

Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui mal pelayanan publik di Indonesia = Efforts to improve services for communities through public service mall in Indonesia

Etra Efendi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477570&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat Melalui Mal Pelayanan Publik Di Indonesia Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, aman dan nyaman. Selain itu pelayanan publik yang ada masih terpisah berdasarkan jenis dan cakupan masing-masing pelayanan yang terpisah. Tesis ini membahas tentang bentuk pelayanan publik yang terintegrasi dalam satu tempat antara pelayanan dari pemerintah daerah provinsi, pemerintah daerah kabupaten/kota, kementerian/lembaga, BUMN, BUMD dan swasta yang dinamakan Mal Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik merupakan bentuk pelayanan publik yang mampu menjawab permasalahan pelayanan publik yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena menggabungkan pelayanan yang selama ini terpisah-pisah menjadi satu tempat dan melibatkan seluruh komponen pelayanan publik yaitu pemerintah daerah provinsi, pemerintah daerah kabupaten/kota, kementerian/lembaga, BUMN, BUMD dan swasta. Disamping itu terdapat beberapa kendala yang harus diselesaikan dalam implementasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, supaya dapat diwujudkan di seluruh pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota di Indonesia. Maka dari itu perlu adanya upaya pemerintah untuk meningkatkan dasar hukum Mal Pelayanan Publik dari Peraturan Menteri menjadi Peraturan Presiden, sehingga Mal Pelayanan Publik bisa dibangun di seluruh Indonesia. Kata Kunci : Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Urgensi, Kendala, kemudahan berusaha.

<hr>

ABSTRACT

Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat Melalui Mal Pelayanan Publik Di Indonesia Public services organized by the government are currently not in line with the expectations of the community. The public wants public services that are fast, precise, cheap, safe and convenient. In addition, existing public services are still separate based on the type and scope of each separate service. This thesis discusses the form of integrated public services in one place between the services of the provincial government, the district municipal government, the ministries agencies, the state owned enterprises, enterprises and private and the private sector called the Public Service Mall. The research method used is the literature that is juridical normative. The results of this study indicate that Public Service Mall is a form of public service that is able to answer the problems of public services that have not been in accordance with the expectations of the community, because it combines the services during the separated into one place and involves all components of public services namely provincial government, local government districts municipalities, ministries agencies, state owned enterprises, enterprises and private. Besides, there are some obstacles that must be solved in the implementation of Public Service Maintenance, in order to be realized in all provincial government and local government of regency city in Indonesia. Therefore, it is necessary for government

efforts to improve the legal basis of Public Service Mal from Ministerial Regulation to Presidential Regulation, so that Public Service Malls can be built throughout Indonesia. Keywords Public Service, Public Service Mall, Urgency, Constraints, ease of doing business