



PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK MASYARAKAT DI KOTA PADANG

Sandro Datamora^{1(a)}, Hasbullah Malau^{2(b)}

¹*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

²*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

^{a)}*sandrodatamora@gmail.com*, ^{b)}*hasbullahmalau@gmail.com*

ABSTRACT – Government efforts to improve the quality of public services never stop, until the promulgation of Law number 25 of 2009 concerning public services as a milestone in all efforts to accelerate the realization of excellent public service in Indonesia. One of the breakthroughs and innovations to realize excellent service is the enactment of Permenpan RB number 23 of 2017 concerning the implementation of the Public Service Mall (MPP). The implementation of MPP in Padang is based on Padang Mayor's Regulation No. 54 of 2018 concerning Public Service Malls in the City of Padang, led by the Head of the Padang City One-Stop Investment Office. The implementation of the public service mall is aimed at providing ease of service to the people in the city of Padang quickly and easily as well as getting facilities and infrastructure that are convenient for the recipient of the service. The results showed that, firstly the low quality of human resources available at public service malls, the unavailability of facilities and infrastructure that were comfortable for recipients of services and the lack of socialization by the government regarding the existence of public service malls in the city of Padang.

Keywords : *Implementation, Public Services, Public Service Malls*

Corresponding author. Email. *sandrodatamora@gmail.com*, *hasbullahmalau@gmail.com*

How to cite this article. Datamora, S & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk Masyarakat di Kota Padang. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Volume 1 (4), Hal. 136-142.

<http://jmiap.ppj.unp.ac.id>

ISSN : 2684-818X (Online), ISSN : 2338-7378 (Print)

Copyright©2019. Published by Pusat Kajian-Pemberdayaan dan Pelayanan Masyarakat (PK-P2M) FIS UNP Padang

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi yang penuh tantangan dan daya saing, pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang dititikberatkan kepada aparatur pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan yang memiliki arah untuk memenuhi kebutuhan pemohon layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan layanan barang dan jasa.

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik secara kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatkan tingkat pendidikan, meningkatkan kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik, oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik.

Sebagaimana dikatakan oleh Enceng Hestyodono dalam (Niluh Putu, 2016:9) mengatakan bahwa pelayanan yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik sangat berpengaruh dalam memperbaiki kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Dalam memberikan pelayanan publik yang untuk masyarakat, pemerintah sebelumnya mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan generasi pertama yang dicetuskan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima. Namun, saat ini masih terdapatnya hambatan atau kendala oleh penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik.

Dikeluarkannya kebijakan oleh pemerintah melalui KemenPan RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik baik di pusat dan di

daerah. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan dalam satu gedung baik itu pelayanan perizinan, non perizinan dan informasi pelayanan/pengaduan layanan yang ada di mal pelayanan publik.

Keberadaan mal pelayanan publik ini meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, Swasta.

Penyelenggaraan mal pelayanan ini sudah di resmikan keberadaannya di Kota Padang yang merupakan Kota yang ke-15 yang memiliki mal pelayanan publik. Mall Pelayanan Publik di Kota Padang telah diresmikan pada bulan September tahun 2018 yang diresmikan oleh Walikota Padang Bapak Mahyeldi dibawah naungan (DPMPTSP) Kota Padang.

Mall Pelayanan Publik (MPP) diatur dalam Peraturan Walikota Padang No. 54 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di Kota Padang pada pasal 1 yang menjelaskan bahwa mall pelayanan publik merupakan suatu gedung yang didalamnya memiliki kegiatan pelayanan baik administrasi/perizinan dilakukan oleh OPD, BUMN/BUMD/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang prima.

Tujuan mal pelayanan publik ini yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan langsung dalam satu gedung.

Penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Padang diikuti oleh 16 instansi yang ada di Kota Padang, baik instansi dari organisasi perangkat daerah, BUMN/Swasta dan BUMD yang ada di Kota Padang. namun kenyantaan nya, dalam memberikan pelayanan di mal

pelayanan publik masih banyak kendala yang dihadapi. Untuk itu dalam penelitian ini akan membahas tentang penyelenggaraan mall pelayanan publik untuk masyarakat di Kota Padang.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh organisasi yang berkaitan dengan pelayanan publik bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan maupun kegagalan dalam memberikan pelayanan.

Organisasi penyelenggara pelayanan yang diatur pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, harus meliputi :

- 1) Pelaksanaan Pelayanan;
- 2) Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) Pengelolaan Informasi;
- 4) Pengawasan internal;
- 5) Penyuluhan kepada masyarakat;
- 6) Pelayanan konsultasi.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, memberi layanan kepada masyarakat dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan publik Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi :

- (1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- (2) Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- (3) Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- (4) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (5) Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Kompetensi petugas pelayanan
Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Konsep Mall Pelayanan Publik

Penyelenggaraan mall pelayanan publik dilaksanakan di Kota Padang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan lokasi Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di Kota Padang yang diterapkan sebagai salah satu Kota percontohan Mall Pelayanan Publik. Hal ini bertujuan agar dapat melakukan pelayanan yang efektif dan efisien yang perlu diatur dalam penyelenggaraan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.

Dalam Peraturan Walikota Padang No. 54 Tahun 2018 tentang Mall Pelayanan Publik menjelaskan pada pasal 1 bahwa

Mall pelayanan publik atau disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan layanan atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat dan mudah. Penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kota Padang ini dipimpin langsung oleh kepala DMPTSP Kota Padang yang sudah berpindah lokasi di Pasar Raya Blok III Lantai 4 Kota Padang dengan lokasi sebelumnya di Jl. Sudirman No. 1 Padang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif (Moleong. J. Lexy, 2006). Locus penelitian di MPP Kota Padang. Penelitian ini menggunakan data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan uji keabsahan data dengan cara menggunakan teknik triangulasi sumber. Sedangkan untuk teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk Masyarakat di Kota Padang

Untuk mengetahui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang dengan menggunakan indikator penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik menurut Kemen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut :

a) Prosedur Pelayanan

Standar pelayanan menggambarkan tentang alur atau prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pelaksana layanan. Pelayanan yang ada di MPP Kota Padang dilaksanakan pada bulan Desember 2018. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kota Padang setelah adanya mal pelayanan publik kota Padang, terdapat banyak keluhan yang didapatkan di sana.

Berawal dari informasi saat Ombudsmen melakukan sidak di MPP, terlihat belum ada prosedur pelayanan yang jelas di Mal Pelayanan Publik Kota Padang. Namun baru-baru ini sudah ada prosedur layanan yang jelas diberikan oleh mal pelayanan publik melalui poster di dinding setelah pintu masuk mal pelayanan publik Kota Padang.

Dapat dilihat berdasarkan maklumat pelayanan yang ada di MPP kota Padang dalam penyelenggaraan pelayanan nya disesuaikan dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Pada tahap pelayanan perizinan yang dilayani oleh Dinas Penanaman Modal Satu Pintu kota Padang memiliki alur pelayanan yang awalnya bisa dilayani langsung oleh customer service setelah pengunjung datang melewati pintu masuk gedung Mal Pelayanan Publik Kota Padang. Selain melakukan pelayanan perizinan di Mal pelayanan publik Kota Padang bisa dilakukan dengan melakukan pendaftaran secara online melalui pojok mandiri yang disediakan dalam gedung mal pelayanan publik Kota Padang.

Setelah itu customer service memberikan arahan menemui petugas pelayanan perizinan untuk diproses dan verifikasi administrasi yang layanan butuhkan dengan langsung memproses perizinan apakah di acc atau tidak, apabila disetujui dilakukan lah proses cetak lembaran perizinan dan langsung penandatanganan izin sehingga bisa mengambil hasil layanan yang diberikan oleh DMPTSP Kota Padang.

b) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam tahap pelaksanaan layanan oleh mal pelayanan publik di Kota Padang memilii jadwal operasional yang diberlakukan oleh Mal pelayanan publik untuk seluruh petugas pelayanan, baik dari

instansi DMPTSP Kota Padang, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Instansi Swasta dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Jadwal operasinya yaitu hari Senin-Kamis pukul 08.00-17.30 Wib, sedangkan hari jumat beroperasi pada pukul 08.00-15.30 Wib.

Pelayanan yang ada di MPP ini memiliki jadwal lamanya penyelesaian pengurusan perizinan, pengaduan layanan, dan layanan informasi yang ada di mal pelayanan publik Kota Padang. salah satu masyarakat Kota Padang dalam mengurus layanan perizinan berpendapat bahwa jadwal penyelesaian pelayanan yang ada disana sangat transparan, sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh petugas layanan bersama pemohon layanan.

Selesainya jadwal perizinan yang diberikan oleh petugas layanan terhadap penerima pelayanan, pertama di DMPTSP Kota Padang terdapat 33 jenis pelayanan di MPP dengan lama menunggu pelayanan perizinan yang diberikan petugas layanan minimal selama 3 hari dan paling lama pengurusan perizinan di DMPTSP Kota Padang selama 40 hari kerja.

Pelayanan di Dinas Kesehatan terdapat 20 jenis layanan yang ada disediakan di mal pelayanan publik Kota Padang, yang waktu penyelesaiannya yaitu selama 7 hari kerja. Sedangkan pada Dinas PUPR ada 6 jenis pelayanan yang diberikan disana dengan lama penyelesaiannya maksimal 21 hari kerja dan minimal lama penyelesaiannya 7 hari kerja. Pelayan di Dinas Lingkungan Hidup terdapat 3 jenis layanan yang memiliki lama penyelesaiannya 14 hari kerja. Sementara pada Dinas Pertanian terdapat 5 jenis pelayanan yang lama penyelesaiannya maksimal 30 hari kerja dan minimal 15 hari kerja.

Jenis pelayanan di MPP yaitu BUMN/Swasta dan BUMD seperti BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, KPP Pratama Padang, PT. Jasa Raharja, Kementerian Agama, BNN Sumbar, PT.

PLN, Imigrasi, Polresta, Bank Nagari, Bank BNI dan PDAM Kota Padang yang memiliki jadwal penyelesaiannya paling lama 15 menit dan minimal 10 menit lamanya.

c) Biaya Pelayanan

Proses pembayaran pelayanan yang didapatkan berdasarkan ketentuan yang ada ditetapkan. Penyelenggaraan mal pelayanan di Kota Padang yang diikuti oleh 16 instansi yang memiliki jenis layanan yang berbeda yang bisa didapatkan oleh masyarakat Kota Padang di Mal Pelayanan Publik Kota Padang. Pada DMPTSP terdapat 31 layanan yang tidak dipungut biaya, sedangkan ada 2 jenis layanan yang dipungut biaya yaitu izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol dan Izin Trayek. Sedangkan pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas PUPR, biaya/tarif yang diberlakukan disesuaikan oleh retribusi daerah melalui Perda No. 13 tahun 2011 dan Perda No. 6 Tahun 2007. Pada dinas lingkungan hidup, kesehatan, Dinas Pertanian dan BUMN/BUMD yang ada di mal pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak memungut biaya sepeserpun.

d) Produk Layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang ada di mal pelayanan publik memberikan list/jenis layanan apa saja yang masyarakat Kota Padang peroleh di Mal Pelayanan Publik. Produk pelayanan di mal pelayanan publik di Kota Padang yaitu pelayanan yang didalamnya terdapat pelayanan dari Organisasi Perangkat daerah seperti Dinas DMPTSP (Dinas Kesehatan, Dinas Dinas PUPR, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pertanian), BUMN (BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Jasa Raharja, PT. PLN, Bank BNI), BUMD (Bank Nagari, PDAM,) dan kementerian agama, Polresta, Imigrasi dan KPP Pratama Padang.

e) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan

publik. Pemenuhan fasilitas yang diberikan oleh mal pelayanan publik belum tersalurkan dengan baik, karena masih terlihat belum banyak fasilitas yang didapatkan di mal pelayanan publik ini. Masih terlihat jelas tidak ada pengaturan pembeda/sekat antara tempat pelayanan instansi yang satu dengan yang lainnya sehingga dapat dikatakan mal sarana mal pelayanan publik Kota Padang belum dapat dikatakan sudah terpenuhi dengan baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dijelaskan di Peraturan Kementerian No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik memiliki fasilitas counter pelayanan, tempat bermain anak, ruang laktasi, ATM Center, Fasilitas difabel, meeting room, multifunction room, dan perpustakaan publik. Mal pelayanan publik Kota Padang saat ini hanya memiliki tempat bermain anak dan counter pelayanan.

f) Kompetensi petugas

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas layanan di mal pelayanan publik di Kota Padang ditempatkan berdasarkan pengetahuan, keahlian yang dimiliki sesuai dengan motto Mal pelayanan publik yaitu RANCAK (Ramah, Adil Normatif, Cepat, Akuntabilitas dan Kualitas). Pelayanan yang diberikan oleh petugas mal pelayanan publik berdasarkan maklumat mal pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan publik Kemenpan No. 63 tahun 2003.

Kendala yang dihadapi dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang

Dalam penyelenggaraan pelayanan di MPP Kota Padang walaupun sudah direncanakan dengan matang dan terarah pasti juga akan terdapat hambatan atau kendala. Begitu pula dengan pelaksanaan layanan yang ada di MPP Kota Padang dalam memberikan pelayanan yang

“RANCAK” (Ramah, Adil, Normatif, Cepat, Akuntabilitas dan Kualitas) sesuai dengan Motto MPP Kota Padang. Kendala itu bisa saja datang dari internal dan eksternal.

Menurut Hansen dan Mowen (Larasati & Haksama, 2016), kendala terbagi atas, sebagai berikut :

a) Kendala Internal

- 1) Sumber Daya Manusia. Dalam memberikan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Padang, terlihat banyak keunggulan yang kita lihat dalam memberikan pelayanan yang dapat kita peroleh langsung dalam satu gedung. Selain itu apabila kita lihat kekurangan yang ada di mal pelayanan publik Kota Padang yaitu petugas layanan yang dibawah naungan instansi Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, Dinas PUPR, dan Instansi BUMN/BUMD lainnya sering tidak berada didalam ruangan mal pelayanan publik, dan kehadiran petugas layanan yang tidak tepat waktu saat memberikan layanan di pagi hari saat jam operasional mal pelayanan publik yaitu senin-kamis 08.00-16.30 Wib, sedangkan pada hari jumat 08.30-15.30 Wib. Sehingga dalam kendala ini banyak nya keluhan dari masyarakat Kota Padang yang sudah lama menunggu untuk memperoleh layanan di Mal pelayanan Publik.
- 2) Masih kurangnya sarana dan prasarana Mal Pelayanan Publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi no. 23 Tahun 2017 dijelaskan fasilitas yang dapat dinikmati oleh masyarakat yang ada di Mal pelayanan Publik yaitu ketersediannya counter pelayanan, ATM Center, Tempat bermain anak, Ruang Laktasi, fasilitas Difabel, Meeting room, perpustakaan publik dan multifungsion Room. Sedangkan

di mal pelayanan publik Kota Padang belum terpenuhi nya sarana dan prasarana di mal pelayanan publik selain tempat bermain anak-anak bagi pengunjung yang membawa anaknya. Selain itu lokasi pelayanan publik yang tidak strategis, berada di Jl. Pasar Raya Blok III lantai dan tidak memenuhi persyaratan prasaran untuk masyarakat yang lansia, ibu hamil dan disabilitas menuju mal pelayanan publik di Kota Padang.

b) Kendala Eksternal

Masih rendahnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan Mal Pelayanan Publik. Dalam memberikan pelayan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Padang, terlihat masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan mal pelayanan publik di Kota Padang, sehingga masyarakat saat melakukan wawancara sama sekali tidak mengetahui adanya mal pelayanan publik, keberadaan mal pelayanan publik serta fungsi, tujuan mal dan Jenis pelayanan mal pelayanan publik di Kota Padang. Selain itu kurangnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun petugas layanan mal pelayanan publik yang dipimpin oleh Kepala Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Padang.

PENUTUP

Mall pelayanan Publik merupakan kebijakan pemerintah yang berasal dari Kemenpan rb No.11 Tahun 2018 tentang penetapan lokasi Penyelenggaraan MPP di Kota Padang ditetapkan sebagai salah satu percontohan mall pelayanan publik. MPP adalah lokasi berlangsungnya proses layanan administrasi yang merupakan perluasan dari fungsi dari Dinas Penanaman Modal Satu Pintu (DMPTSP) Kota Padang baik pusat maupun daerah, BUMN dan BUMD dengan tujuan mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah serta terjangkau. Mal pelayanan publik Kota

Padang diresmikan oleh Bapak Mahyeldi Ansharullah selaku Walikota Padang pada tahun 2018 yang lalu dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan MPP di Kota Padang. Faktor penghambat penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang Pertama, masih rendahnya sarana dan prasarana yang ada di MPP Kota Padang dalam pemenuhan fasilitas yang didapatkan di MPP dan penempatan lokasi mal pelayanan publik yang sulit untuk dijangkau yaitu Jl. Pasar Raya Blok III Lantai 4 Kota Padang.

Kedua, masih rendahnya disiplin petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung sehingga pengunjung menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Ketiga, masih rendahnya pemahaman masyarakat Kota Padang tentang fungsi Mal Pelayanan Publik, lokasi Mal Pelayanan Publik dan Jenis Layanan yang ada di MPP Kota Padang.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ni Luh Putu Puspitasari. Analisis Kualitas Pelayanan Pelayanan Publik do Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1 (2016) : 89-114.
- Kemenpan No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 tentang Mall Pelayanan Publik Kota Padang.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi/PermenPANRB No. 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.