STUDI TENTANG MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN BULUNGAN, PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Oleh
Syaini[1]*, Masruri[2]
[1,2] Universitas Kaltara, Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan
Email: [1*]syaini1982@gmail.com

Article History:
Received: 14-06-2025
Revised: 28-06-2025
Accepted: 17-07-2025

Keywords:
Mall Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

Abstract: *Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Studi tentang Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Dengan adanya Mall Pelayanan Publik tersebut, diharapkan Pemerintah Daerah Kabupaten Bulungan sebagai aktor utama dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dapat mewujudkan pelayanan prima yang efektif dan efisien. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan secara kualitatif. Fokus penelitian yang dilakukan berfokus pada masalah terlebih dahulu agar tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. Maka penelitian ini memfokuskan untuk meneliti Studi Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data yang dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Studi Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara telah menerapkan pedoman sesuai dengan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 47 Tahun 2019*

PENDAHULUAN

Mall pelayanan publik atau yang disingkat menjadi MPP adalah tempat berlangsungnya suatu kegiatan atau aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem prosedur pelayananyang berbelit-belit, profesionalisme sumber daya manusia yang masih rendah, lokasi dan jarak pelayanan yang sulit/mahal diakses, ketidakpastian waktu dan biaya akan mengakibatkan pelayanan di Indonesia identik dengan pelayanan dengan biaya tinggi. Begitu banyak permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, maka sangat perlu dilakukan suatu perubahan atau reformasi layanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan satu lokasi serta memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan

pelayanan.

Bahwa sebagaimana diamanatkan ketentuan pasal 4 ayat (2) peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan mall pelayanan publik, seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah serta pelayanan kementrian atau lembaga non pemerintah atau badan usaha milik negara, badan usaha milik swasta, lembaga perbankan merupakan ruang lingkup mall pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/PAN/7/2003 diartikan sebagai: "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun penyediaan ketentuanperundang-undangan." Pelayanan publik merupakanhasil interaksi dari beberapa aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan. (Alberht dan Zemke dalam Dwiyanto, 2005).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Adapun dalam peraturan Bupati Bulungan Nomor 47 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Dwiyanto, pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional. (Alberht dan Zemke dalam Dwiyanto, 2005)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah merupakan pemeran utama yang bertanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan dan hak-hak rakyat dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan publik harus lebih baikdalam memberikan pelayanan.

Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan maksud untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publikyang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengapa tertarik mengangkat judul studi tentang mall pelayanan publik kabupaten bulungan kalimantan utara menurut penulis, judul ini sangat menarik perhatian karna dari sinilah kita mengetahui sejauh mana masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dari pemerintah melalui pelayanan yang terdapat pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan, Privinsi Kalimantan Utara.

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

Untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut, Pemerintah Kabupaten bulungan meluncurkan Mall Pelayanan Publik Ini merupakan tempat pelayanan terpadu di mana semua pengurusan dokumen dilakukan di satu tempat tersebut. Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengurusi urusan lokal sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Maka perlu diadakan penelitian terhadap hal tersebut, berdasarkan dari latar belakang tersebut penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul "Studi Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara"

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian Studi Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang dapat diamati. Sementara itu ahli lain mendefinisikan bahwa pendekatan kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Dengan pendekatan ini diharapkan mampu menjaring realita di lapangan dengan mengumpulkan data secara langsung dilapangan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.

Penetapan Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini maka penelitian ini dilakukan pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian yang ingin didapatkan.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini memfokuskan masalah terlebih dahulu agar tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. Maka penelitian memfokuskan untuk meneliti Studi Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara.

Pemilihan Informan

Informan yang dipilih dari penelitian ini adalah para staff yang bekerja dalam memberikan jasa mall pelayanan publik. Dalam penelitian ini juga mengambil 15 responden staff untuk membuat data lebih akurat.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan berbagai teknik sebagai berikut:

a. Teknik Observasi Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap gejala objek ditempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama objek yang sedang diselidiki, disebut observer langsung. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya peristiwa yang akan diselidiki, misalnya peristiwa tersebut diamati melalui film atau rangkaian slide atau rangkaian foto

(Rachman, 1999). Teknik observasi ini digunakan untuk memperoleh data variabel pelayanan publik yang terdapat pada kantor mall pelayanan publik dan juga untuk menjawab rumusan masalah yang telah diuraikan diatas. Untuk penelitian ini peneliti mengadakan observasi dengan cara mengamati aktivitas pelayanan publik pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara.

b. Teknik Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik wawancara adalah cara mengumpulkan data melaluikontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data dengan sumber data (Rachman, 1999).
c. Teknik dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkip, buku, surat kabar, prasasti, notulen surat dan lain-lain (Arikunto, 2002).

Analisis Data

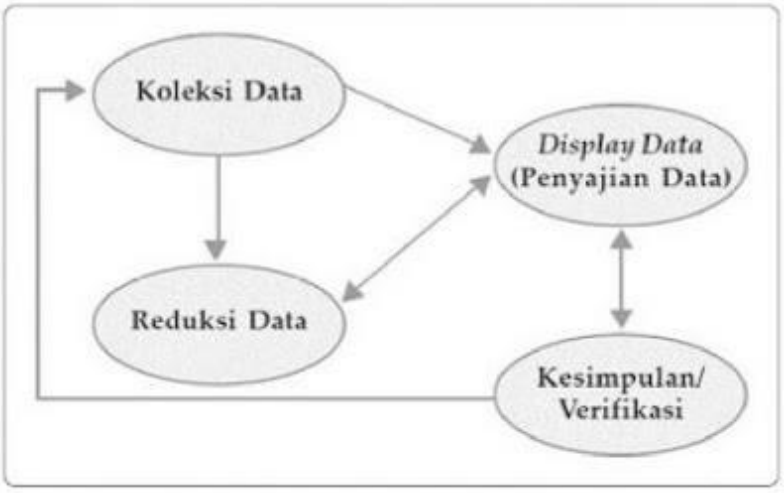
Menurut Milles and Huberman, analisis data tertata dalam situs ditegaskan bahwa kolom pada sebuah matriks tata waktu disusun dengan jangka waktu, dalam susunan tahapan, sehingga dapat dilihat kapan gejala tertentu terjadi. Prinsip dasarnya adalah kronologi. Berikut tahapan dalamanalisis data tertata, Pertama, Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponen komponen atau aspek-aspek khusus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu (Miles dan Huberman). Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah anlisis datayang digunakan dalam penelitian ini adalah Analysis Interactive Model dari Miles dan Huberman, yang membagi langkahlangkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), danpenarikan kesimpulan atau verifikasi (conclutions).

1. Pengumpulan Data
   Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.
2. Reduksi Data
   Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu danmengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman,2007) , reduksi data berlangsung secara terus menrus sepanjang penelitian belum diakhiri.
   Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan.
3. Penyajian Data
   Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan intuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

memberikan tindakan (Miles dan Huberman).

4. Penarikan Kesimpulan
   Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Singkatnya, makna. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggung jawabkan. Metode interaktif ini terdiri dari tiga hal utama dalam menganalisis data, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi



Gambar 1. Bagan Analisis Data Model Interaktif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan No.47 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik, pasal 2, menyatakan bahwa Mall Pelayanan Publik bertujuan Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, kenyamanan, dan akuntabilitas kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dimana berlangsungnya suatu kegiatan atau aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasanfungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah harus memiliki pelayanan yang baik Maka sangat perlu dilakukan suatu perubahan atau reformasi layanan publik yang bertujuanuntuk memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan di satu lokasi serta memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Kemudahanyang diberikan adalah dengan memberikan pelayanan yang jelas sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) yang ada sehingga pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan kecepatan dalam pemberian pelayanan karena adanya beberapa tenan yang bergabung sehingga masyarakat yang mempunyai dua urusan administrasi dapat diselesaikan dalam satuwaktu yang dimana keterjangkauan waktu sangat diperhatikan olehMal Pelayanan Publik agar memberikan kenyaman kepada masyarakat dalam kepengurusan administrasi publik yang diinginkan, serta dalam Mall Pelayanan Publik transparansi sangat diutamakan yang dimana dalam

pemberian informasi terkait pelayanan serta sistem administrasi dapat diakses dengan mudah melalui offline maupun secara online melalui website yang tersedia. Tidak lepas dengan akuntabilitas aau tanggung jawab yang dimiliki para pemberi pelayanan, memberikan produk pelayanan mereka sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga dalam pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan tujuan utama dari Mall Pelayanan Publik yang dimana menginginkan pelayanan yang dapat bersaing dengan pelayanan global dan menjadikan pelayanan yang terdapat pada Kabupaten Bulungan dapat meningkat dan menjadi pelayananprima.

Tenan-Tenan yang Terdapat pada Mall Pelayanan Publik

Dalam sebuah proses pelayanan publik pasti memiliki tujuanyang diharapkan, begitu pula pelayanan publik pada Mall PelayananPublik yang dimana Mal Pelayanan Publik telah di laksanakan danberpedoman pada Peraturan Bupati Kabupaten Bulungan Nomor 47Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik pasal 2 bertujuan Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, kenyamanan, transparan, dan akuntabilitas kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini merupakan salah satu peningkatan dalam pelayanan agar terciptanya pelayanan prima untuk tercapainya kepuasan masyarakat. Mengingat pelayanan yang telah diberikan oleh Mall Pelayanan Publik kepada masyrakat sudah cukup baik berdasarkan dari layanan pengaduan yang di siapkan pada mal pelayanan publik untuk masyarakat menyampaikan saran dan kritik mereka untuk Mall Pelayanan Publik yang hingga saat ini adanya kritik dan saran yang masuk untuk para pemberi pelayanan di setiap tenan tenan yang adapada mal pelayanan publik, walaupun ada beberapa tenan yang tidak aktif pada mal pelayanan publik dikarena beberapa sistem yang belum bisa dipasang pada tenan yang bersangkutan contohnyasaja seperti Bank BRI yang dimana ada sistem dari Bank BRI itu sendiri yang belum bisa di pasang pada Mall Pelayanan Publik, hal ini sebenarnya dapat mempengaruhi tujuan Mall Pelayanan Publik namun koordinator Mal Pelayanan Publik terus melakukan evaluasiterhadap tenan tenan yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Tidak lepas dari peninjauan MENPAN Mall PelayananPublik terus melakukan peningkatan sistem pelayanan maupun sarana prasarana yang ada agar secepatnya Mall Pelayanan Publik Dapat diresmikan oleh kementrian terkait.

Adapun Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara memiliki beberapa instansi atau tenan yang bergabung didalamnya yang dimana untuk melakukan atau menciptakan pelayanan yang baik untuk masyarakat sebagai berikut:

a. Mandiri Taspen

Mandiri Taspen adalah bagian usaha milik Bank Mandiriyang terutama menyediakan layanan perbankan untuk pensiunan adapun beberapa hal pelayanan yang dapat diurus pada mandiri taspen seperti pengurusan dana kredit pensiun, dana pensiunan janda ataupun duda dan pada pengurusan administrasi yang ada pada sudah berpegang serta pada tujuandari Mal Pelayanan Publik yang di mana, telah memberikan kemudahan, kecepatan, kenyamanan, tranparansi serta akuntabilitas pada sistem pelayanan mereka yang di mana hal ini dapat menciptakan sebuah pelayanan yang prima dan hal inijuga dapat membuat sistem pelayanan pada Mal Pelayanan Publik menjadi lebih baik lagi. Tidak lepas dari tanggungjawab yang diterapkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

b. Bank Kaltimtara

Bank Kaltimtara sebagai agen pembangunan daerah, dengan maksud untuk

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka Pembangunan Nasional Semesta Berencana. Sesuai anggarandasar, Bank didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satusumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Yang di mana pada Mal Pelayanan Publik Bank Kaltimtara melakukan pelayanan seperti pembayaran pajakserta pemindahan buku tabungan lama ke buku tabungan baru dengan kemudahan yang lebih agar masyarakat tidak merasakan kesusahan dalam menerima pelayanan serta kecepatanan yang diberikan terkhusus dalam pindah buku,pembayaran pajak serta ansuran kredit bank dapat dilakukan dimal pelayanan pelayanan publik dengan mudah dan tidak diharuskan pergi ke kantor pusat. Namun pada pelayanan yangterdapat disini tidak bisa stor tunai ataupun penarikan uang tunai namun dalam pelayanan yang kami berikan kemudahan dalam mengurus berkas dalam pemindahan buku akan dipandudengan konsultasi yang baik agar masyarakat dapat pelayananyang baik dan kenyamanan

c. BPJS Ketenagakerjaan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang dibentuk melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial dengan tujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. BPJS Ketenagakerjaan yang terdapat pada mal pelayanan publik meliputi pelayanan tentang pendaftaran peserta perusahaan dalam penerima upah serta dapat melakukan pencairan jaminan hari tua serta informasi aplikasi. Kemudahan serta kecepatan yang diberikan oleh BPJSKetenagakerjaan adalah dengan cara memperhatikan kebutuhan administrasi masyrakat serta melayani masyrakat dengan baik. Dalam pemberian informasi BPJS Ketenagakerjaan telah transparans agar tidak terjadinya perbedaan antar pemberi dan penerima pelayanan administrasi dalam pemahanan informasi serta sistem yang ada.Masyarakat juga dapat mengakses beberapa informasi yang sebelumnya didapat jika hanya datang pada kantor kini masyarakat dapat mengakses informasi tersebut melalui onlinelewat website yang tersedia dari masing masing tenan atau instansi yang ada.

d. Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan

Sebuah unit yang merupakan bagian dari instansi milik direktorat jenderal pajak yang dimana mengatur terkait perpajakan serta dibentuk untuk intansi vertikal dari DirektoratJenderal Pajak yang kedudukannya dibawah Kantor PelayananPajak (KPP) yang dimana KP2KP melakukan pelayanan validasi NPWP sebagai persyaratan perizinan serta dapat melakukan pembayaran pajak. Pada KP2KP melakukan pelayanan dengan mendahulukan Kenyaman adalah salah satu faktor penting dalam pelayanannya yang dimana hal ini berkaitan dengan rasa nyaman masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi baik perpajakan serta mengetahui onformasi mengenai pembayaran pajak NPWP, hal ini telah diperhatikan oleh para staff yang ada pada KP2KP yang dimana memberikan kenyaman untuk masyarakat seperti pelayanan yang ramah, cepat dan lugas dalam pemberian informasi. Para petugas tidak lupa melakukan konsultasi kepada masyarakat untuk menjalin rasa nyaman antara pemberipelayanan dengan masyarkat. Serta adanya kemudahan yang diberikan oleh KP2KP adalah dengan mengadakan pelayanan

konsultasi mengenai perpajakan serta memberikan akses yang lebih mudah dalam mengetahui informasi melalui website yangdisediakan disertai dengan rasa tanggung jawab yang besar dalam melakukan pelayanan.

e. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Suatu instansi yang melaksanakan urusan pemerintahan dalam bidang pekerjaan umum dan penataan ruang serta bidangpertanahan yang menjadi tugas DPUPR jalankan. Tugas atau pelayanan yang mereka berikana pada Mal Pelayanan Publik adalah membantu dalam pemeliharaan ruang serta konsultasi mengenai penataan ruang. memberikan kecepatan dalam pengurusan administrasi yang diperlukan masyarakat yang dimana juga berhubungan dengan kemudahan juga berpengaruh dalam pengurusan lebih dari satu administrasi yang akan di urus pada DPUPR pada Mal Pelayanan Publik, masyrakat bisa menyelsaikan segala urusan administrasi dalambidang penataan ruang dengan cepat serta kecepatan dan ketanggapan petugas pemberi pelayanan juga dapat mempengaruhi pelayanan prima yang diberikan dengan digabungkan beberapa instansi yang berkaitan maka masyarakat bisa mendapatkan beberapa administrasi dalamsatu tempat dengan cepat.

f. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Bulungan. Serta adanya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini akan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapat pelayanan yang dimana mereka bertugas pengurusan perizinan berusaha sektor seperti kelautan, perikanan, pertanian dan lain sebagainya serta pelayanan non perizinan berusaha seperti pendidikan, kesehatan serta pekerjaan umum dan penataan ruang dan sebagainya. Dalam pelayanan yang diberikan sesuai standar oprasional pelayanan yang ditetapkan maka pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu telah sesuai dengan tujuan dari Mal Pelayanan Publik yang dimana telah menciptkan kemudahan dalam pengurusan administrasi yang akan dilakukan Pada pelayanan yang diberikan kemudahan yang dimaksud pada hal ini adalah dengan cara para petugas pelayanan memberikan kemudahan dalam kepengursan administrasi jika masyarakat ingin mengurus izin dan pembayaran pajak , dengan adanya mal pelayanan publik semuanya dapat terlaksana dengan mudah karena dapat menyelesaikan dua administrasi dalam satu tempat dan tidak memerlukan waktu yang banyak hal ini juga dapat membantu masyarakat dalam mengefesienkan waktu yang dimiliki, kemudahan lainnya juga yaitu dengan cara memberikan atau menjelaskan informasi yang kurang dimengerti sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami informasi terkait administrasi yang akan dilakukan.

g. Dinas Lingkungan Hidup

Dinas lingkungan hidup yang merupakan unsur dari pelaksana pemerintah daerah dalam pemeliharaan atau penanganan lingkungan hidup atau kehutanan yang dimana pada mal pelayanan publik mereka bertugas mengurusi pelayanan proses dokumen lingkungan hidup yang dimanatelah adanya pelayanan yang sesuai dengan tujuan dari Mal Pelayanan Publik yang dimana memberikan kemudahan dalammemberikan informasi yang dibagikan baik melalui offline maupun online serta kecepatan dalam pemberian administrasi telah dilakukan oleh pemberi administrasi agar masyarakat merasakan atau mendapatkan

kenyamanan dalam kepengurusan administrasi yang diperlukan. Dalam kepengurusan administrasi yang diperlukan pada Dinas Lingkungan Hidup dengan adanya Mal Pelayanan Publik menjadi lebih terjangkau dalam segi waktu yang menjadi lebihefisien yang dimana masyarakat dapat melakukan dan menyelesaikan banyak administrasi dengan hanya mendatangi satu tempat saja. Hal ini dapat memudahkan masyarakat dengan tidak membutuhkan waktu yang lebih banyak dalam mengurus segala keperluan yang ada. Hal ini juga meliputi dengan tanggung jawab yang ditanggung oleh para pekerja yang dimana harus dengan cermat dalam memberikan informasi yang ada sehingga masyarkat tidak kekurangan informasi dalam melakukan administrasi yang dimana dapat menimbulkan kesalahpahaman jika informasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang ditetapkan. Pada Dinas Lingkungan Hidup juga para petugas pemberi pelayanan juga melayani masyarakat dengan baik lewat prosedur konsultasi tentang lingkungan hidup maupun kehutanan lainnya sehingga pelayanan akan menjadi pelayanan yang prima dengan adanya hubungan yang baik antar pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Tidak lepas dari tanggung jawab yang dimana tanggung jawab adalah faktor utama dalam berlangsungnya kegiatan pelayanan publik sesuaidengan SOP yang berlaku agar tercapainya tujuan dari Mall Pelayana Publik yang dimana menginginkan pelayanan yang prima dengan menyediakan atau menyatukan beberapa tenan dalam satu tempat, yang di mana kordinator mengawasi serta bertanggung jawab agar pelayanan yang diberikan kepada masyrakat terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Mall Pelayanan Publik telah melakukan kegiatan pelayanan yang sesuai dengan tujuan dari mall pelayanan publik itu sendiri dengan standar operasional pelayanan yang dimiliki dan berpedoman pada peraturan bupati nomor 47 tahun 2019 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik, bahwa dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat , mudah terjangkau, nyaman dann transparan perlu dilakukan pengintegrasian pelayanan publik , dengan tujuan sebagai mana yang telah di tetapkan sesuai dengan Peraturan Bupati NO.47 Tahun 2019 pasal 2, memberikan kecepatan, kenyamanan, kemudahan, transparansi dan akuntabilitas. Pelayanan yang terdapat pada mal pelayanan publik sudah cukup baik dan sesuai dengan tujuan mereka dimana pelayanan pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan mudah dengan keterjangkauan waktu yang sangat singkat, hal ini dapat membuat Kabupaten Bulungan meningkatkan pelayanan yang dimiliki sehingga pelayanan pada daerah Kalimantan Utara dapat bersaing secara global dengan daerah lainnya.

Para petugas dari tenan tenan yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat telah melakukan tugas dan kewajiban dengan baik untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyrakat melalui standar oprasional pelayanan yang diterapkan dan dijalankan untuk meningkatkan playanan sesuai dengan Peraturan Bupati Bulungan NO.47 Tahun 2019 tentang memberikan kemudahan, kecepatan, kenyamanan, transparansi dan akuntabilitas yang ada pada Mall Pelayanan Publik. Namun diluar dari tenan yang telah melakukan pelayanan dengan baik, ada beberapa tenan yang tidak aktif dikarenakan sistem perangkat yang kurang memadai sehingga adanya tenan yang tidak aktif. Hal ini telah dievaluasi oleh kordinator serta manajer dari Mal Pelayanan Publik untuk meningkatkan pelayanan administrasi baik dari tenan yang aktif maupun tenan yang tidak aktif untuk

diperbaiki sistem serta memadai sistem yang belum terpenuhi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut di atas, maka terdapat beberapa saran/rekomendasi yang dapat diberikan, sebagai berikut:

a. Bagi pihak Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bulungan dapat meningkatkan sosialisasi terkait jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui secara utuh.
b. Berkaitan dengan standar fasilitas lebih diperhatikan agar masyarakat nyaman dalam menunggu dan menerima pelayanan.
a. Bagi pemerintah daerah melalui dinas yang membawahi dan mengkoordinasikan Mall Pelayanan Publik agar selalu mengevaluasi tenan yang kurang aktif maupun tenan yang tidak komitmen terhadap standar dan waktu pelayanan.
b. Pemerintah Kabupaten Bulungan dapat menginventarisir jenis layanan yang fundamental dan berhubungan dengan masyarakat banyak, kemudian memasukkan layanan tersebut ke dalam layanan yang dilaksanakan pada Mall Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Afif Amrulloh Suganda, 2013, *Kualitas pelayanan publik di kantor pos kabupatenklaten*
[2] Andi Suriandi, 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang*
[3] Dwiyanto, Agus, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Insklusif DanKolaboratif*
[4] Dwi Purwanti, 2008, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Puskesmas Depok II*
[5] Hanif Nurcholis, 2005, Buku *Teori Dan Publik Pemerintahan Dan OtonomiDaerah*
[6] Hayat, 2017, *fungsi pelayanan publik*
[7] Moenir A.S, 2008, *pelayanan sebagai kegiatan yang meliputi kehidupanmasyarakat*
[8] Moleong ,2015, *uji validasi data*
[9] Menteri Pemberdayaan Peratur Negara Nomor.36 Tahun 2003 Tentang Hakikat Pelayanan Publik.
[10] Menteri Pemberdayaan Peraturan Negara RUU Cipta Kerja Pasal 349 tentang prosedur pelayanan publik
[11] Kotler, 2008, *Pengertian Pelayanan*
[12] Ratminto, Septi Atik, 2011, *pengertian pelayanan publik*
[13] Perbup Kabupaten Bulungan No.47 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
[14] Sri Susanti, 2014, *kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependududkandi camat gamping.*
[15] Uma Sekaran, 1992, *Buku Business Research Tentang Kerangka Berfikir*
[16] Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)