

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dan teori-teori dari sumber-sumber yang relevan dengan masalah penelitian juga didukung oleh variabel yang diteliti. Di bawah ini adalah beberapa temuan penelitian sebelumnya tentang judul penelitian saat ini: Model Pelayanan Publik Terintegrasi dalam Manajemen Mal Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh (Datamora & Malau, 2020), berpusat pada penelitian tentang cara fasilitas umum dioperasikan di Kota Padang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang Berkualitas di Indonesia dibuat dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Pendirian Pusat Pelayanan Publik dan Keputusan Walikota Nomor AD 54 Tahun 2018, Pusat Pelayanan Umum di Kota Padang, yang dipimpin oleh Direktur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Kota Padang, merupakan kemajuan dan inovasi dalam penyediaan layanan prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pusat pelayanan publik didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kota sederhana secara cepat dan mudah, termasuk sarana dan prasarana, kepada masyarakat Padang. Penelitian juga menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia yang tersedia di pusat pelayanan publik masih rendah, bahwa sarana dan prasarana tidak nyaman bagi mereka yang menerima layanan, dan bahwa pemerintah tidak memberi tahu masyarakat tentang keberadaan pusat pelayanan publik.

Penelitian kedua dilakukan oleh (Rahmadanik & Ayu Permatasari, 2021), Penelitian tersebut diberi judul “Menerapkan Service Excellence pada Pusat Pelayanan Publik”. Pelayanan wajib adalah pelayanan prima yang memenuhi kebutuhan masyarakat, sedangkan pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diberikan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat implementasi keunggulan di pusat pelayanan publik Nganjuk. Kajian yang

dilakukan menunjukkan bahwa hal tersebut dapat berjalan dengan baik dalam hal transparansi, akuntabilitas, tuntutan, partisipasi, persamaan hak, keseimbangan dan kewajiban, yang diikuti dengan sikap positif dari sisi pelayanan publik dan pengunjung sebagai konsumen Nganjuk. masyarakat. Selain itu, gadget tersebut diharapkan melakukan beberapa perbaikan, termasuk dukungan perangkat.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Salma & Nawangsari, 2022), dengan topik penelitian kualitas pelayanan publik pada pusat pengadaan layanan publik. Studi ini mengumpulkan data Pusat Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk mengenai kualitas pelayanan publik. Peneliti di Badan Layanan Umum MPP Nyawiji menilai bahwa karena banyaknya keluhan dan pengaduan, tujuan belum sepenuhnya tercapai. Setelah penelitian dilakukan, peneliti menemukan bahwa pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk sangat baik berdasarkan:

1. *Self-esteem*, cukup baik karena keterbatasan jumlah pegawai dan pelayanan MPP Nyawiji yang belum terintegrasi.
2. *Exceed expectation*, kualitas pelayanan MPP baik karena adanya penyesuaian standar pelayanan walaupun masih ada keterlambatan pelayanan.
3. *Recovery*, sangat baik karena standar pelayanan yang teruji dan masih ada ruang untuk kritik dan saran.
4. Peningkatan, kualitas pelayanan sangat baik karena menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi dalam pengumpulan bola dan mobil keliling.
5. Visi dan eksekusi yang baik menunjukkan keberhasilan dalam memusatkan pelayanan pada satu lokasi.
6. Perawatan, memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, ramah, informatif, simpatik, dan fasilitas.
7. *Empowerment*, akuntabilitas, dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan meskipun tanpa memberikan penghargaan kepada pegawai atas kinerjanya.

Penelitian keempat yang dilakukan (Nawawi, 2020), dengan judul penelitian: Analisis Implementasi Inovasi Pelayanan Publik di Pusat Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Mal pelayanan publik adalah tempat di mana orang dapat mendapatkan barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Penelitian ini

menyimpulkan bahwa kinerja penerapan inovasi pelayanan publik di pusat pelayanan publik sudah baik, dibuktikan dengan hasil pelayanan yang diterima pemerintah kota, penggunaan teknologi yang baik, kelengkapan sarana dan prasarana, dan lain-lain terpenuhi. Pusat Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga mendapat dukungan penuh dari KEMENPAN RB, dukungan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, kondisi keuangan yang baik, instalasi jaringan listrik yang baik dan kecepatan internet yang baik.

Penelitian kelima yang dilakukan (Rahmatilah et al., 2021), mengevaluasi kinerja program Graha Tiyasa Mall sebagai contoh pelayanan publik Kota Bogor. Studi ini akan memberikan dasar untuk membahas masalah berikut: jumlah pengunjung yang tidak stabil, efektivitas program Mall Graha Tiyasa Dinas Penanaman Modal Kota Bogor, pelayanan terpadu dalam satu tempat yang belum optimal, dan kualitas layanan. Program masih kurang disosialisasikan dan distribusinya masih terbatas. Studi ini bertujuan untuk menentukan seberapa efektif Pusat Perbelanjaan Graha Tiyasa sebagai model pelayanan publik di Kota Bogor. Namun, pada akhirnya, hasil menunjukkan bahwa program Pusat Perbelanjaan Graha Tiyasa masih belum efektif karena faktor-faktor berikut: tingkat pelayanan yang buruk dan kurangnya pencapaian target jumlah pengunjung. Sarana dan prasarana yang mendukung proses pemberian layanan masih kurang dan keterbatasan layanan menyebabkan sedikit banyak layanan tersebut tidak dapat diberikan kepada masyarakat. Masyarakat kekurangan informasi dan tidak berpartisipasi dalam program Gratiyasa Mall sehingga menghambat respon pemerintah daerah. jauh dari optimal.

Penelitian keenam yang dilakukan (Ratna Puspita Sari, 2021), dengan tema variabel yang mempengaruhi penerapan kebijakan penyelenggaraan pusat pelayanan publik. Studi ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan kebijakan penyelenggaraan pusat pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta. Ini mencakup hal-hal berikut, menggunakan konsep yang diusulkan oleh Van Meter dan Van Horn (1975): sumber kebijakan; aturan dan tujuan kebijakan; komunikasi dan pelaksanaan kegiatan antar organisasi; karakteristik lembaga pelaksana; kondisi politik, sosial, dan ekonomi; dan tren

pelaksanaan. Dengan gagasan ini, peneliti menunjukkan bahwa pembangunan pusat perbelanjaan umum berjalan dengan baik. Namun, komponen seperti infrastruktur dan struktur yang kurang, serta karakteristik bantuan sponsor, belum dianalisis secara menyeluruh. efeknya terhadap layanan pengiriman pelanggan.

Penelitian ketujuh yang dilakukan (Wijaya & Ghufrony, Ahmad, 2021) berjudul “Kehandalan, Daya Tanggap dan Fokus pada Kepuasan Pelanggan pada Pusat Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep”. Adanya masalah yang perlu ditangani dan ditangani adalah salah satu masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Misalnya, jumlah usaha yang ada di bangunan yang digunakan tidak dihitung. Banyak pelanggan masih kekurangan ruang tunggu dalam beberapa situasi. Problem sehari-hari adalah bahwa ruang parkir di Alun-Alun Kota Sumenep terbatas, sehingga mengganggu fungsi fasilitas umum. Akibatnya, peneliti melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan (Kehandalan, Daya Tanggap, dan Empati) Terhadap Kepuasan Konsumen Pusat Perbelanjaan di Kabupaten Sumenep untuk mengetahui lebih lanjut tentang kualitas pelayanan publik di pusat perbelanjaan tersebut. Penelitian menggunakan metode pengambilan sampel purposive, yang berarti mempertimbangkan banyak hal, untuk memecahkan masalah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti empati, daya tanggap, dan keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan masyarakat di masyarakat Pusat Perbelanjaan Sumenep, variabel-variabel ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Penelitian kedelapan yang dilakukan oleh Datamora & Malau (2020), dalam penelitiannya yang berjudul “Penyelenggaraan Pusat Pengadaan Pelayanan Publik di Kota Padang” menjelaskan mengapa sumber daya manusia yang tersedia di pusat layanan publik rendah, fasilitas dan infrastruktur yang tidak nyaman bagi pelanggan, dan kurangnya sosialisasi masyarakat dan pemerintah tentang keberadaan pusat layanan publik di Padang.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan menurut hukum setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik terdiri dari empat bagian: penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan. Menurut Denhardt (2015) Pelayanan publik baru adalah pendekatan administrasi publik yang menekankan nilai-nilai pelayanan masyarakat, tanggung jawab moral, dan partisipasi aktif warga negara dalam pengambilan keputusan. Sebagai berikut adalah ringkasan dari strategi ini, dengan penekanan khusus pada konsep pelayanan publik baru:

1. Orientasi Pada Pelayanan

Teori new public service meletakkan pelayanan masyarakat sebagai tujuan utama pemerintah. Pelayanan tidak hanya sebagai tugas rutin, tetapi sebagai tanggung jawab moral untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

2. Partisipasi dan Kolaborasi

Hal ini mendorong partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan dan mengedepankan kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Kolaborasi digunakan sebagai cara untuk mencapai solusi.

3. Nilai Publik dan Tanggung Jawab Moral

Hal ini mempertegas bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan nilai publik. Keputusan dan tindakan pemerintah diarahkan oleh nilai-nilai etika dan tanggung jawab moral terhadap kepentingan masyarakat.

4. Keadilan sosial

Prinsip keadilan sosial menjadi prinsip kunci dalam new public services. Pelayanan publik harus adil dan merata, dengan tujuan mengurangi ketidaksetaraan dan mendukung keberlanjutan sosial.

5. Pengukuran keberhasilan holistic

Keberhasilan dalam new public service diukur bukan hanya dari segi efisiensi operasional, namun juga melalui dampak positif yang dihasilkan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pengukuran melibatkan aspek kepuasan warga, efektivitas pelayanan, dan pencapaian tujuan pembangunan.

6. Etika dan Kualitas Pelayanan

Etika dan integritas menjadi landasan dalam setiap tindakan dan keputusan dalam new public service integrated. Pemerintah dan pegawai diharapkan untuk bertindak dengan transparansi dan integritas tinggi.

Menurut Lewis & Gilman (2005), mendefinisikan pelayanan publik sebagai dana publik. Kepercayaan dibangun melalui pelayanan publik yang adil dan konsisten. Pelayanan publik harus adil, mengelola pendapatan dengan baik, dan yang terpenting, bertanggung jawab kepada masyarakat. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, etika pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat diperlukan.

Pelayanan publik adalah dasar untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan membangun sistem pemerintahan yang aktif, berdasarkan pendapat para ahli di atas.

2.3 Standar Pelayanan Publik

Penyedia layanan publik harus menetapkan dan mengumumkan standar pelayanan agar pelanggan tetap tenang. Menurut KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, standar dasar pelayanan publik mencakup prosedur yang harus diikuti oleh penyedia dan penerima layanan publik.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur seragam untuk menyediakan layanan kepada pemasok dan penerima, termasuk pengadaan publik.

2. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu peninjauan pengaduan dimulai pada tanggal pengaduan diajukan dan berlangsung sampai dengan penyediaan layanan yang dimaksud.

3. Biaya Layanan

Biaya atau biaya layanan mencakup detail tentang proses pemberian layanan.

4. Produk jasa

Produk jasa yang diterima sesuai perjanjian.

5. Sarana dan Prasarana

Penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

6. Kompetensi penyedia layanan

Pengetahuan, pengalaman, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan harus menentukan kompetensi penyedia layanan.

Komponen, prinsip-prinsip, kebijakan, dan standar pelayanan di atas membentuk pedoman untuk pengelolaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Melalui standar penyelenggaraan pelayanan publik ini, masyarakat diharapkan dapat menerima pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan prosesnya memuaskan tanpa mengganggu kehidupan masyarakat.

2.4 Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008) Manajemen pelayanan adalah proses di mana entitas pengelola mengatur dan mengawasi proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan berfungsi dengan baik, baik, dan tepat sasaran serta memuaskan pihak yang dilayani. Sedangkan menurut Ratminto & Winarsih (2005) Proses penerapan pengetahuan untuk merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, dan menyusun aktivitas layanan untuk mencapai tujuan layanan dikenal sebagai manajemen layanan.

Peneliti menemukan bahwa manajemen pelayanan adalah dasar untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen yang baik akan membantu organisasi, karyawan, dan masyarakat mencapai tujuan tersebut. Selain itu, ada peluang untuk meningkatkan manfaat dan kinerja komponen tata kelola.

Kepuasan adalah tujuan yang sangat sulit untuk dicapai oleh pengelolaan pelayanan publik. Namun, meskipun ini merupakan tujuan yang agak sulit untuk dicapai, mencapainya memerlukan perhatian dan kondisi yang seringkali sulit dicapai. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang kepuasan, yang meskipun tidak dapat diukur dengan benar, tidak mutlak. terkait dengan tujuan pelayanan publik. Moenir (2008) memenuhi tujuan utama pelayanan umum, adalah :

1. Layanan

Agar pelayanan agen dapat memuaskan pelanggan atau kelompok orang, agen harus memenuhi empat syarat utama: perilaku sopan, menyampaikan informasi yang relevan dengan apa yang diterima pelanggan, masuk akal, dan, yang paling penting, tepat waktu pengiriman: keramahan.

2. Produk

Yang mendefinisikan suatu produk berdasarkan tujuan pelayanannya adalah bahwa kepuasan pada umumnya dapat berbentuk sebagai berikut:

- a. Barang adalah sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak ketiga, seperti kendaraan atau barang elektronik.
- b. Produk adalah hasil yang dapat dialami oleh panca indera atau perasaan tanpa memiliki bentuk fisik yang dapat ditemukan.
- c. Dokumen penting Kepuasan ini berhubungan dengan validitas pesan yang disampaikan kepada calon pelanggan. Proses persiapan surat sangat penting, terutama berdasarkan Standar Operasi Standar (SOP) yang berlaku di masing-masing instansi.

Jika ada sejumlah komponen yang menguntungkan, pengelolaan pelayanan yang baik dapat dihasilkan, menurut Ratminto & Winarsih, (2005), yaitu:

1. Sumber Daya Manusia Pelayanan

Pengelolaan pelayanan yang efektif membutuhkan peran dan pegawai negeri sipil yang memiliki kualitas dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan fungsinya. Akibatnya, manajemen sumber daya manusia harus diperkuat karena masyarakat harus berpartisipasi aktif dalam seluruh kegiatan organisasi karena manusia adalah perencana, agen, dan pengambil keputusan dalam organisasi, terutama dalam hal penyediaan jasa.

2. Sistem Penyelenggaraan

Dalam manajemen mutu pelayanan, elemen yang harus dimasukkan termasuk sistem pelayanan yang berpusat pada manfaat pelanggan dikombinasikan dengan sistem pengembangan pelayanan yang dirancang untuk mencapai tujuan. Sistem pelayanan yang baik menentukan terwujudnya manfaat pelayanan.

3. Budaya organisasi

Karena organisasi melakukan banyak proses dan kegiatan dalam programnya, budaya organisasi sangat penting untuk manajemen pelayanan di bidang jasa. Keberhasilan manajemen pelayanan bergantung pada budaya organisasi. Saat membentuk budaya organisasi, penting untuk mendukung budaya layanan yang memungkinkan agen menyampaikan nilai-nilai mereka. Ini akan membantu karyawan meningkatkan kinerja. Pengorganisasian masyarakat berfungsi sebagai perencana, agen, dan pengambil keputusan de facto organisasi, terutama dalam hal penyediaan layanan.

Langkah-langkah pengelolaan diperlukan selain upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Mengubah rencana menjadi tindakan, baik itu rencana produksi atau sikap dan tindakan, adalah kemampuan manajemen. (Moenir, 2008).

2.5 Paradigma Pelayanan Publik

Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu bentuk operasionalisasi kebijakan publik pemerintah. Pemerintah pusat dan daerah akan melaksanakan kebijakan publik, baik kebijakan umum maupun kebijakan teknis. Ketertiban umum dikaitkan dengan kebaikan bersama, karena menurut pemahaman demokrasi modern, kebijakan pemerintah tidak hanya mencakup pemikiran pejabat negara saja, namun harus selalu didasarkan pada kepentingan masyarakat. Berpolitik bukan sekedar kemauan pemerintah saja, namun juga harus memperhatikan keinginan dan tuntutan masyarakat. Jadi kebijakan publik adalah mengenai apa yang pemerintah lakukan, mengapa mereka melakukan hal tersebut dan apa konsekuensinya. Oleh karena itu, dalam merumuskan suatu kebijakan secara

menyeluruh, aspirasi masyarakat harus sedapat mungkin diperhitungkan dan didasarkan pada kebutuhan masyarakat. (Putri & Mutiarin, 2018).

1. *Old Public Administration*

Menurut praktik pelayanan publik OPA, hubungan antara pemerintah sebagai aktor publik dan masyarakat sebagai pelanggan, pemilih, atau pelanggan yang perlu diperhatikan sangat erat. Dengan tetap menjaga netralitas politik, pemerintah berupaya menentukan kebutuhan dan kepentingan masyarakat tanpa membatasinya. Pemerintah saat ini memandang dirinya sebagai salah satu dari sedikit lembaga yang memahami situasi, mempunyai dasar yang kuat dan mampu menyelesaikan permasalahan sosial. Oleh karena itu, pemerintah paling sah ketika dapat memberikan bantuan kepada masyarakat umum dan membatasi penggunaan fasilitas yang ada oleh pemerintah. (Hesti dkk., 2011).

2. *New Public Management*

Hesti dkk. (2011), NPM muncul sebagai suatu kecenderungan dominan atau manajerial yang dipengaruhi oleh perkembangan hukum manajemen dan administrasi; mempertanyakan praktik manajemen di sektor swasta; mempromosikan “kebebasan administratif” dan “otonomi” (misalnya pengambilan keputusan secara otonom) antar individu. Menurut NPM, upaya penyadaran masyarakat didasarkan pada pertumbuhan ekonomi yang rasional atau kepentingan para pemangku kepentingan. Kebutuhan dan suasana hati sosial ditangani sebagai serangkaian suasana hati sosial. Masyarakat dipandang sebagai pelanggan sementara pejabat pemerintah secara aktif mengendalikan pasar. Oleh karena itu, sistem dan mekanisme sosial seperti organisasi swasta dan nirlaba harus dihapus untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kekuatan pasar menentukan akuntabilitas, yang dapat diukur dengan menghitung total kepentingan masyarakat umum atau kelompok yang lebih besar, juga dikenal sebagai pelanggan. Selain itu, lembaga bantuan publik memiliki lebih banyak sumber daya yang dapat mereka gunakan untuk mencapai tujuan mereka.

3. *New Public Service*

Hesti dkk. (2011), Pelayanan publik berasal dari upaya untuk menangani dan memperhatikan nilai kebutuhan dan kepentingan publik. Ini diwujudkan

melalui proses percakapan publik yang masuk akal dengan mempertimbangkan pertimbangan organisasi, politik, dan ekonomi. Oleh karena itu, tugas pemerintah adalah melayani (bukan memimpin atau berdebat), dan orang-orang diposisikan sebagai warga negara (warga negara). Pertanyaan tentang pelayanan publik muncul dari kebutuhan masyarakat, sedangkan bentuk dan pelaksanaannya diputuskan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut, fokus harus ditempatkan pada penegakan hak-hak dasar dan kewajiban negara terhadap warga negara.

Selain itu, semua pekerjaan yang terkait dengan proyek ini harus mematuhi undang-undang yang berlaku, kode publik, standar etika, profesional, dan politik untuk mendukung kemampuan tim dalam mencapai tujuannya. Aturan dan kepentingan umum. Setiap pegawai mempunyai peluang untuk memaksimalkan potensinya, namun juga harus mampu mengatasi tantangan. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan kewajiban nasional yang dapat dipenuhi oleh berbagai kelompok yang terorganisir sebagai unit yang berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan publik dan memberikan pelayanan publik secara tidak memihak dan terbuka.

2.6 Integrasi Pelayanan Publik

Untuk menjadi lebih efisien, efektif, dan lebih tanggap terhadap kebutuhan seluruh masyarakat, layanan publik terpadu menggabungkan atau menggabungkan berbagai layanan publik yang disediakan oleh berbagai instansi atau unit pemerintah. Memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih adil kepada masyarakat luas adalah tujuan utama integrasi pelayanan publik.

1. Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) adalah konsep pelayanan publik yang menggabungkan berbagai layanan dari berbagai lembaga atau industri ke dalam satu lokasi fisik. Tujuan utama PTSA adalah memberikan kemudahan akses dan kenyamanan kepada masyarakat dengan menyatukan berbagai layanan yang biasanya tersebar di berbagai tempat atau institusi. Dalam hal ini, Pelayanan Prima merupakan produk sampingan dari pemberian pelayanan

dengan kualitas terbaik, yaitu dukungan terbaik yang tersedia. Primasebagai strategi merupakan salah satu jenis pencegahan organisasi yang meningkatkan kualitas kerja yang dilakukan oleh karyawan sebagai sarana utama untuk mencapai tujuan organisasi. (Propenko, 1991). Bantuan ini harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan profesional adalah kunci kesuksesan. Akibatnya, sumber daya manusia yang memiliki keterampilan memadai di berbagai bidang pelayanan diperlukan.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Layanan Satu Pintu yang terintegrasi adalah model layanan lokal tunggal yang menyediakan berbagai layanan terkait dan dapat diakses melalui satu titik akses. Sebaliknya, layanan terintegrasi adalah model layanan yang juga tersedia di satu lokasi dan menawarkan beragam layanan, namun tidak terikat pada proses dan dapat diakses melalui beberapa pintu masuk yang berbeda. (Ratminto & Winarsih, 2010). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilaksanakan secara terpadu dalam satu lokasi dan menangani semua aspek perizinan dan layanan lainnya, mulai dari proses pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen persetujuan. Dengan pendekatan ini, hanya perlu melakukan perjalanan ke satu lokasi dan berinteraksi dengan staf pendukung. Pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi interaksi antara pemohon dan petugas perizinan yang sering terjadi selama proses pemrosesan. (Suhartoyo, 2019).

3. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat yang nyaman untuk melakukan kegiatan atau memberikan pelayanan publik berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang merupakan fungsi pelayanan terpadu, baik pada tingkat pelayanan publik pusat, regional, dan pribadi maupun regional. Pelayanannya cepat, mudah, nyaman, aman, dan nyaman. MPP memberikan segala bentuk dukungan, baik finansial maupun non-finansial, untuk kepentingan pemerintah, komunitas, dunia usaha, dan pemerintah asing. Pemerintah dan organisasi swasta berhubungan langsung satu sama lain untuk menyediakan layanan.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai:

- a. Mengubah ego institusional menjadi hubungan kerja yang kolaboratif sehingga perhatian dan komitmen selalu berfokus pada pemberian pelayanan yang terbaik.
- b. Menggunakan bahasa yang strategis sebagai sarana untuk memperbaiki pelanggaran ketertiban umum.

Tujuan dari penyelenggaraan mal pelayanan publik ini adalah untuk:

- a. Menjamin kenyamanan, kecepatan, keselamatan, dan kesejahteraan masyarakat dalam bertransaksi angkutan umum; dan
- b. Peningkatan perjalanan internasional untuk memfasilitasi perjalanan bisnis ke Indonesia. Dari sudut pandang pendidikan, lembaga ini bertujuan untuk memberikan pendidikan yang efektif kepada masyarakat umum. Berkat kehadiran MPP, masyarakat dapat memperoleh manfaat dari bantuan publik yang sederhana, cepat, efektif, dan universal untuk menavigasi berbagai jenis bantuan atau otorisasi publik.

Efisiensi dicapai melalui penggunaan prosedur operasi standar, layanan otonom, dan layanan berbasis data dan teknologi (e-service). Selain itu, MPP bertujuan untuk memperbaiki lingkungan bisnis di Indonesia untuk meningkatkan skor Kemudahan Berusaha (Ease of Doing Business/EoDB). “Pusat Pelayanan Publik hadir untuk melayani masyarakat dan bekerja secara efisien, terukur, bermartabat dan bertanggung jawab,” merupakan akronim dari MPP Huma Betang. Industri perizinan telah mengalami beberapa kali perubahan, mulai dari PTSA, kemudian menjadi PTSP, dan terakhir pusat pelayanan publik. Pejabat generasi ketiga diharapkan mampu mempertahankan PTSP tanpa merusak kerja generasi sebelumnya. Peran PTSP sebagai penggerak juga diperlukan.

Begitu pula salah satu metode penerapan birokrasi yaitu percepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, minim tenaga namun mampu mewujudkan ASN modern yang bertujuan efisiensi tinggi dan selalu memberikan pelayanan yang baik. Hal ini akan menghambat perkembangan industri kecil dan menengah, meningkatkan perdagangan global dan meningkatkan kepercayaan investor, yang akan mengarah pada pertumbuhan ekonomi yang lebih besar dan

kesejahteraan masyarakat. Berkat penggunaan teknologi, layanan publik dapat lebih mudah diakses dan meningkatkan tingkat keamanan dalam menggunakan layanan.

