

## Integrasi Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan = The Integration of Services in South Tangerang Public Service Mall

Tasya Ledy Lestari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20524366&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Potensi yang terdapat di daerah harus dapat didukung dengan pelayanan publik yang memuaskan. Pengintegrasian pelayanan publik sering kali menjadi pilihan Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perubahan demi perubahan pada bidang integrasi pelayanan telah banyak dilakukan. Sampai akhirnya dibentuklah Mal Pelayanan Publik pada April 2021. Dengan demikian, skripsi ini bertujuan untuk menganalisis integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan post positivist, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi kepustakaan, dan observasi. Analisis dilakukan menggunakan teori One Stop Shop dari Askim (2011) yang dibagi ke dalam lima instrumen, yaitu: a. Task Portofolio; b. Participant Structure; c. Autonomy; d. Proximity to Citizen; e. Instruments. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa struktur partisipan pada Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan cukup beragam. Akan tetapi, masing-masing penyedia belum memberikan task portofolio pelayanan yang lengkap. Selain itu, partisipan tidak terlalu terikat dengan MPP karena belum memiliki keterkaitan proses atau pun pengelolaan, masih bersifat co-located. Terakhir, beberapa pelayanan online sulit difahami pelanggan. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan melakukan sosialisasi informasi pelayanan online, penyediaan form pendaftaran manual, data yang terintegrasi, dan kemudahan penyelesaian produk di tempat yang sama. .... The potential contained in the area must be supported by satisfactory public services. The integration of public services is often the choice of the South Tangerang City Government as an effort to improve the quality of public services. Change after change in the field of service integration has been done a lot. Until finally formed a Public Service Mall in April 2021. This research aims to analyze the integration of public services in South Tangerang Public Service Mall. Approach study in this research is using post-positivist, by collecting data through in-depth interviews, literature studies, and observation. The analysis is conducted using the Theory of One Stop Shop from Askim (2011) which is divided into five components, namely: a. Task Portofolio; b. Participant Structure; c. Autonomy; d. Proximity to Citizen; e. Instruments. The result of this research shows that the structure of participants in the South Tangerang Public Service Mall is quite diverse. However, each participant does not provide a complete service portfolio task. In addition, participants are not too attached to MPP because it does not have a process link or management, only co-located. Lastly, some online services are difficult for customers to understand. Recommendations given in this research is to socialize the information of online services, provide the manual registration forms, do incorporation data, and give the ease of product completion in the same place.