

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK: IMPLEMENTASI *ONE-STOP SERVICE* DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA MALANG GUNA MENINGKATKAN KUALITAS DAN KECEPATAN PELAYANAN

Muqtadir Dandy¹, Denil Haq², Hayat³

¹Universitas Islam Malang

²Universitas Islam Malang

³Universitas Islam Malang

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari, 2025

Revised Januari, 2025

Accepted Januari, 2025

Available Januari, 2025

Kata Kunci:

Mall Publik, Tranformasi, One-stop Service, Pelayanan publik

Keywords:

Public Mall, Tranformation, One-stop Service Public Service,



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Mal Pelayanan Publik Kota Malang menjadi representasi fisik dari komitmen pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Kota Malang, dengan segala keunikan dan dinamikanya, mencerminkan wilayah yang terus berkembang dalam berbagai aspek kehidupan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 50 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan pedoman umum bagi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Salah satu tujuan utama dari konsep ini adalah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Konsep One-Stop Service (OSS) merujuk pada pendekatan pelayanan yang menyediakan akses terpadu dan komprehensif ke berbagai layanan publik di satu lokasi atau platform tunggal. Prinsip utamanya adalah menyederhanakan proses bagi pemohon atau masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat. Keuntungan utama dari konsep ini melibatkan efisiensi, kenyamanan, dan pengurangan birokrasi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data. Penelitian kualitatif dapat bertujuan untuk memahami suatu fenomena atau gejala sosial dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data. Implementasi One-Stop Service di tingkat lokal, khususnya dalam konteks Kota Malang. Konsep faktor-faktor keberhasilan dalam implementasi One-Stop Service dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terhadap teori manajemen pelayanan publik. Secara keseluruhan, transformasi pelayanan publik melalui implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang adalah langkah strategis yang mengarah pada perubahan positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

ABSTRACT

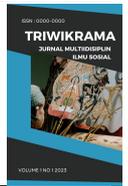
The Malang City Public Service Mall is a physical representation of the government's commitment to improving the quality of service. Malang City, with all its uniqueness and dynamics, reflects a region that continues to develop in various aspects of life. Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 50 of 2014 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services provides general guidelines for the implementation of public services, including strategies to improve the efficiency and effectiveness of services. One of the main objectives of this concept is to provide easy access for the public. The One-Stop Service (OSS) concept refers to a service approach that provides integrated and comprehensive access to various public services in one location or single platform. The main principle is to simplify the process for applicants or the public by integrating various services in one place. The main advantages of this concept involve efficiency, convenience, and reduced bureaucracy. This study uses a qualitative method using data collection

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

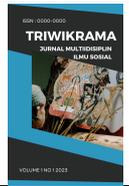
Volume 00, Number 00, 2025

E-ISSN: 0000-0000

Open Access:



techniques. Qualitative research can aim to understand a phenomenon or social symptom by collecting and analyzing data. Implementation of One-Stop Service at the local level, especially in the context of Malang City. The concept of success factors in the implementation of One-Stop Service can provide deeper insight into the theory of public service management. Overall, the transformation of public services through the implementation of One-Stop Service at the Malang City Public Service Mall is a strategic step that leads to positive changes in providing services to the community.



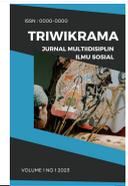
PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pilar utama dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang efektif dan bertanggung jawab. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan cepat dari pemerintah sebagai wujud dari kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan dasar hukum bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas, kepastian, keadilan, dan kecepatan. Undang-Undang ini juga memberikan hak dan kewajiban bagi penyelenggara dan penerima pelayanan publik. Di tengah dinamika perkembangan masyarakat, teknologi, dan tuntutan akan kecepatan, pemerintah Kota Malang merasa perlu untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi ini mencakup pemikiran ulang terhadap model pelayanan yang ada, dengan fokus utama pada efisiensi, keterjangkauan, dan kepuasan masyarakat. Salah satu upaya yang diambil adalah implementasi konsep One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. Konsep ini tidak hanya sekadar mengubah tata kelola pelayanan, tetapi juga merancang suatu sistem terpadu yang mampu memberikan solusi atas kompleksitas dan diversitas kebutuhan masyarakat.

Mal Pelayanan Publik Kota Malang menjadi representasi fisik dari komitmen pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Kota Malang, dengan segala keunikan dan dinamikanya, mencerminkan wilayah yang terus berkembang dalam berbagai aspek kehidupan. Pemerintah Kota Malang menyadari bahwa pertumbuhan ini membawa tantangan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik mendorong integrasi layanan dan penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka merespons perubahan ini, Mal Pelayanan Publik di Kota Malang menjadi inisiatif strategis sebagai wujud nyata dari komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Konsep utama yang diadopsi oleh Mal Pelayanan Publik Kota Malang adalah integrasi layanan di satu tempat. Hal ini mencakup penyatuan berbagai layanan publik dari berbagai instansi pemerintah di bawah atap yang sama. Dengan menghadirkan berbagai layanan dalam satu lokasi, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus menghadiri berbagai kantor atau lembaga yang berbeda.

Melalui Mal Pelayanan Publik, tercipta lingkungan kerja yang mendukung terjadinya sinergi antar instansi pemerintah. Keterpaduan ini tidak hanya sebatas fisik, tetapi juga mencakup kolaborasi proses dan informasi. Dengan demikian, instansi pemerintah yang berbeda dapat bekerja bersama-sama secara lebih efektif, menghilangkan tahapan birokrasi yang dapat menghambat alur kerja dan pelayanan. Red tape atau birokrasi yang berlebihan seringkali menjadi hambatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat dan efisien. Dengan mengintegrasikan layanan di Mal Pelayanan Publik, diharapkan dapat mengurangi red tape dengan meminimalkan prosedur yang rumit dan panjang. Keberadaan satu tempat pelayanan menyederhanakan akses dan proses, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyelesaikan kebutuhan administratif mereka.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 50 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan pedoman umum bagi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Salah satu tujuan utama dari konsep ini adalah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan mengumpulkan berbagai layanan di satu tempat, masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah lokasi untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan. Ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi biaya yang mungkin



timbul akibat perpindahan lokasi.

Mal Pelayanan Publik di Kota Malang bukan hanya menjadi gedung fisik, tetapi juga menjadi simbol komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Transformasi ini bukan hanya mengubah cara penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi antar instansi dan mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, Kota Malang telah mengalami pertumbuhan pesat baik dari segi penduduk maupun sektor bisnis. Pertumbuhan ini membawa dampak pada meningkatnya kebutuhan layanan publik. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik menjadi suatu keniscayaan untuk menjawab tantangan tersebut. One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik menjadi langkah strategis untuk menyelaraskan kebutuhan masyarakat dengan ketersediaan layanan publik.

Adanya latar belakang ini, maka perlu dilakukan kajian mendalam tentang implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. Pemahaman mendalam terhadap perubahan ini akan menjadi landasan utama untuk mengidentifikasi potensi keberhasilan, hambatan, dan dampak yang mungkin timbul. Dengan demikian, latar belakang ini menjadi landasan filosofis dan praktis bagi penelitian ini dalam mendukung perwujudan pelayanan publik yang lebih baik di Kota Malang.

METODE PENELITIAN

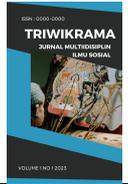
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data . Penelitian kualitatif dapat bertujuan untuk memahami suatu fenomena atau gejala sosial dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data. Data diambil dengan metode analisis data yaitu domine dan taksonomi. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan teori transformasi pelayanan publik dengan mendokumentasikan pengalaman implementasi One-Stop Service di tingkat lokal, khususnya dalam konteks Kota Malang. Konsep faktor-faktor keberhasilan dalam implementasi One-Stop Service dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terhadap teori manajemen pelayanan publik.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Pelayanan Publik (Public service Theory)

Teori Pelayanan Publik (*Public Service Theory*) adalah kerangka kerja konseptual yang membahas prinsip-prinsip, nilai-nilai, dan praktik yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Teori ini fokus pada bagaimana pelayanan publik dapat dirancang dan dikelola untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan, dan mempromosikan keadilan sosial. Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Ini melibatkan kesadaran akan kebutuhan dan harapan masyarakat serta komitmen untuk memberikan layanan yang efisien dan efektif. Teori ini menekankan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam penyelenggaraan layanan publik. Setiap warga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses dan pelayanan yang setara tanpa diskriminasi.

Pelayanan publik harus akuntabel kepada masyarakat dan lembaga-lembaga pemerintah. Akuntabilitas mencakup transparansi dalam pengambilan keputusan, pertanggungjawaban atas pengelolaan sumber daya, dan responsivitas terhadap kebutuhan dan masukan masyarakat. Teori Pelayanan Publik menyoroti pentingnya pengelolaan sumber daya secara efisien dan pencapaian hasil yang efektif. Pelayanan publik harus memaksimalkan manfaat untuk masyarakat dengan



menggunakan sumber daya yang tersedia sebaik mungkin. Partisipasi masyarakat dianggap penting dalam pengambilan keputusan dan perencanaan pelayanan publik. Inklusi masyarakat dapat meningkatkan legitimasi kebijakan dan memastikan bahwa kebutuhan serta aspirasi masyarakat tercermin dalam penyelenggaraan layanan. Teori ini mengakui bahwa layanan publik perlu beradaptasi dengan perubahan dalam masyarakat dan lingkungan. Kontinuitas dalam penyelenggaraan layanan dan kemampuan untuk berinovasi menjadi aspek penting dalam Teori Layanan Publik.

Teori Pelayanan Publik menciptakan dasar bagi perencanaan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang berfokus pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks transformasi pelayanan publik di mal, memahami dan menerapkan prinsip-prinsip ini dapat membantu dalam mencapai tujuan peningkatan kualitas dan kecepatan layanan.

Teori Sistem (Service Theory)

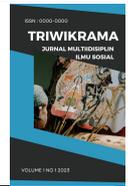
Teori Sistem (*System Theory*) adalah kerangka kerja konseptual yang memperlakukan organisasi atau fenomena sosial sebagai suatu sistem yang kompleks, terdiri dari berbagai elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Teori ini membantu memahami bagaimana bagian-bagian suatu sistem saling terhubung dan bagaimana perubahan dalam satu bagian dapat mempengaruhi keseluruhan sistem. Teori Sistem memandang organisasi sebagai sistem yang terdiri dari berbagai elemen atau subsistem yang saling berinteraksi. Subsistem dapat mencakup departemen, individu, teknologi, dan proses-proses lain yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan organisasi. Teori ini menekankan pentingnya hubungan dan interaksi antar elemen dalam suatu sistem. Bagaimana informasi, energi, atau sumber daya lain mengalir di antara elemen-elemen ini dapat mempengaruhi kinerja keseluruhan sistem.

Teori Sistem mengidentifikasi tiga komponen utama dalam suatu sistem: masukan (input), proses (pengolahan), dan keluaran (output). Masukan melibatkan semua sumber daya yang diperlukan oleh sistem, proses melibatkan aktivitas yang mengubah masukan menjadi keluaran, dan keluaran adalah hasil yang dihasilkan oleh sistem. Umpan balik adalah konsep kunci dalam Teori Sistem. Sistem menerima umpan balik dari lingkungan atau dari bagian-bagian internalnya untuk menilai kinerja dan, jika perlu, melakukan penyesuaian. Umpan balik positif dapat memperkuat perilaku, sedangkan umpan balik negatif dapat mengarah pada perubahan untuk memperbaiki kinerja. Sistem perlu dapat beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan atau tujuan organisasi.

Fleksibilitas dan adaptabilitas adalah sifat-sifat penting agar sistem tetap relevan dan efisien seiring waktu. Teori Sistem memahami bahwa setiap sistem memiliki batas yang membedakannya dari lingkungannya. Lingkungan eksternal memainkan peran penting dalam mempengaruhi dan memberikan masukan kepada sistem. Dalam konteks transformasi pelayanan publik di mal, teori sistem dapat membantu dalam memahami bagaimana berbagai komponen sistem, seperti departemen pemerintah, teknologi, dan proses layanan, bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan transformasi. Pemahaman ini dapat membantu organisasi mengidentifikasi potensi hambatan, mengoptimalkan interaksi antar-subsistem, dan meningkatkan adaptabilitas sistem secara keseluruhan.

Transformasi Pelayanan Publik

Transformasi pelayanan publik melibatkan analisis mendalam terhadap perubahan signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik dengan tujuan meningkatkan efisiensi,



kualitas, dan kepuasan pemakai layanan. Identifikasi dan analisis strategi yang digunakan dalam transformasi pelayanan publik melibatkan restrukturisasi organisasi, implementasi teknologi, perubahan budaya, atau pengenalan kebijakan baru. Transformasi pelayanan publik bukan hanya tentang pengenalan teknologi baru, tetapi juga tentang perubahan dalam cara pemerintah berpikir, berkomunikasi, dan berkolaborasi, keterlibatan aktif masyarakat dan partisipasi menjadi kunci dalam merancang solusi yang efektif (Peters, 2014). Penggunaan sistem online, e-government, atau platform digital dapat secara signifikan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan.

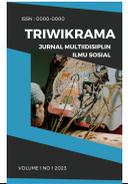
Perhatikan sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses transformasi. Partisipasi aktif masyarakat dapat meningkatkan responsivitas pelayanan publik terhadap kebutuhan yang sebenarnya. Analisis perubahan dalam proses kerja, termasuk penyederhanaan prosedur, pengurangan birokrasi, dan peningkatan efisiensi operasional. Transformasi ini harus menghasilkan pengalaman pengguna yang lebih baik. Perubahan dalam budaya organisasi sangat penting dalam transformasi pelayanan publik. Fokus pada pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel dapat mengubah cara instansi pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Dampak nyata dari transformasi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pemakai layanan. Evaluasi kinerja, pengukuran indikator kunci, dan umpan balik dari masyarakat membantu memahami efektivitas langkah-langkah yang diambil.

Transformasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas, tetapi juga memastikan keadilan dan keterjangkauan. Upaya tersebut seharusnya tidak meninggalkan kelompok masyarakat tertentu atau menciptakan ketidaksetaraan. Transformasi pelayanan publik sering kali mencakup inklusi digital, yaitu upaya untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses dan keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan layanan digital, hal ini membantu meningkatkan partisipasi dan meminimalkan kesenjangan akses.

Transformasi pelayanan publik dapat mencakup upaya kolaborasi antar instansi pemerintah. Koordinasi yang lebih baik antara departemen atau lembaga dapat menghindari tumpang tindih dalam layanan dan meningkatkan efisiensi. Fokus pada pemberdayaan petugas layanan publik melibatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk meningkatkan interaksi mereka dengan masyarakat. Pemberdayaan ini dapat mencakup aspek seperti kemampuan komunikasi, empati, dan pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks transformasi digital, keamanan data dan privasi menjadi isu krusial. Kajian transformasi pelayanan publik harus mencakup evaluasi kebijakan dan langkah-langkah keamanan untuk melindungi informasi pribadi masyarakat.

Studi terhadap transformasi pelayanan publik sering kali mencakup pemahaman terhadap model pelayanan terbaik di tingkat nasional atau internasional. Adopsi praktik terbaik ini dapat mempercepat dan memperbaiki proses transformasi. Transformasi pelayanan publik juga berfokus pada peningkatan transparansi. Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui cara layanan diselenggarakan dan keputusan diambil. Peningkatan transparansi dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Transformasi pelayanan publik harus mempertimbangkan aspek keberlanjutan. Ini melibatkan pengembangan solusi yang tidak hanya efektif dalam jangka pendek, tetapi juga dapat berkelanjutan dan beradaptasi dengan perubahan dalam jangka panjang. Sebagai bagian dari evaluasi, pengukuran kepuasan pemakai layanan menjadi penting. Umpan balik dari masyarakat membantu menilai sejauh mana transformasi telah mencapai tujuan meningkatkan pengalaman pengguna. Kajian transformasi pelayanan publik dapat memberikan pandangan yang komprehensif tentang bagaimana inovasi dan perubahan dapat meningkatkan cara pemerintah menyediakan layanan kepada masyarakat.



Konsep *One-Stop Servis* (OSS)

Konsep *One-Stop Service* (OSS) merujuk pada pendekatan pelayanan yang menyediakan akses terpadu dan komprehensif ke berbagai layanan publik di satu lokasi atau platform tunggal. Prinsip utamanya adalah menyederhanakan proses bagi pemohon atau masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat. Keuntungan utama dari konsep ini melibatkan efisiensi, kenyamanan, dan pengurangan birokrasi. Dengan menyatukan berbagai layanan di satu tempat, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus berpindah tempat atau berurusan dengan beberapa instansi pemerintah. Ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan mengoptimalkan sumber daya.

Implementasi *One-Stop Service* sering melibatkan kolaborasi antar instansi pemerintah, penggunaan teknologi informasi, dan penyusunan prosedur yang terkoordinasi. Kesuksesan konsep ini sangat tergantung pada desain yang baik, dukungan penuh dari berbagai stakeholder, dan komitmen untuk terus memperbaiki dan mengoptimalkan proses pelayanan. Beberapa ahli dan pemikir terkemuka telah menekankan pentingnya konsep *One-Stop Service* (OSS) dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Gagasan yang disampaikan oleh Michael E. Porter (2018), ialah ahli strategi bisnis yang menyoroti pentingnya integrasi dan koordinasi dalam meningkatkan daya saing. Konsep *One-Stop Service* mencerminkan integrasi layanan untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam konteks pelayanan publik.

One-Stop Service (OSS) menitikberatkan pada memberikan kemudahan akses pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan menyediakan satu tempat untuk mengurus berbagai kebutuhan administratif atau layanan, masyarakat tidak perlu berkunjung ke berbagai lokasi yang berbeda. Konsep integrasi yang kuat. Ini tidak hanya mencakup penggabungan layanan dari berbagai instansi pemerintah, tetapi juga menekankan keterpaduan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Hal ini membantu menghindari fragmentasi yang seringkali terjadi dalam sistem pelayanan yang terpisah. Salah satu tujuan utama OSS adalah menyederhanakan proses administratif dan mengurangi kebingungan masyarakat terkait dokumen yang diperlukan. Dengan standar yang jelas dan prosedur yang terkoordinasi, proses menjadi lebih efisien dan transparan. Dengan meminimalkan red tape dan birokrasi, OSS berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Fokus pada kepuasan pelanggan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat menjadi prioritas, menghasilkan pelayanan yang lebih efektif dan relevan.

One-Step Service juga sering kali memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kecepatan dan aksesibilitas. Sistem online, aplikasi seluler, dan otomatisasi proses administratif adalah komponen yang dapat mengoptimalkan efisiensi operasional dan pengalaman pengguna. Konsep OSS tidak hanya berhenti pada implementasi awal. Prinsip evaluasi berkelanjutan dan perbaikan terus-menerus diterapkan untuk memastikan keberlanjutan dan kesesuaian dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan tuntutan lingkungan. Dengan menggabungkan aspek-aspek ini, OSS menjadi suatu pendekatan holistik yang tidak hanya menyederhanakan administrasi pelayanan publik tetapi juga meningkatkan kualitas dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

One-Stop Service (OSS) dalam konteks pelayanan publik di Kota Malang adalah sebuah pendekatan pelayanan yang terpadu, dimana berbagai layanan dari berbagai instansi atau unit pelayanan publik disatukan menjadi satu di dalam satu lokasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik. Implementasi OSS di Mal Pelayanan Publik Kota Malang melibatkan berbagai layanan, seperti layanan perizinan, pelayanan non-perizinan, dan layanan lainnya. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan akses yang mudah dan cepat bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik yang mereka butuhkan.

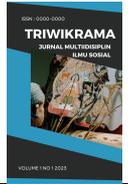
Peningkatan kualitas pelayanan publik dan implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang menunjukkan bahwa penerapan inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan merupakan langkah penting yang harus dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu bentuk penerapan inovasi dan kualitas pelayanan yaitu didirikannya Mal Pelayanan Publik Merdeka di tengah-tengah masyarakat. Selain itu, terdapat beberapa artikel yang membahas efektivitas Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di beberapa daerah, seperti Kabupaten Karawang, Kabupaten Bojonegoro, dan Kota Bogor. Dalam implementasi One-Stop Service di Kota Malang, terdapat ratusan layanan yang disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang, seperti kurangnya tenaga ahli bidang pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Dampak dari peningkatan kualitas pelayanan publik dan implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang adalah memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Kendala rendahnya budaya melayani, yang merupakan tantangan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, pengelolaan pengaduan yang belum terlaksana dengan baik dan standar pelayanan yang belum terimplementasi menyeluruh juga menjadi kendala dalam implementasi One-Stop Service. Beberapa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dapat dilakukan antara lain adalah membuat survei kepuasan masyarakat, optimalisasi unit pengelolaan pengaduan, dan penguatan kompetensi pelaksanaan layanan. Selain itu, peningkatan sumber daya manusia, profesionalisme pegawai, dan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik juga diperlukan.

Tanggapan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Implementasi *One-Stop Servis*

Tanggapan dan persepsi masyarakat terhadap implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang dapat bervariasi, tetapi secara umum dapat mencerminkan sejumlah dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat dapat merasakan peningkatan kepuasan karena akses pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Pilihan untuk menyelesaikan berbagai keperluan administratif di satu tempat dapat menghemat waktu dan tenaga, menciptakan pengalaman yang lebih positif. Persepsi umum masyarakat adalah adanya kemudahan akses dan peningkatan efisiensi dalam proses pengurusan administratif. Kesatuan layanan di satu tempat membuat proses menjadi lebih terintegrasi dan terkoordinasi, mengurangi kerumitan yang biasanya terjadi saat harus mengunjungi beberapa tempat.

Adanya One-Stop Service dapat memberikan masyarakat rasa pemberdayaan. Masyarakat merasa memiliki kontrol lebih besar atas proses pelayanan yang mereka terima, dengan



kemampuan untuk mengakses informasi dengan lebih baik dan mengambil keputusan yang lebih terinformasi. Persepsi positif juga dapat muncul terkait dengan pengurangan birokrasi dan red tape. Masyarakat dapat merasakan bahwa proses pelayanan menjadi lebih lancar tanpa hambatan-hambatan yang berlebihan, meminimalkan kerumitan dalam urusan administratif. Keterbukaan dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan dapat menciptakan persepsi positif. Masyarakat merasa lebih terinformasi tentang berbagai layanan yang tersedia, persyaratan yang diperlukan, dan proses-proses yang akan dijalani.

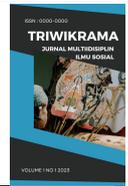
Masyarakat yang responsif akan melihat implementasi One-Stop Service sebagai tanda bahwa pemerintah memiliki komitmen terhadap inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Ini dapat menciptakan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap langkah-langkah perubahan yang diambil oleh pemerintah. Masyarakat mungkin memiliki harapan terhadap peningkatan lanjutan dalam layanan publik. Meskipun penerapan One-Stop Service dapat memberikan manfaat, masyarakat juga mungkin berharap bahwa pemerintah terus berinovasi dan memperbaiki kualitas layanan berdasarkan umpan balik dan pengalaman mereka. Meskipun banyak tanggapan positif, mungkin juga terdapat tantangan dan kritik dari sebagian masyarakat yang mungkin menghadapi kesulitan atau ketidakpuasan tertentu dalam pemanfaatan layanan One-Stop Service.

Penting bagi pemerintah untuk secara aktif mendengarkan tanggapan masyarakat, memperhatikan masukan, dan terus melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa implementasi One-Stop Service memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, tanggapan dan persepsi positif dari masyarakat dapat menjadi indikator keberhasilan implementasi ini.

Implementasi *One-Stop Service* di Mall Pelayanan Publik Kota Malang

Implementasi One-Stop Service di Mall Pelayanan Publik Kota Malang melibatkan sejumlah langkah strategis dan upaya untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Implementasi ini mewajibkan kolaborasi erat antar instansi pemerintah yang terlibat. Koordinasi ini melibatkan pertukaran informasi, standarisasi prosedur, dan pengembangan mekanisme kerjasama yang dapat meningkatkan sinergi antar berbagai lembaga. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci dalam One-Stop Service. Sistem informasi terintegrasi digunakan untuk memudahkan pengelolaan data, memantau proses, dan memberikan layanan secara elektronik. Aplikasi atau portal online dapat digunakan untuk memfasilitasi akses masyarakat. Petugas pelayanan perlu mendapatkan pelatihan yang memadai terkait dengan prosedur baru dan pemanfaatan teknologi.

Pemberdayaan petugas adalah elemen penting dalam menghadapi perubahan budaya organisasi dan meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan. Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan implementasi adalah prinsip utama. Konsultasi publik dan partisipasi masyarakat membantu memahami kebutuhan dan harapan mereka, serta mengidentifikasi potensi hambatan yang perlu diatasi. Penetapan indikator kinerja yang jelas dan sistem pengukuran yang teratur menjadi bagian integral dari implementasi. Evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan bahwa One-Stop Service berjalan sesuai rencana, dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Prinsip utama dari One-Stop Service adalah menyediakan layanan terpadu dan tersentralisasi. Ini melibatkan penyatuan lokasi dan pengelolaan proses agar masyarakat dapat mengurus berbagai layanan di satu tempat. Untuk memastikan kesadaran dan pemahaman yang luas, dilakukan kampanye informasi dan edukasi kepada masyarakat. Ini



mencakup sosialisasi mengenai layanan yang tersedia, cara mengaksesnya, dan manfaat yang dapat diperoleh oleh masyarakat.

Sistem umpan balik dari masyarakat dan stakeholders lainnya diperlukan. Pemerintah Kota Malang perlu memberikan mekanisme yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan, keluhan, atau saran. Hasil umpan balik tersebut menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Setelah implementasi, perawatan dan pengembangan sistem One-Stop Service terus dilakukan. Pemeliharaan mencakup pemantauan dan perbaikan rutin, sementara pengembangan mencakup penyesuaian dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Evaluasi dampak sosial dan ekonomi dari implementasi One-Stop Service dilakukan untuk mengukur kontribusi positif terhadap masyarakat dan ekonomi lokal. Ini melibatkan analisis terhadap peningkatan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat. Melalui langkah-langkah ini, implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang diharapkan dapat memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

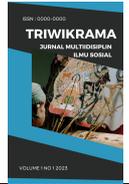
Efektivitas *One-Stop Servis* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Efektivitas One-Stop Service dalam meningkatkan pelayanan publik dapat dinilai dari beberapa aspek yang mencakup efisiensi, kepuasan masyarakat, dan dampak positif pada kualitas layanan. One-Stop Service dirancang untuk meningkatkan efisiensi administratif dengan menyatukan berbagai layanan di satu lokasi, proses pelayanan dapat menjadi lebih singkat dan efisien. Pengurangan redundansi dan birokrasi dapat menghasilkan waktu tanggap yang lebih cepat dan penyelesaian yang lebih efektif. Efektivitas One-Stop Service terlihat dari kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administratif di satu tempat tanpa harus berpindah-pindah antar berbagai kantor pelayanan. Kesatuan akses ini menciptakan kenyamanan dan meningkatkan aksesibilitas layanan publik.

One-Stop Service memberdayakan masyarakat dengan memberikan informasi yang lebih baik dan kontrol atas proses pelayanan. Masyarakat dapat lebih aktif dan terlibat dalam proses pengurusan administratif mereka sendiri, menciptakan hubungan yang lebih kolaboratif antara pemerintah dan warganya. Salah satu indikator efektivitas adalah pengurangan red tape atau birokrasi yang dapat menghambat proses pelayanan. One-Stop Service diharapkan dapat mengurangi hambatan-hambatan administratif yang tidak perlu, sehingga mempercepat penyelesaian urusan masyarakat. Efektivitas One-Stop Service juga dapat diukur dari peningkatan kualitas layanan. Pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan terintegrasi menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Peningkatan kualitas ini tercermin dalam tingkat kepuasan yang diperoleh dari pengguna layanan.

Jika One-Stop Service memanfaatkan teknologi informasi dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan, ini dapat menjadi indikator efektivitas. Sistem terintegrasi dan layanan online dapat mempermudah proses, memberikan aksesibilitas yang lebih luas, dan meningkatkan efisiensi. Efektivitas One-Stop Service dapat terlihat dari tingkat koordinasi yang baik antar instansi pemerintah. Kolaborasi yang efektif dalam menyelenggarakan layanan di satu tempat menciptakan sinergi yang mendukung peningkatan kualitas dan efisiensi. Respon positif dari masyarakat, terutama dalam bentuk umpan balik atau survei kepuasan, dapat menjadi indikator penting dari efektivitas One-Stop Service. Tingginya tingkat kepuasan mencerminkan bahwa masyarakat merasa layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Pemantauan dan evaluasi rutin terhadap operasional One-Stop Service merupakan langkah penting untuk mengukur efektivitasnya. Evaluasi ini dapat mencakup kinerja operasional,



tingkat pelayanan, dan identifikasi area perbaikan. Efektivitas One-Stop Service juga dapat diukur dari dampak positifnya terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Jika implementasi berhasil meningkatkan akses layanan, memberdayakan masyarakat, dan mendukung perkembangan ekonomi lokal, ini menjadi indikator efektivitas yang kuat. Penting untuk mencatat bahwa evaluasi efektivitas One-Stop Service harus bersifat holistik, mencakup aspek-aspek tersebut di atas untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang dampak dan kesuksesan implementasi.

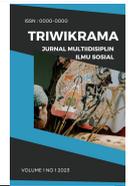
Solusi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Upaya peningkatan kualitas dan kecepatan pelayanan melalui implementasi *One-Stop Service* di Mal Pelayanan Publik Kota Malang yang dapat dipertimbangkan seperti pemetaan proses dan peningkatan efisiensi adalah suatu pendekatan untuk memahami, menganalisis, dan merancang ulang langkah-langkah atau proses-proses yang ada dalam suatu sistem kerja. Dalam konteks transformasi pelayanan publik, pemetaan proses dan peningkatan efisiensi bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui pemetaan proses dan peningkatan efisiensi, diharapkan dapat teridentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan perubahan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. Pendekatan ini membantu memastikan bahwa setiap langkah dalam proses memberikan nilai tambah dan bahwa proses secara keseluruhan dapat dijalankan dengan lebih efisien.

Konteks transformasi pelayanan publik dan implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik, integrasi sistem informasi adalah kunci untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi redundansi data, dan memfasilitasi pertukaran informasi antar unit layanan. Integrasi sistem informasi yang efektif dapat meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antar unit layanan, memungkinkan pertukaran informasi yang lebih cepat, dan secara keseluruhan mendukung tujuan peningkatan kualitas dan kecepatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. Selanjutnya, penggunaan teknologi untuk antrian dan pengukuran kinerja adalah strategi yang melibatkan pemanfaatan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam pengaturan antrian pelayanan dan mengukur kinerja secara lebih akurat. Teknologi ini dapat membantu mengurangi waktu tunggu pemohon, meningkatkan transparansi, dan memberikan informasi yang berharga untuk evaluasi kinerja.

Pemberdayaan masyarakat merujuk pada proses pemberian kekuatan, peningkatan kapasitas, dan memberikan kontrol kepada individu atau kelompok dalam masyarakat untuk mengambil peran aktif dalam pembangunan, pengambilan keputusan, dan penyelesaian masalah. Dalam konteks transformasi pelayanan publik dan implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik, pemberdayaan masyarakat dapat meningkatkan partisipasi aktif mereka dalam pelayanan publik dan membantu membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Kemudian dapat diupayakan dengan adanya monitoring dan evaluasi berkelanjutan adalah suatu pendekatan sistematis untuk mengamati, mengukur, dan mengevaluasi kinerja atau progres suatu program, kebijakan, atau inisiatif secara terus-menerus sepanjang waktu yang bertujuan untuk memastikan bahwa perubahan yang diimplementasikan terus berjalan dengan efektif, memenuhi tujuan, dan memberikan nilai tambah yang diinginkan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut.

Secara konteks Transformasi Pelayanan Publik dan implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik, perbaikan berkelanjutan melibatkan respons terhadap temuan evaluasi dan pemantauan untuk memastikan bahwa pelayanan publik terus berkembang dan memenuhi



kebutuhan masyarakat. Beberapa upaya transformasi pelayanan publik melalui One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang berhasil membawa perubahan positif dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terus mengadopsi praktik perbaikan berkelanjutan dan melibatkan pemangku kepentingan akan menjadi kunci untuk menjaga dan meningkatkan hasil positif yang telah dicapai sehingga dapat terus beradaptasi dan memenuhi tuntutan dinamika masyarakat modern.

SIMPULAN DAN SARAN

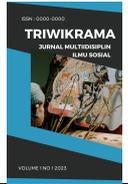
Implementasi One-Stop Service memiliki dampak signifikan dalam mengubah paradigma penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi ini, terutama diwujudkan melalui Mal Pelayanan Publik di Kota Malang, membawa perubahan positif yang dapat dinilai dari beberapa aspek kunci. Pertama, kehadiran Mal Pelayanan Publik memberikan kesatuan akses bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan di satu tempat. Ini tidak hanya mengurangi kerumitan administratif bagi masyarakat tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian urusan administratif. Sinergi antar instansi pemerintah yang terwujud di dalamnya menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih terkoordinasi dan holistik.

Kedua, implementasi One-Stop Service di Kota Malang menciptakan peluang untuk memanfaatkan teknologi informasi dan inovasi. Sistem terintegrasi dan layanan online mempermudah proses administratif dan memberikan aksesibilitas yang lebih luas kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan semangat pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi. Ketiga, One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang membawa dampak positif terhadap pemberdayaan masyarakat. Masyarakat menjadi lebih aktif dan terlibat dalam proses pengurusan administratif mereka sendiri, menciptakan hubungan yang lebih kolaboratif antara pemerintah dan warganya. Adanya kemudahan akses dan informasi yang jelas memberikan masyarakat kontrol yang lebih besar atas proses pelayanan.

Keempat, perubahan budaya organisasi juga menjadi bagian integral dari implementasi One-Stop Service. Pelatihan dan pemberdayaan petugas pelayanan adalah langkah krusial dalam menghadapi perubahan ini. Manajemen perubahan yang efektif membantu memastikan bahwa seluruh sistem dapat beradaptasi dengan efektif terhadap perubahan yang terjadi. Kelima, evaluasi dampak sosial dan ekonomi menunjukkan bahwa implementasi One-Stop Service dapat memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat dan ekonomi lokal. Dengan mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi, pemerintah Kota Malang menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan kesejahteraan masyarakat.

Secara keseluruhan, transformasi pelayanan publik melalui implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang adalah langkah strategis yang mengarah pada perubahan positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun tantangan dan penyesuaian dibutuhkan dalam proses implementasi, hasil yang dicapai menunjukkan bahwa upaya tersebut sejalan dengan semangat perbaikan terus-menerus dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi ini menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan di masa depan, menciptakan masyarakat yang lebih puas dan terlibat dalam proses pelayanan publik.

Dengan melihat efektivitas implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang, dapat dioptimalkan aksesibilitas dengan platform online yang lebih ramah pengguna dan interaktif, meningkatkan efektivitas layanan dengan memperkuat kompetensi petugas, mengoptimalkan penggunaan teknologi dengan meningkatkan integrasi sistem informasi, serta



meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perbaikan layanan dengan mengintegrasikan mekanisme umpan balik yang efektif dapat memperkuat implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang, membawa manfaat positif bagi masyarakat, dan meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan secara keseluruhan.

DAFTAR ISI

Eko. (6 Desember 2022). Ciptakan One Stop Service Ratusan Layanan, Pemkot Malang Resmikan MPP Merdeka. Surya Akbar.

<https://suryakabar.com/2022/12/06/ciptakan-one-stop-service-ratusan-layanan-pemkot-malang-g-resmikan-mpp-merdeka/>

Kurnia, R. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Diakses melalui

<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/166331/1/Rekha%20Kurnia.pdf>

Peters, B. Guy, 2001, The Politics of Bureaucracy, London : Routledge.
<http://www.goodgovernance.or.id/Sitemap.asp>. March 6, 2012.

Porter, Michael E. 2018. Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul. Cetakan ke-2. Jakarta. PT. Gelora Aksara Pratama.

Lidia Kamelia dan Mira Varanita.2022 “Analisis Implementasikan Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang” jurnal ilmiah Mahasiswa Politeknik Piksi Ganesha.Dipublikasik

Khaidir Ali, dan Agung Saputra.2020 “Tata kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar” Jurnal Ilmiah Mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Publik FISIPOL Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Dipublikasikan

Dr. H. Inu Kencana Syafie.2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Bumi Aksara.
Jakarta