

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam pelayanan publik negara memiliki kewajiban untuk terus melakukan sebuah peningkatan dalam pelayanan yang diberikan agar dapat terwujud pelayanan publik yang berkualitas, dengan melakukan pelayanan publik yang berkualitas dapat terciptanya tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Masyarakat memiliki hak sipil atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif yang berkualitas dari negara (birokrasi), tidak sedikit masyarakat mendapatkan pelayanan yang buruk. Warga negara juga memiliki hak untuk memperoleh perlindungan dari hak-haknya, didengar pendapatnya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan seperti itu warga negara mempunyai hak untuk menilai, menolak, dan menuntut siapapun yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dari pemerintah dalam memenuhi kebutuhan untuk masyarakat. pelayanan publik dapat dikatakan juga sebagai pelayanan umum bagi masyarakat yang dimana berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2003). Sedangkan dalam UU No 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (BPK RI, 2009). Dengan penjelasan ini pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai Instansi pemerintah baik pusat maupun daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah

bertanggungjawab sebagai jasa pelayanan dalam upaya memberikan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik (Hamim et al., 2020).

Menurut Hardiansyah (2018:1), Sejak adanya kebijakan otonomi daerah diimplementasikan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Yang dimana sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Isu tentang kualitas publik ini juga timbul karna adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah. Salah satu inisi dari prinsip *New Public Service* (NPS) adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan warga negara. Karena arahnya untuk publik atau rakyat maka negara berusaha sedemikian rupa melayani rakyatnya.

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karna masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien (Richard M. Steers, 1980:1). Untuk itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan dalam pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu.

Sementara itu, Praktik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia secara ideal mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Yang berisi, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai dengan regulasi kebijakan yang telah ditetapkan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Namun pelayanan publik sampai saat ini masih belum maksimal salah satunya adalah pelayanan administrasi, seperti yang diketahui masih terdapat kekurangan dari penyedia layanan publik salah satunya masih sedikit instansi yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang jelas hal ini dikarenakan belum adanya prosedur dan alur yang jelas dalam menyediakan pelayanan dan tidak adanya durasi waktu yang pasti sehingga dirasa kurang efektif dan efisien sehingga masyarakat yang sedang mengakses pelayanan dapat merasa dirugikan dalam hal waktu.

Menurut Hardiyansyah (2018:42), dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada lima dimensi dan indikator yang harus diperhatikan

1. Tangibles (Berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi dengan indikator penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Realibility (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan dengan indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsiveness (Respon/Ketanggapan), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap dengan indikator merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Assurance (Jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan dengan indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (Empati), yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan dengan indikator mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

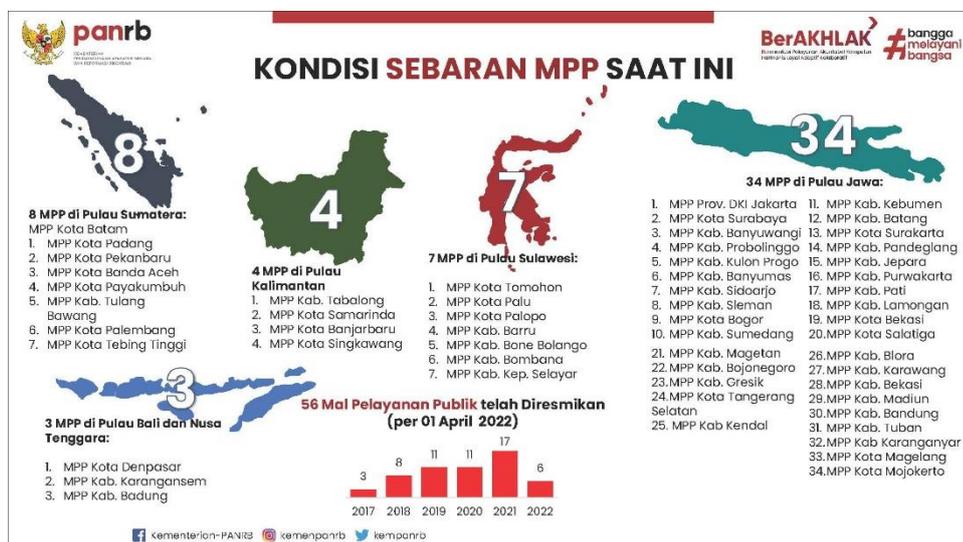
Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas. Disamping itu faktor pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran yang tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan usaha di Indonesia sampai ke tingkat daerah provinsi, kabupaten, dan kota di Indonesia.

Salah satu inovasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem Mal Pelayanan Publik. Ini merupakan ide dari Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo yang ingin menghadirkan suatu tempat pelayanan publik yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat untuk melakukan semua kepengurusan terkait dengan perizinan maupun pelayanan publik lainnya dari instansi pemerintah maupun non instansi pemerintah yang dilaksanakan dalam satu tempat.

Dengan hal itu Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi membuat suatu kegiatan yang disebut Mal Pelayanan Publik (MPP) yang merupakan sebuah amanat dari Presiden untuk bisa menuntaskan

pembangunan Mal Pelayanan Publik di seluruh Indonesia. Dengan harapan adanya Mal Pelayanan Publik masyarakat dapat menyelesaikan berbagai urusan atau perizinan di dalam satu tempat saja, dengan begitu dapat meng efisiensi waktu. MPP didirikan merupakan upaya pemerintah dalam melakukan transformasi birokarasi khususnya dalam bidang pelayanan publik. Hingga pertengahan tahun 2022, sudah ada 56 Mal Pelayanan Publik yang telah diresmikan di berbagai daerah di Indonesia. Sebagaimana yang tertera di gambar berikut:

**Gambar 1. 1 Sebaran Mal Pelayanan Publik**



**Sumber: Website KEMENPAN RB**

Konsep dari MPP yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung. Di dalam Mal Pelayanan Publik, terdapat aktivitas pelayanan publik baik itu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, Mal Pelayanan Publik menjadi media untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh, menunjukkan wajah baru birokrasi yang mengadopsi *New Public Service*, hal ini tentu benar-benar menggambarkan manfaat yang luas bagi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. (Umam & Adianto, A.2020)

Berdirinya MPP merupakan generasi ketiga dari generasi sebelumnya yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) sebagai generasi pertama kemudian mengalami perubahan menjadi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Terlahirnya MPP sebagai generasi ketiga yang dapat melingkupi tugas dari PTSP tanpa menghilangkan pelayanan yang sudah ada sebelumnya, karena peran PTSP disini sebagai motor penggerak untuk dapat memperluas layanan. Pelayanan MPP merupakan jawaban atas tantangan revolusi 4.0 yang dalam pelayanannya menggunakan teknologi informasi, hal ini adalah bentuk dari penerapan pemerintahan terbuka (*Open Government*) untuk memberikan kesempatan yang merata bagi masyarakat agar aktif berpartisipasi dalam pembangunan dan peningkatan mutu layanan kepada publik (Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. 2020).

Kehadiran MPP dijadikan sebagai inovasi dalam hal pelayanan publik, dengan adanya MPP dapat membuat pelayanan lebih efisien karena dalam pengurusan izin tidak memerlukan waktu lama dan semua perizinan tidak dipersulit termasuk juga perizinan investasi dan perizinan ekspor. Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Pasal 1 yang menjelaskan bahwa kegiatan yang dilakukan MPP yaitu melakukan aktivitas penyelenggaraan pelayanan atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/ Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Dari total Mal Pelayanan Publik yang sudah diresmikan oleh KEMENPAN RB Provinsi Banten sudah memiliki 4 Mal Pelayanan Publik diantaranya Mal Pelayanan Publik Pandeglang, Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, Mal Pelayanan Publik Tangerang Kota, Mal Pelayanan Publik Cilegon. Salah satu kota yang masih dikatakan baru namun sudah memiliki perkembangan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan publik adalah Kota Tangerang

Selatan. Kota Tangerang Selatan merupakan wilayah administrasi dibawah kewenangan Provinsi Banten. Dari segi jumlah penduduk Tangerang Selatan merupakan kota terbesar kedua di Provinsi Banten setelah Kota Tangerang serta kelima dikawasan Jabodatebek setelah Jakarta, Bekasi, Tangerang, Depok. Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu kota yang cepat melakukan perbaikan pelayanan publik mulai dari pelayanan dalam bentuk jasa, pelayanan dalam bentuk administratif, pelayanan yang menjamin keselamatan serta meningkatkan infrastruktur dan kinerja pada setiap daerahnya. Daerah kota Tangerang Selatan terdiri dari 7 kecamatan diantaranya Ciputat, Pamulang, Serpong, Pondok Aren, Setu, Ciputat Timur dan Serpong Utara serta terdiri dari 20 Dinas Daerah.

Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No.3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) (BPK RI, 2021) maka di bangunlah Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang di resmikan pada tanggal 15 April 2021 Mal pelayanan publik Tangerang Selatan merupakan MPP ke-41 di Indonesia dan yang ke-2 di Provinsi Banten (Kemenpan RB, 2021). Yang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, kemanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha. Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan merupakan fungsi pelayanan terpadu sebagai bentuk senirgitas instansi pelayanan publik baik pusat maupun daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah/ swasta untuk memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan ke percayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Yang sudah memiliki 18 Organisasi Operasi Perangkat Daerah (OPD) dengan jumlah layanan 120.

Berdasarkan kajian pustaka pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ratih Dwi Lestari, dkk. (2023) mengenai Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan yang menunjukkan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan, dan dari pelayanan yang sudah dilakukan sejauh ini mendapatkan respon yang positif dari masyarakat Tangerang Selatan pada umumnya. Hal

tersebut tercantum dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

**Gambar 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan Tahun 2021-2023**



**Sumber: Website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan**

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa penilaian masyarakat sangat baik terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, untuk memberikan survey tersebut dapat diakses langsung oleh masyarakat di Website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Namun berdasarkan observasi awal yang di peroleh dari ulasan *Google* pada tahun 2021-2023 adanya keluhan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan kurang baik karena tidak adanya kesesuaian waktu yang dijanjikan

**Gambar 1. 3 Ulasan Google**



**Sumber: *Google.com***

Berdasarkan gambar 1.3 terdapat ulasan dari masyarakat di tahun 2019 yang mengeluhkan adanya ketidaksesuaian waktu yang dimana jangka waktu penyelesaian nya 3-4 hari namun berdasarkan faktanya penyelesaiannya melebihi jangka waktu yang di janjikan. Yang dimana masyarakat harus menunggu 14 hari kerja, dan masyarakat juga masih merasa di persulit untuk mendapatkan layanan terkait nomor resi pos yang dimana tidak mendapat kejelasan layanan tersebut menjadi tanggung jawab dari bidang layanan apa.

Didirikannya Mal Pelayanan Publik di latar belakang keinginan Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam menggapai keberhasilan pelayanan publik dengan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang terbaik. Pelayanan satu atap dan satu pintu dengan diadakannya mal pelayanan publik memiliki perbedaan dalam metode pelayanan. Dalam mal pelayanan publik jumlah layanan dan instansi yang berada didalamnya lebih bervariasi dari pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berikut daftar Instansi dan jenis Layanan yang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan:

**Tabel 1. 1 Daftar Instansi dan Layanan**

No	Nama Instansi	Layanan
1.	Dinas Penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu	a) Layanan Informasi dan Konsultasi Perizinan Online (121 Izin) b) Layanan Pendaftaran Mandiri (Self Services)
2.	Badan Pendapatan Daerah	a) Informasi tagihan dan catatan pembayaran PBB b) Bukti Validasi BPHTB c) Konsultasi PBB dan BPHTB d) Pajak Hotel e) Pajak Hiburan f) Pajak Restoran g) Pajak Parkir h) Permohonan Salinan SPPT/SKPD i) Permohonan Salinan STTS
3.	Bank Jabar Banten	a) Penerimaan pembayaran pajak daerah: PBB, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya (PJDL) b) Penerimaan pembayaran retribusi IMB Kota Tangerang Selatan
4.	PT.POS INDONESIA	a) Pengiriman Surat b) Pengiriman Paket c) Penerimaan Setoran Pembayaran Tagihan Pajak Daerah dan Pajak Lainnya, Listrik Serta Tagihan-Tagihan d) Penjualan Meterai tempel Rp. 10.000,- e) Penjualan Perangko untuk Pengiriman surat biasa
5.	Kantor Kementerian ATR/BPN	a) Pengecekan Sertipikat Hak Atas Tanah b) Pendaftaran Hapusnya Hak Tanggungan (ROYA) c) Pendaftaran Perubahan Hak Atas Tanah (Peningkatan Hak atas Tanah)
6.	Layanan Konsultasi SIMBG	a) Konsultasi seputar Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung
7.	DJP	a) Layanan Konsultasi b) Pendaftaran Wajib Pajak c) Pelayanan Cetak Ulang E-Pin
8..	Kejaksaan Negri	a) Pelayanan hukum secara gratis b) Penyelesaian E-Tilang

		c) Pengambilan barang bukti
9.	PT. PLN	a) Pasang Baru (PB) b) Perubahan Daya (PD) c) Penerangan Sementara (Pesta) d) Layanan kelistrikan lainnya
10.	Layanan Konsultasi OSS	a) Konsultasi seputar Online <i>Single Submission Risk Based (OSS-RBA)</i>
11.	Kantor Imigrasi	a) Pemberian Informasi tentang Keimigrasian b) Permohonan Paspor Baru c) Permohonan Penggantian Paspor (habis masa berlaku)
12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	a) Pencetakan KTP el b) Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) c) Pencetakan Kartu Keluarga (KK) d) Pencetakan Akta Kelahiran e) Pencetakan Akta Kematian f) Pencetakan Akta Perkawinan g) Pencetakan Akta Perceraian
13.	Pengadilan Negeri Tangerang	a) Layanan Kepaniteraan Perdata b) Layanan Kepaniteraan Pidana c) Layanan Kepaniteraan Hukum d) Layanan E-Court e) Layanan Informasi Pengadilan Negeri Tangerang (LINTANG)
14.	BNN KOTA TANGERANG SELATAN	a) Layanan Penyuluhan b) Layanan Pengaduan Masyarakat c) Layanan Rehabilitasi d) Layanan Pembuatan SKHPN e) Layanan Fasilitasi Test Urine di Instansi Pemerintah, Swasta, Pendidikan dan Masyarakat Secara Mandiri

**Sumber: Website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan**

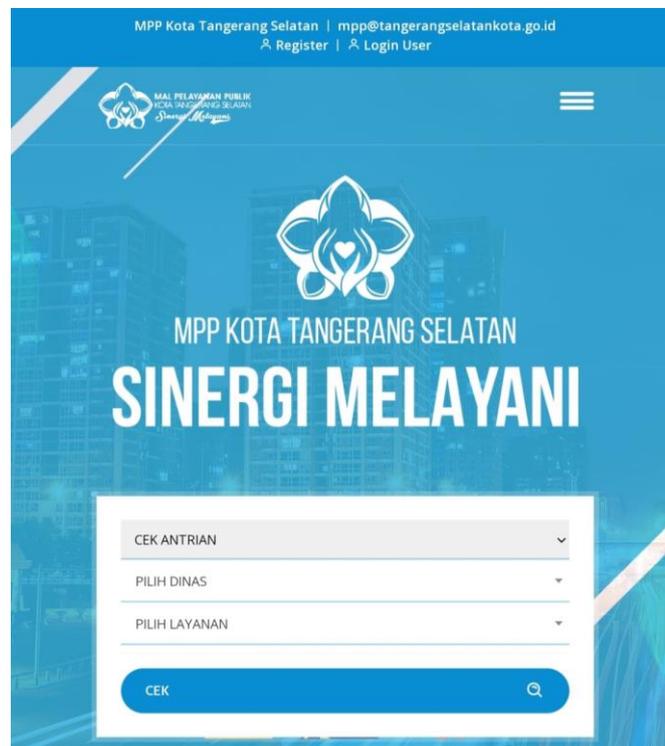
Berdasarkan daftar tabel diatas terdapat 14 Instansi dan jenis layanan yang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Semua informasi tersebut dapat di akses dan melakukan pendaftaran melalui web resmi Mal Pelayanan Publik <https://mpp.tangerangselatankota.go.id/> di web tersebut

terdapat juga informasi terkait persyaratan, waktu dan biaya hingga alur yang harus dilalui di masing-masing Instansi. Didalam Mal Pelayanan Publik tersedia juga fasilitas yang merupakan sebuah inovasi yang diciptakan antara lain:

- 1) Ruang bermain anak
- 2) Fasilitas disabilitas
- 3) Layanan mandiri
- 4) Cafeteria
- 5) Ruang menyusui
- 6) Fasilitas perbankan
- 7) Pojok baja
- 8) Co-working space (ruang kerja bersama)
- 9) Auditorium
- 10) Balai nikah
- 11) Tangsel investmenet Center (TIC)

MPP Kota Tangerang Selatan juga sudah memiliki Website yang memiliki banyak kegunaan dan informasi terkait Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan diantaranya terdapat informasi instansi dan layanan yang dimiliki, dapat melihat fasilitas apa saja yang ada di MPP Kota Tangsel, terdapat juga kritik, saran, dan pengaduan terhadap layanan yang di berikan oleh MPP Kota Tangsel, dan bisa melakukan pendaftaran online di Website tersebut.

**Gambar 1. 4 Profil Website MPP Kota Tangerang Selatan**



**Sumber: Website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan**

Berdasarkan hasil wawancara pra riset dengan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 28 Februari 2023 menyatakan bahwa Website yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sedang tidak aktif dengan jangka waktu yang tidak bisa ditentukan, Website tersebut yang salah satu fungsinya bisa untuk mengambil nomor antrian jadi tidak berfungsi yang membuat masyarakat tetap harus datang langsung ke MPP untuk mengambil nomor antrian dan tidak adanya pemberitahuan di Website tersebut bahwa Website sedang tidak aktif, terdapat juga beberapa instansi yang masih tercantum di Website MPP namun instansi tersebut sebenarnya sudah tidak menerima layanan di MPP Kota Tangsel. Dan waktu untuk mendapatkan sebuah produk layanan dinilai masyarakat masih cukup memakan waktu yang terbilang lama.

Berdasarkan latar belakang dengan objek dibangunnya MPP di Kota Tangerang Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada

masyarakat. Dengan hadirnya MPP di berbagai Kabupaten/Kota di Indonesia bukan berarti permasalahan pelayanan publik dapat terselesaikan. Permasalahan pelayanan publik akan terus ada apabila tidak memahami konteks bagaimana pelayanan publik itu dijalankan dan MPP merupakan program pemerintah dalam bentuk inovasi dari 7 pelayanan publik. Berdasarkan fenomena permasalahan yang sudah dijelaskan, dapat beberapa instansi atau lembaga pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang paling banyak dibutuhkan dan terdapat perbedaan penilaian dari masyarakat, pelayanan yang dilakukan dalam hal pelayanan publik ini perlu dikaji apakah sudah sesuai atau belum, maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut lebih lanjut dengan menyusun penelitian ilmiah dengan judul: *“Efektivitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan”*

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian diajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Tidak adanya informasi yang diberikan kepada masyarakat bahwa Website yang dimiliki MPP Kota Tangsel sedang tidak aktif
2. Tidak berfungsinya sistem antrian secara online
3. Kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait alur prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih efektif, efisien serta dapat dikaji lebih mendalam maka diperlukan pembatasan masalah agar tidak terlalu luas dalam penelitian yang dilakukan. Dengan memperhatikan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu Efektivitas Mal Pelayanan Publik

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan”.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Pada setiap penelitian selalu ada manfaatnya berdasarkan teoritis dan praktis diantaranya adalah

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini memberikan kontribusi pemikiran pada pengembangan studi Administrasi Publik yang berhubungan dengan teori efektivitas pelayanan dan bisa dimanfaatkan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau rekomendasi dalam memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah daerah setempat khususnya Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, serta bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.