

EFEKTIVITAS PROGRAM MAL GRHA TIYASA SEBAGAI MODEL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BOGOR

Nur Aeni Rahmatilah¹; Darto Miradhia²; Nunung Runiawati³

*Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran,
Bandung, Indonesia*

[1_nur16004@mail.unpad.ac.id](mailto:nur16004@mail.unpad.ac.id); [2_to2mm@yahoo.com](mailto:to2mm@yahoo.com); [3_n.runiawati@unpad.ac.id](mailto:n.runiawati@unpad.ac.id)

ABSTRACT

The background that underlies the writing of this an indication of the problem that the effectiveness of the Grha Tiyasa Mall program in Bogor by the One Stop Integrated Services and Investment Agency, such as the unstable number of visitors, the types of services that can be done are still limited, and socialization programs for the community that are still lacking. The purpose of this study was to determine and analyze how the effectiveness of the Mal Grha Tiyasa program as a model of public services in Bogor. This study uses a qualitative approach. Furthermore, the theoretical basis used in this study is five principles that influence the program's effectiveness by Riant Nugroho, which consists of the right program, the right implementation, the right target, the right environment, and the proper process. The data analysis technique in this study was carried out through data reduction, data presentation, and data verification as a form of concluding. This study indicates that the Grha Tiyasa Mall program in Bogor has not been effective because the quality of the services provided has not been maximized. The target number of visitors and socialization has not been achieved. The quality of services offered has not been maximized, seen from the lack of facilities and infrastructure supporting the service process and limited services. Some services to the community cannot be carried out in the Grha Tiyasa Mall program. The achievement of the unstable and unattainable target number of visitors was due to the uneven socialization process to all the people of Bogor, resulting in the community being less aware of the Mal Grha Tiyasa program and not participating in the program so that the local government did not expect the response as well as the points that have not been achieved in the program objectives stated in the Regulation of the Mayor of Bogor Number 39 of 2019 concerning Public Service Malls.

Keywords: Program Effectiveness, Public Service, Grha Tiyasa Mall Program

ABSTRAK

Latar belakang yang mendasari penulisan ini adalah adanya indikasi masalah bahwa efektivitas program Mal Grha Tiyasa di Kota Bogor oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum optimal, seperti jumlah masyarakat pengunjung yang tidak stabil, jenis pelayanan yang dapat dilakukan masih terbatas, dan sosialisasi program kepada masyarakat yang masih kurang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas program Mal Grha Tiyasa sebagai model pelayanan publik di Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Lebih lanjut landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 prinsip yang mempengaruhi efektivitas program oleh Riant Nugroho, yang terdiri dari tepat program, tepat pelaksana, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data sebagai bentuk penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program Mal Grha Tiyasa di Kota Bogor belum efektif, dikarenakan kualitas dari pelayanan yang diberikan belum maksimal serta pencapaian jumlah target pengunjung dan sosialisasi yang tidak tercapai. Kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal terlihat dari kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pada proses pelayanan serta jenis pelayanan yang terbatas sehingga beberapa pelayanan kepada masyarakat tidak dapat dilakukan pada program Mal Grha Tiyasa. Pencapaian jumlah target pengunjung yang tidak stabil dan tidak tercapai disebabkan oleh proses sosialisasi yang belum merata kepada seluruh masyarakat Kota Bogor, mengakibatkan masyarakat kurang mengetahui adanya program Mal Grha Tiyasa dan kurang berpartisipasi pada program sehingga memberi tanggapan yang belum diharapkan oleh pemerintah daerah. Serta belum tercapainya poin-poin pada tujuan program yang tertera dalam Peraturan Walikota Bogor Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Mal Pelayanan Publik.

Kata kunci: Efektivitas Program, Pelayanan Publik, Program Mal Grha Tiyasa

PENDAHULUAN

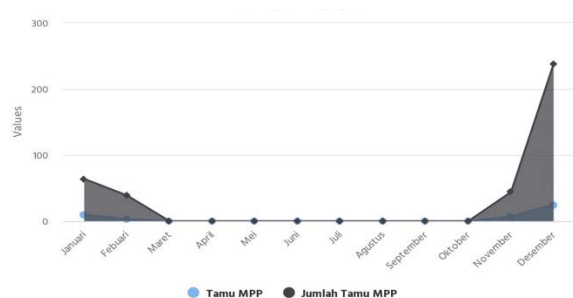
Pemerintah pusat saat ini mulai fokus terhadap sektor pelayanan publik dengan memberlakukan kebijakan baru tentang pelayanan salah satunya adalah diundangkannya Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Diberlakukannya undang-undang tersebut diharapkan dapat menjadi terobosan dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang prima dengan menciptakan suatu program di bidang pelayanan yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP). Program Mal Pelayanan Publik yang dibuat oleh pemerintah pusat ini diharapkan dapat diterapkan di berbagai daerah Indonesia. Pemerintah Kota Bogor mulai banyak mendengar keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik seperti sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit, profesionalisme SDM yang masih rendah, ketidakpastian waktu dan biaya mengakibatkan pelayanan di Kota Bogor cenderung *high-cost economy* (ekonomi biaya tinggi).

Atas dasar hal tersebut, Pemerintah Kota Bogor melakukan inovasi serta gagasan terkait program di sektor pelayanan publik dengan membangun Mal Pelayanan Publik dengan diadakannya Program Mal Grha Tiyasa yang diharapkan akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Adapun tujuan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Mal Pelayanan Publik, bahwa tujuan adanya MPP yaitu:

1. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan
2. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Daerah Kota.

Tiga tahun sejak berjalannya pelaksanaan program tersebut terdapat permasalahan dimana pemanfaatan seperti Program Mal Grha Tiyasa belum optimal hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung masyarakat yang datang ke mal pelayanan publik tidak stabil dan cenderung menurun sejak tahun 2019. Selain itu jenis pelayanan publik yang masih terbatas sehingga masih banyak pelayanan yang tidak tersedia dan tidak dapat dilakukan di Mal Pelayanan Publik Grha Tiyasa tersebut, serta minimnya informasi masyarakat tentang program ini. Berikut statistik pengunjung Mal Pelayanan Publik pada Tahun 2019

Gambar 1
Statistik Pengunjung Mal Pelayanan Publik Tahun 2019



(Sumber: DPMPTSP Kota Bogor)

METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan diteliti oleh penulis menggunakan metode penelitian kualitatif (*qualitative research approach*). Penelitian kualitatif relevan digunakan karena pendekatan kualitatif merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran suatu variabel, baik satu variabel atau lebih, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Selain itu, penulis dapat menggambarkan objek penelitian dan juga mengkaji masalah secara lebih spesifik dan mendetail. Untuk mendukung penelitian tersebut, penulis melakukan pencarian data yang dilakukan dengan cara mencari, mengumpulkan, menyusun dan secara sistematis kemudian data tersebut diolah dan dianalisis menjadi suatu simpulan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang dihadapi dalam penelitian. Pada penelitian ini juga menggunakan teori Prinsip – Prinsip yang mempengaruhi efektivitas program dari Riant Nugroho (2014) yaitu Tepat Program, Tepat Pelaksana, Tepat Target, Tepat Lingkungan, dan Tepat Proses.

PENELITIAN TERKAIT

Berbagai riset mengenai pelayanan publik telah dilakukan oleh para ahli, yang menunjukkan terdapat berbagai pengaruh dalam menentukan keberhasilan suatu pelayanan seperti profesionalisme kerja (Pangestu, 2016)(Syauket, 2015), kepemimpinan yang kuat, dasar hukum yang jelas Penyederhanaan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi. (Hary, 2018) (Scholtaa, Mertensb, Kowalkiewicz, & Beckera, 2019).

Penelitian ini akan meneliti dari aspek efektivitas program. Efektivitas program merupakan salah satu penelitian atau pengukuran terhadap sampai mana kegiatan dalam program-program yang telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat mencapai tujuan dari program itu sendiri. Menurut Riant Nugroho (2011) terdapat 5 prinsip untuk mencapai suatu efektivitas program sebagai berikut:

1. Tepat Program. Ketepatan program ini dimulai dari sejauh mana program yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dicapai. Serta apakah program tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan. Ketiga, apakah program dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan (misi kelembagaan) yang sesuai dengan karakter program.
2. Tepat Pelaksana. Terdapat tiga lembaga yang dapat menjadi implementor, yaitu pemerintah, kerjasama antar pemerintah dan masyarakat/swasta, atau pelaksanaan suatu kebijakan program yang bersifat monopoli.
3. Tepat Target. Menjelaskan apakah target yang diinginkan sesuai dengan yang sudah direncanakan, apakah tidak ada tumpang tindih dengan intervensi lain atau tidak bertentangan dengan kebijakan program lain. Kedua, apakah target dalam kondisi mendukung atau

menolak. Ketiga, apakah program tersebut lebih efektif dengan program sebelumnya atau yang sudah ada.

4. Tepat Lingkungan, yang paling menentukan adalah lingkungan internal, yaitu interaksi antara lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan dengan pelaksana atau lembaga terkait. Komposisi jejaring dari berbagai organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan program pelayanan. Publik disini yaitu yang dimaksud dengan masyarakat yang memiliki peran penting dalam program pelayanan maupun implementasi kebijakan.
5. Tepat Proses. Secara umum pelaksanaan program terdiri dari tiga proses, pertama *policy acceptance* yaitu publik memahami kebijakan sebagai sebuah program atau sesuatu yang dibutuhkan di masa depan dan pemerintah memahami serta bertanggung jawab dengan program/kebijakan yang telah dibuat sebagai tugas yang mesti dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan. Kedua *policy adaption* publik atau masyarakat menerima kebijakan/program sebagai sesuatu yang diperlukan di masa sekarang dan masa depan. Ketiga *strategic readiness* publik siap berpartisipasi atau menjadi bagian dari program/kebijakan tersebut, dan pemerintah siap menjadi pelaksana program atau pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Program sudah berjalan namun terdapat banyak kendala yang muncul saat pelaksanaan.

a. Tepat Program

Pada prinsip ini penulis akan melihat sejauh mana tepat program mempengaruhi keberhasilan dari pelaksanaan program Mal Grha Tiyasa di Kota Bogor. Ketepatan program ini dimulai dari sejauh mana program yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dicapai. Kedua, apakah program tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan. Ketiga, apakah program dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan (misi kelembagaan) yang sesuai dengan karakter program.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Mal Grha Tiyasa berjalan sesuai dengan yang diarahkan oleh Kemenpan RB terkait penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan tujuan diadakannya program juga sesuai dengan yang dirumuskan dan tercantum pada Peraturan Walikota Bogor Nomor 39 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik. Program mal pelayanan publik sesuai dengan yang dirumuskan dikarenakan program ini memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan publik sesuai dengan tujuan Undang-Undang tentang mal pelayanan publik yang telah ditetapkan. Program Mal Grha Tiyasa telah memiliki wewenang yang sah, karena posisi DPMPTSP Kota Bogor disini merupakan sebagai pihak yang membuat serta bertanggung jawab atas program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) sehingga mempunyai kewenangan (misi kelembagaan) yang sesuai dengan

karakter program.

Permasalahan tentang pelayanan publik yang dikemukakan dapat diatasi dengan munculnya solusi dari pelaksanaan program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik). Karena dengan adanya program ini pelayanan publik dapat menjadi solusi terhadap kesenjangan publik yaitu memudahkan pengurusan perizinan atau non perizinan dengan mendekati pelayanan kepada masyarakat.

b. Tepat Pelaksana

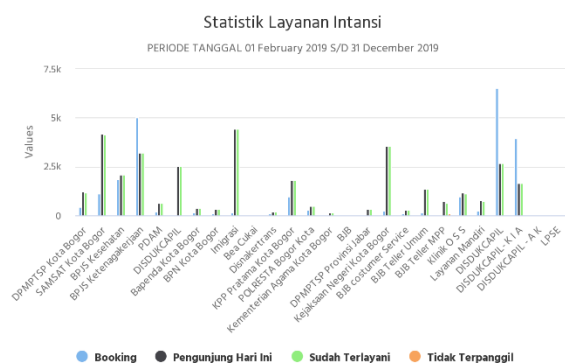
Implementor Program Mal Grha Tyasa merupakan pihak-pihak yang memiliki kewenangan di bidang pelayanan. Pihak yang tergabung dalam tahap perencanaan adalah Kepala DPMPTSP Kota Bogor dan Bagian Pelayanan Investasi DPMPTSP Kota Bogor, sedangkan pelaksana program adalah Bagian Pelayanan Investasi DPMPTSP Kota Bogor, Bagian Seksi Promosi dan Sosialisasi, serta 18 Instansi yang tergabung dalam mal pelayanan publik.

Untuk indikator yang kedua yaitu pembagian kerja SDM yang jelas juga sudah tepat, hal ini ditunjukkan dengan masing-masing pihak sudah menjalankan dan mengetahui tugas pokok dan fungsi atau tupoksinya saat pelaksanaan program, hanya saja penerapan tugas dan pembagian kerja yang masih harus diperbaiki dan disesuaikan dengan SOP seharusnya agar tidak ada lagi kesalah pahaman terkait dengan fasilitas alat kerja yang disediakan. Kontribusi yang diberikan dalam pelaksanaan program sudah baik, dikarenakan masing-masing pihak sudah berkontribusi dalam pelaksanaan pelayanan di program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) di Kota Bogor.

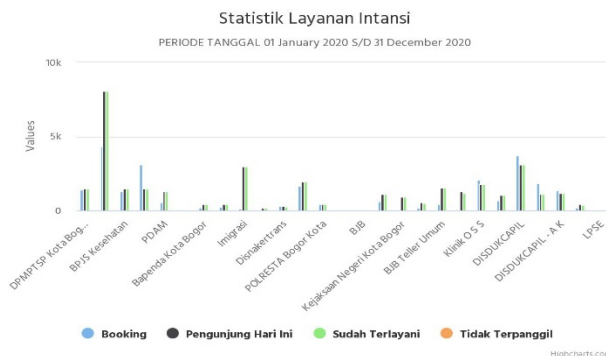
c. Tepat Target

Pada prinsip ketiga menilai ketepatan target yaitu apakah target sasaran sesuai yang direncanakan. Target dan sasaran dari program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) adalah masyarakat di Kota Bogor yang ingin melakukan pelayanan baik perizinan maupun non perizinan kepada instansi yang dibutuhkan dan yang tergabung di mal pelayanan publik tetapi kondisi target belum terlalu siap saat program ini akan diterapkan di Kota Bogor dapat dilihat dari grafik jumlah pengunjung yang masih belum stabil dimana jumlah pengunjung sering kali mengalami naik turun jumlahnya. Hal ini terjadi karena salah satu faktornya yaitu sosialisasi program yang belum merata.

Gambar 2
Statistik Layanan Instansi di Mal Pelayanan Publik Tahun 2019



Gambar 3
Statistik Layanan Instansi di Mal Pelayanan Publik
Tahun 2020



Dimensi target sesuai dengan waktu dan jumlah yaitu dapat diketahui bahwa jumlah pelayanan yang dapat dilakukan dalam kurun waktu jam operasional mall adalah sebanyak 15 sampai 50 pelayanan tergantung dengan instansi dan waktunya, dikarenakan situasi saat ini maka jumlah pelayanan juga dibatasi sampai 50 pelayanan atau 50 orang saja setiap harinya di masing-masing instansi.

Menurut informan yaitu masyarakat menyampaikan bahwa tidak semua pelayanan publik dilakukan dengan cepat. Beberapa informan berpendapat memang benar pelayanan yang dilakukan hanya 15 menit sampai 20 menit saja selesai. Tetapi masyarakat lainnya juga menyampaikan bahwa pelayanan yang dilakukan bisa sampai 1-2 jam, beberapa masyarakat datang sebelum jam istirahat dan satu jam sebelum nomor antriannya dipanggil, akan tetapi setelah jam istirahat selesai dan pelayanan sudah berlangsung satu jam, nomor antriannya belum juga dipanggil. Dapat dilihat dari pelaksanaannya, waktu pelayanan belum sesuai dengan tujuan program yaitu memberikan pelayanan yang cepat karena banyak dari masyarakat yang melakukan pelayanan dengan waktu yang terbilang lama prosesnya.

Program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) merupakan suatu program yang diperbaharui dan merupakan program yang memiliki inovasi dari program sebelumnya, karena pelaksanaan pelayanan sudah ada dari dahulu sebelum adanya program ini, hanya saja dengan adanya Program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) yang saat ini, programnya menggunakan model pelayanan satu pintu sehingga membentuk model dan sistem baru. Namun konten-konten yang ada didalamnya tidak jauh berbeda dengan sistem pelayanan yang lama.

d. Tepat Lingkungan

Prinsip keempat menurut Riant Nugroho terdapat 2 lingkungan yaitu pertama lingkungan internal dan kedua lingkungan eksternal.

Penulis beranggapan bahwa lingkungan internal sudah cukup mendukung akan efektivitas Program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) karena sumber otoritas dan komposisi jaringan sudah jelas dan dapat dipertanggung jawabkan, serta interaksi yang dilakukan antara DPMPTSP Kota Bogor dan Instansi yang tergabung sudah berjalan dengan cukup baik.

Untuk lingkungan eksternal Riant Nugroho mengutarakan bahwa di dalam lingkungan eksternal akan bersinggungan dengan proses sosialisasi dari program serta interaksi antara penanggung jawab dan masyarakat pengguna. Beberapa tanggapan dari masyarakat proses sosialisasi program Mal Grha Tiyasa masih kurang karena dapat diketahui informan mengetahui informasi tentang program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) bukan dari sosialisasi yang dilakukan langsung oleh pemerintah daerah Kota Bogor dan DPMPTSP Kota Bogor. Berdasarkan pemaparan dari Kepala Bagian Seksi Promosi dan Sosialisasi bagian dalam pemerintahan yang bertindak sebagai pelaksana program, mengakui bahwa terkait dengan sosialisasi yang dilakukan masih belum merata dan maksimal. Pihak DPMPTSP Kota Bogor cenderung lebih fokus melakukan sosialisasi kepada Instansi yang akan bergabung dengan program.

Selanjutnya Interaksi dan komunikasi antara DPMTSP Kota Bogor sebagai penanggung jawab program dengan masyarakat sebagai pengguna program dimana interaksi dan komunikasi antara kedua pihak tersebut masih belum maksimal, terbukti dengan yang diutarakan oleh masyarakat pengguna bahwa interaksi yang dilakukan lebih banyak dengan cara memberikan penjelasan dan pengetahuan seputar nomor antrian online yang seharusnya memang sudah menjadi tugas dan kewajiban mereka.

Berdasarkan hasil penjelasan penelitian diatas, penulis beranggapan bahwa tepat lingkungan dari program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) masih kurang. Dikarenakan hanya lingkungan internal saja yang sudah siap, sedangkan lingkungan eksternal masih kurang siap. Hal ini disebabkan oleh sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah terkait dengan program masih belum maksimal dan merata kepada seluruh masyarakat Kota Bogor serta interaksi dan komunikasi diantara DPMPTSP dan masyarakat pengguna masih kurang terjalin.

e. Tepat Proses

Pada prinsip terakhir ini yaitu tepat proses dari program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) masih ada beberapa hal yang harus dibenahi dan diperbaiki. Kesadaran dari pihak pelaksana dan masyarakat dengan adanya program karena memahami dengan adanya Peraturan Walikota Bogor Nomor 78 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kota Bogor mereka harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas yang telah ditetapkan, dan untuk saat ini dilakukan serta direalisasikan dengan adanya program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik).

Pihak pelaksana program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) dinilai sudah siap secara teknis ketika program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) akan diterapkan di Kota Bogor dimulai dari alur pembentukan dan alur regulasi dari program, hal-hal yang harus dipersiapkan dalam menjalankan program seperti sarana dan prasarana serta kerja sama pun sudah siap, namun diakui oleh Kepala Bagian Seksi Promosi dan Sosialisasi serta Bagian Pelayanan Investasi bahwa untuk hal mensosialisasikan program, pihak pelaksana masih sangat kurang dan belum merata terkait dengan program kepada masyarakat Kota Bogor. Kendala dalam pelaksanaan program pun masih

terjadi seperti masyarakat yang belum mengerti tentang sistem yang ada di mal pelayanan publik ini, atau terkait masalah teknis seperti *website* dan aplikasi yang bermasalah.

Program Mal Grha Tiyasa ini dinilai belum efektif karena belum sesuai dengan tujuan awal program yaitu memberikan kecepatan, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan publik, karena pada pelaksanaannya hal-hal tersebut belum dapat terpenuhi. Hal ini lah yang harus diperhatikan oleh pemerintah Kota Bogor apabila menginginkan hasil yang maksimal dan sesuai dari penerapan program Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) di Kota Bogor.

Dari kelima prinsip dimensi diatas terkait efektivitas pada program Mal Grha Tiyasa sebagai model pelayanan publik di Kota Bogor, dapat dipahami bahwa dari lima dimensi hanya dua dimensi yang sudah sesuai dengan prinsip yang dikemukakan oleh Riant Nugroho yakni pada dimensi Tepat Program dan Tepat Pelaksana, sementara tiga dimensi lainnya yakni dimensi Tepat Target, Tepat Lingkungan, dan Tepat Proses belum sesuai. Dengan demikian, efektivitas dalam program Mal Grha Tiyasa sebagai model pelayanan publik di Kota Bogor, belum sesuai dengan teori prinsi-prinsip yang mempengaruhi keberhasilan efektivitas program.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas dalam program Mal Grha Tiyasa sebagai model pelayanan publik di Kota Bogor belum berjalan dengan efektif dan belum sesuai dengan teori prinsip-prinsip yang mempengaruhi keberhasilan efektivitas program yang dikemukakan oleh Riant Nugroho, yaitu pada dimensi tepat target indikator target sesuai dengan waktu dan jumlah, lalu dimensi tepat lingkungan pada indikator lingkungan eksternal, dan pada dimensi tepat proses yaitu indikator program sesuai dengan tujuan. Sedangkan tepat program dan tepat pelaksana sudah berjalan dengan efektif.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, dimana kurang mengeksplorasi aspek lingkungan eksternal, oleh karenanya penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada aspek tersebut. Karakteristik masyarakat dan dampaknya bagi masyarakat yang mempengaruhi efektivitas program mal pelayanan publik memberikan peluang untuk mengembangkan model pada konteks yang lebih luas.

Selain itu, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan oleh Pemerintah Kota Bogor agar Mal Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 39 Tahun 2019, diantaranya:

1. Perluasan tempat Mal Grha Tiyasa agar banyak menampung pelayanan publik
2. Penyediaan sarana dan prasarana pendukung seperti ruangan pegawai, alat tulis kantor dan perlengkapan kantor yang memadai
3. Sosialisasi yang masiv kepada masyarakat Kota Bogor Mal Grha Tiyasa (Mal Pelayanan Publik) dapat dimanfaatkan dengan baik.
4. Memberikan edukasi dan pemahaman kepada

masyarakat tentang sistem *booking online* guna meminimalisir terjadinya penumpukan masyarakat.

REFERENSI

- Blackburn, G. (2015). One-Stop Shopping for Government Services: Strengths and Weaknesses of the Service Tasmania Experience. *International Journal of Public Administration*.
- Chairudin, M., Setyowati, K., & Suharto, D. (2017). High Performance is Not Always Directly Proportional to Service Quality: A Case of One-Stop Service of Sragen. *International Journal of Administrative Science & Organization*.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran*. Edited by Rianayati Kusmini Pancasari Achmad Fawaid. Cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiharjanto, Erlangga. 2015. "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Pada Pengelolaan Penerangan Jalan Umum di Kota Administrasi Jakarta Pusat Oleh Suku Dinas Perindustrian dan Energi Jakarta Pusat)." SKRIPSI Universitas Padjadjaran.
- Dwiyanto, A. (2012). *Manajemen pelayanan publik : peduli, inklusif dan kolaboratif* . Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hary, D. (2018). One-Stop Service System To Improve Public Services. *Jurnal Supreme Court of Republic of Indonesia*.
- Husaini Usman, P. S. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya*.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Moenir, H. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, R. (2011). *Public Policy : Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pambudi, Argo, R. F. (n.d.), Putri Efektivitas One Stop Service Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabu paten Magelang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial UNY*.
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga*.

- Peter M. Kettner, R. M. (2008). *Designing and Managing Programs: An Effectiveness Based Approach*. SAGE Publisher.
- Rusli, Budiman. (2018). One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik FISIP UNPAD*.
- Rosyadi, S. (2019). Laporan Analisis Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. *Research Gate Publication*.
- Saefullah. (1997). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*. Bandung: Fisip UNPAD Press.
- Scholtaa, H., Mertensb, W., Kowalkiewicz, M., & Beckera, J. (2019). From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. *Government Information Quarterly*, 11–26.
- Siagian, S. P. (1994). *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Siagian, Sondang P. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. (2004). *Prinsip-prinsip Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :BumiAksara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagyo, D. P. (2000). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Syauket, A. (2015). The Influence of Officers Professionalism Towards The Quality of Service of The Construction Permit At One Stop Service Unit In The Administrative City of Central Jakarta At The Province Of Jakarta. *Global Journal of Political Science and Administration Universitas Padjadjaran*.