tertunda atau bertele-tele, dan pelayanan yang tidak tepat waktu. Namun, representasi langsung kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan oleh masyarakat adalah pelayanan publik. Tidak hanya satu hal ini, tetapi banyak hal lain yang menyebabkan layanan pemerintah buruk. Pertama, kualitas layanan dipengaruhi oleh jumlah tenaga kerja yang tersedia. Hal ini dikarenakan jumlah personel yang sedikit berdampak negatif terhadap pelayanan yang diterima masyarakat. Selain itu, pendidikan dan pelatihan personel yang tersedia mungkin tidak memenuhi kebutuhan layanan yang diberikan. Kedua, banyaknya pungutan liar. Pelayanan yang prima ini seharusnya transparan. Tetapi apa yang terjadi jika budaya untuk apa dipermudah jika bisa dipersulit. Masyarakat harus dididik untuk berhenti menawarkan suap kepada petugas layanan publik, dan petugas tidak boleh menerima kompensasi dalam bentuk apapun. Ada risiko bahwa pejabat lama mungkin ditawari suap, menciptakan budaya mutualisme di mana tidak ada yang dirugikan. Namun, budaya ini dapat menyebar dan menyebabkan orang menawarkan suap untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat (E Silaban, 2023).

Hasil Evaluasi: Sebagai regulator pelayanan publik, Ombudsman RI pada tahun 2009 menganalisis administrasi publik pemerintah provinsi dan kabupaten/kota di tingkat kementerian atau lembaga di seluruh Indonesia. Dalam evaluasi yang dilakukan pada tahun 2022, 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah daerah, 98 pemerintah daerah, dan 415 pemerintah kabupaten terlibat. Evaluasi ini dilakukan berdasarkan Pasal 35 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25. Survei menunjukkan bahwa 52,96% lembaga berada di zona hijau. Kemudian, dari perkiraan 586 lembaga penyelenggara pelayanan publik, sebanyak 46,42% atau 272 lembaga berada di zona hijau, 42,66% di zona kuning dengan 250 lembaga, dan 10,92% di zona merah dengan 64 lembaga (E Silaban, 2023).

Semua tingkat pemerintahan kementerian, lembaga, provinsi, kota, dan kabupaten melakukan evaluasi menyeluruh. Di tingkat kementerian, 25 kementerian dinilai dan 21 (84%) mendapat peringkat hijau, sedangkan 4 (16%) mendapat peringkat kuning. Tidak ada kementerian yang mendapat peringkat

merah. Pada tingkat kelembagaan, 14 lembaga dinilai, dan 9 (64,29%) memperoleh peringkat hijau, sedangkan 5 (35,71%) memperoleh peringkat kuning. Tidak ada institusi yang mendapat peringkat merah. Di tingkat pemerintah provinsi, 34 provinsi di nilai, dan 19 (55,88%) mencapai peringkat hijau, sedangkan 13 (38,24%) mendapat peringkat kuning, dan 2 (5,88%) mendapat peringkat merah. Di tingkat kota, 98 kota dinilai, dan 53 (54,08%) mencapai peringkat hijau, sedangkan 42 (42,86%) menerima peringkat kuning, dan 3 (3,06%) menerima peringkat merah. Terakhir, di tingkat kabupaten, 415 pemerintah kabupaten dinilai, dan 170 (40,96%) mencapai peringkat hijau, sedangkan 186 (44,82%) menerima peringkat kuning, dan 59 (14,22%) menerima peringkat merah. Jumlah instansi yang masuk zona hijau meningkat dari tahun 2021 ke tahun 2022. Pada tahun 2021 terdapat 179 instansi yang masuk zona hijau, namun pada tahun 2022 jumlahnya meningkat menjadi 272. Sebaliknya, jumlah instansi yang masuk zona kuning dan zona merah menurun dari 316 menjadi 250 dan dari 92 menjadi 64 (E Silaban, 2023). Oleh karena itu, dari tahun 2021 hingga 2022, jumlah instansi di zona hijau meningkat, sementara jumlah instansi di zona kuning dan merah menurun. Kemudian, hasil penilaian tertuju pada pelayanan publik yang masih belum memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. bahwasanya ada komitmen dari pimpinan lembaga dalam meningkatkan pelayanan dan memenuhi standar yang lebih baik.

Pada tahun 2019 standar pelayanan publik di kota palangkaraya oleh Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan masuk dalam zona kuning yang diartikan bahwa pelayanan tersebut masuk kedalam kategori sedang dalam angka 71,64% (Andika, 2020). Oleh karena itu, kehadiran mal pelayanan publik di kota Palangkaraya merupakan kemajuan yang signifikan dalam upaya meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan efektivitas pelayanan publik bagi masyarakat, sekaligus meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh mal tersebut secara keseluruhan.

Pada awal tahun 2021, Kota Palangkaraya melakukan tahap uji coba pusat perbelanjaan umum bernama "Huma Betang". Selain itu, Tujuan Pusat Pelayanan Publik selama pandemi Covid-19 adalah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat dan memudahkan pengelolaan administrasi usaha. Pemerintah daerah berupaya mengatur masyarakat dari atas ke bawah. Keberadaan pusat pelayanan

publik ini merupakan wujud implementasi dari Peraturan Daerah Kota Palangkaraya Nomor Palangkaraya Nomor 58 Tahun 2020. Saat itu masih dalam tahap uji coba, saat ini Pemkot sedang berusaha memperbaiki kekurangan yang mungkin ada secara bertahap. bahwa wakil masyarakat mempunyai pelayanan semaksimal mungkin yang dapat ditawarkan. Esai MPP ini merupakan program Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Palangkaraya (RPJMD) untuk membantu masyarakat dalam berusaha (Sriyanti, 2021).

Kota Palangkaraya memiliki Mal Pelayanan Publik yang disebut dengan Mal Pelayanan Publik Huma Betang didalamnya terdapat beberapa instansi yang sudah bergabung antara lain, DPMPTSP, BPJS Kesehatan, Polresta Palangka raya, Kejaksaan Negeri, Ombudsman, Dan OSS. Selanjutnya, MPP juga menyediakan berbagai akses layanan secara online yang dapat mudah diakses melalui website <https://mpp.palangkaraya.go.id>. Untuk mencapai perbaikan dan transformasi menyeluruh dalam pengelolaan pelayanan publik, MPP ini hadir dan dirancang oleh KEMENPAN-RB. Berbagai pelayanan ditawarkan dari satu tempat, prosedur pusat pelayanan publik dan integrasi pelayanan memudahkan masyarakat dalam memperoleh berbagai pelayanan, dan diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat.

Tabel 1.1 Instansi di Mal Pelayanan Publik Kota Palangkaraya

No	Instansi
1	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya
2	Bapenda Provinsi Kalimantan Tengah Up. Samsat
3	BPJS Ketenagakerjaan
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya
5	Polresta Palangka Raya
6	Dinas Tenaga Kerja Kota Palangka Raya
7	Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah
8	Pelayanan Pendampingan OSS RBA (DPMPTSP Kota Palangka Raya)
9	Bank Kalteng

10	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya
11	Badan Pom
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palangka Raya
13	BPJS Kesehatan
14	Kejaksaan Negeri

Data Olah Penulis, 2023

Berbagai instansi, Pelayanan Publik Kota Palangka Raya telah mendaftarkan 14 jenis layanan. Hal ini tentunya akan memudahkan segala bentuk kegiatan yang sah maupun tidak sah karena tersedianya berbagai jenis pelayanan yang diberikan dalam satu ruang yang sama, namun sebaliknya karena rumitnya pelayanan yang diberikan dalam satu ruang yang sama, tentunya di ruang publik. *Service Center* yang ada masih terdapat beberapa kendala pada ruang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palangka Raya menerapkan model *Public Service Integrated*?
2. Apa saja kendala yang mempengaruhi pelaksanaan Model Pelayanan Publik Terpadu di MPP Kota Palangka Raya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bagaimana model Pelayanan Publik Terintegrasi diterapkan pada Mal Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya.
2. Untuk menjelaskan faktor-faktor yang menghambat penerapan Model *Public Service Integrated* di Mal Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoritis dan praktis, diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan manfaat berikut:

1. Manfaat Akademik

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan pengetahuan tambahan dan kemampuan bagi peneliti, khususnya tentang mal pelayanan publik. Ini akan berfungsi sebagai sumber informasi dan sumber pemikiran bagi akademisi dan pihak lain tentang masalah dan pokok bahasan yang relevan dengan mal pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan informasi dan pengetahuan tentang penerapan Model Pelayanan Publik Terintegrasi dalam mal pelayanan publik. Selanjutnya, manfaat dari penelitian ini akan membantu menentukan apakah mal pelayanan publik ini menerapkan konsep pelayanan publik yang terintegrasi kepada masyarakat.

1.5 Definisi Konseptual

Komponen penelitian yang menjelaskan karakteristik masalah yang akan diteliti disebut definisi konseptual. Definisi konseptual dari masing-masing variabel dapat ditemukan berdasarkan landasan teori yang telah disebutkan sebelumnya

1. *Public Service Integrated*

Public Service Integrated menurut Wimmer dalam (Suhermanto *et al.*, 2022) menggambarkan akses ke layanan dan data yang diberikan oleh berbagai lembaga di satu tempat. Publik dapat mengakses berbagai penyedia layanan publik dan swasta dengan tinggal di satu tempat. Selain itu, Mal Pelayanan Publik mengintegrasikan pelayanan publik dan merupakan contoh pengembangan pelayanan publik terintegrasi generasi ketiga di Indonesia. PTSA dan PTSP (*One-Stop Integrated Service*) sebelumnya telah ada. Mal layanan publik harus mematuhi integrasi, efisiensi, akuntabilitas, aksesibilitas, koordinasi, dan kemudahan pelaksanaan. Mal Pelayanan Publik dikelola oleh organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab atas investasi dan pelayanan terpadu satu pintu.

Public Service integrated, dalam bentuknya yang paling sederhana, mengacu pada layanan bergabung untuk kepentingan pengguna atau penyedia layanan. *Public Service Integrated* juga merupakan model

kolaboratif penyampaian layanan yang dicapai dengan beralih ke penyampaian layanan multisaluran dan penggunaan proses yang lebih baik, yang dapat dianggap sebagai pendekatan bagi lembaga pemerintah untuk beralih dari berorientasi sistem ke berorientasi rantai sehubungan dengan struktur, fungsi, keterampilan dan kemampuan, serta budaya dan manajemen mereka (Agranoff, 2012).

2. Mal Pelayanan Publik

Mal pelayanan publik adalah tempat pelayanan terintegrasi di mana seluruh lembaga pemerintah berkumpul untuk memantu orang dan memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Menurut (Perpres nomor 89 tahun 2021), Mal Pelayanan Publik adalah kombinasi layanan publik yang diberikan oleh lembaga, kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota, BUMN, dan BUMD dalam satu pintu tempat untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan layanan.

1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah prosedur yang digunakan untuk mendefinisikan sebuah konsep atau variabel dalam hal-hal yang terukur secara empiris serta disusun dalam tabel berikut :

Tabel 1.2 Konsep, Indikator, dan Subindikator

Konsep	Indikator	Subindikator
Model <i>Public Service Integrated</i> dalam penerapan Mal Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya	Mal Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu,	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Integrated</i> antar organisasi/Instansi dalam pelayanan publik di (MPP) b. Standar Operasional <i>public service integrated</i> dalam (MPP) c. Mekanisme pelayanan publik (MPP) antar organisasi/Instansi
	Faktor penghambat <i>model public service</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Faktor dalam

	<i>integrated</i> dalam penerapan mal pelayanan publik di kota palangka raya	b. Faktor luar
--	--	----------------

1.7 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif, untuk mempelajari model pelayanan publik terintegrasi dan implementasinya di mal pelayanan publik di kota Palangka Raya. Penelitian kualitatif juga dapat didefinisikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, tindakan, dan lainnya, melalui analisis yang tidak didasarkan pada statistika.

Adapun menurut (Sugiyono & Lestari, 2021), Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang melibatkan upaya interpretatif atau konstruktif untuk mempelajari kondisi objek alam. Peneliti menggunakan instrumen utamanya untuk mengumpulkan data kualitatif, yang dikumpulkan melalui triangulasi (kombinasi observasi, wawancara, dan dokumentasi). Penelitian kualitatif menggunakan analisis data induktif, dan hasilnya mencakup temuan tentang masalah dan potensi, keunikan objek, makna peristiwa, evolusi dan interaksi sosial, validitas data, fenomena, dan hipotesis. Menggunakan pendekatan kualitatif seperti yang dijelaskan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian memerlukan kajian dan penentuan secara komprehensif bagaimana model pelayanan publik terpadu dapat diterapkan pada penyelenggaraan pusat pelayanan publik di Kota Palangka Raya.

2. Sumber Data

Data primer dan data sekunder adalah dua kategori sumber data yang digunakan dalam struktur tugas akhir ini.

a. Data Primer

Data utama untuk penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari informan yang berpartisipasi dalam penelitian, yang terdiri dari: Observasi, wawancara, catatan tertulis, dokumentasi visual, dan lainnya.

- 1) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
- 2) Kepala Mal Pelayanan Publik
- 3) Staf/Kabid Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah jenis sumber data tidak langsung yang dapat memberikan data tambahan dan menguji data penelitian. Mereka dikumpulkan melalui studi kepustakaan, dokumenter, majalah, buku, dan media internet, serta catatan lapangan.

3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah informan yang akan diminta sebuah informasi, data dan mampu menjabarkan atau memahami tentang permasalahan yang diteliti. Teknik *purposive* menetapkan subjek penelitian. Ini adalah teknik penentuan sampel berdasarkan hal-hal tertentu. Penentuan dari beberapa subjek yang sudah ditentukan oleh peneliti lebih memahami apa yang dimaksudkan dan dibutuhkan oleh peneliti di dalam pelaksanaan penelitian.

Dalam hal ini peneliti berharap informan dapat memberikan sebuah informasi nyata dan rinci, agar informasi tersebut dapat memperkuat data yang telah dituangkan oleh peneliti di dalam skripsi. Adapun subjek penelitian yang berperan penting terkait *Public Service Integrated* dalam penerapan mal pelayanan publik di Kota Palangka Raya sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
- b. Kepala Mal Pelayanan Publik
- c. Kepala Staf/Bidang Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik

Sedangkan untuk mendukung data penelitian, peneliti akan menggunakan informan sebagai salah satu pencarian data agar data yang ditemukan lebih lengkap. Adapun kriteria informan di dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Masyarakat yang telah menggunakan layanan di mal pelayanan publik untuk memperoleh pandangan mereka tentang perbaikan yang terjadi setelah penerapan model public service integrated.
- b. Staf Pelayanan di mal pelayanan publik terkait pandangan mereka tentang perubahan yang terjadi setelah menerapkan model public service integrated.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi dari berbagai sumber untuk menyelesaikan masalah dan tujuan penelitian. Teknik-teknik ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu :

- a. Observasi

Pada tahap ini yaitu observasi, yang mana peneliti akan melakukan suatu pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, agar dapat memperoleh sebuah data dan informasi yang terkait. Peneliti akan melaksanakan magang riset di Mal Pelayanan Publik Kota Palangkaraya agar pelaksanaan observasi dapat terlaksana dan pengamatan terhadap penerapan pelayanan publik yang terintegrasi berjalan dengan tepat.

- b. Wawancara

Pada tahap ini yaitu wawancara, yang mana peneliti akan bertanya dengan informan secara langsung, guna mendapatkan sebuah informasi lisan dari informan yang akan menjelaskan terkait permasalahan peneliti. Peneliti akan melakukan wawancara semi struktural yang sudah dipilih melalui teknik *purposive* agar peneliti dapat menjelajahi pertanyaan atau jawaban yang diluar dari list pertanyaan yang disiapkan agar data yang diperoleh jelas dan komprehensif. Adapun nama – nama yang diwawancara sebagai berikut:

Tabel 1.3 Daftar Nama-nama Narasumber

Nama	Jabatan
Bapak H. Akhmad Fordiansyah SH.,M.AP	Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya

Bapak Pancar Fit, S.Kom	Kepala Mal Pelayanan Publik
Bapak Frengki Setya Praja, SH.,MH	Kepala Bidang Kebijakan,Advokasi,Informasi dan Inovasi Layanan
Desi Yubilate, S.Kom	Staf Pelayanan Publik
Andre Cantiko Febry	Masyarakat

c. Dokumentasi

Pada tahap ini yaitu dokumentasi, dokumentasi adalah pelengkap dalam proses pengumpulan data penelitian, yang mana peneliti akan mengumpulkan informasi terkait penelitian dengan mengumpulkan beberapa foto yang dilampirkan dalam lampiran, data tertulis dalam arsip dan dokumen yang berhubungan dengan mal pelayanan publik di kota palangkaraya.

5. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang peneliti angkat, maka lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah, pada Jl. Yos Sudarso No.02 pada Mal Pelayanan Publik Kota Palangka Raya. Alasan pemilihan di Kota Palangkaraya sebagai lokasi penelitian, karena peneliti ingin mengetahui apakah mal pelayanan publik ini sudah menerapkan model pelayanan publik yang terintegrasi. Serta berdasarkan data dari ombudsman bahwasanya pelayanan publik di Kota Palangka Raya pada tahun 2019 masuk kedalam Zona Kuning atau pada angka 71,64%, sekiranya peneliti ingin mengetahui adanya mal pelayanan publik ini apakah sudah memperbaiki pelayanan yang sebelumnya memiliki kendala.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun data terstruktur dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan tujuan membuat data lebih mudah dipahami dan dapat digunakan untuk memberikan informasi tambahan

kepada orang lain. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman. yang terdiri dari tiga langkah, yaitu:

a. Reduksi data

Pada tahap reduksi data, peneliti memilih masalah utama dan memfokuskan pada hal-hal yang relevan dengan topik penelitian. Ini menghasilkan data tentang integrasi layanan publik dalam penerapan mal pelayanan publik di Kota Palangka Raya.

b. Penyajian data

Pada tahap penyajian data ini memiliki sebuah proses dalam hal mengelompokkan, menyatukan, dan menguraikan data-data yang telah diperoleh selama penelitian menjadi sebuah informasi atau data. Adanya proses penyajian data memiliki tujuan untuk mempermudah dan memahami permasalahan yang telah dibahas serta dirangkum oleh peneliti, sehingga dapat mempermudah peneliti dalam merencanakan proses analisis selanjutnya.

c. Pembuatan kesimpulan dan verifikasi

Pada penelitian ini, pembuatan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti adalah melalui penarikan kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan dan dianalisis serta memasukan bukti yang mendukung agar kebenaran data dalam penelitian ini dapat dipertanggung jawab, kemudian data tersebut akan dimasukan peneliti dalam naskah skripsi.

7. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan yaitu tanggal 17 Juli Sampai 3 November. Berikut adalah alur lini untuk rancangan pada waktu pelaksanaan penelitian. Dapat dilihat pada tabel 1.3

Tabel 1.4 Waktu Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Studi literatur dan Dataset												

