



Implementation Of Public Service Using A Whole Of Government Approach At The Public Service Mall Of Bengkulu City

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dengan Pendekatan *Whole Of Government* Di Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu



Ririn Anggriyani ^a

Harmiati ^b

Heru Purnawan ^c

Article history:

Submitted: 05-05-2026

Revised: 23-06-2026

Accepted: 24-06-2026

Keywords:

Indonesian Police, Police Role, Public Safety

Abstract

According to the 2024 Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (KemenPAN-RB), Bengkulu City has not yet been recognized as a prime public service mall at the district/city level. Therefore, it can be concluded that public services in Bengkulu City are not yet categorized as the best compared to other cities. This study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were collected through interviews with informants selected through purposive sampling, based on specific considerations regarding relevance to the research topic. Data were also obtained through direct observation and documentation. In analyzing the findings, this study referred to the theory proposed by Perry (6), which contains three main components: coordination, integration, and closeness and involvement. This study used a qualitative approach with descriptive research. The data analysis techniques included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of public services using the Whole of Government approach at the Bengkulu City Public Service Mall has not been implemented properly. This can be seen from the factors that determine the success of the Whole of Government Approach, namely coordination, integration, closeness, and involvement. The coordination variable at the Bengkulu City Public Service Mall only creates coordination between government and non-government agencies, and the coordination established is limited to the establishment and operation of the Public Service Mall. In terms of integration, the implementation of public services in Bengkulu City has not yet achieved the MPP's goal of facilitating the completion of administrative matters within a single MPP building. Furthermore, the Closeness and Involvement variables established at the Bengkulu City Public Service Mall have not been achieved, as evidenced by the unclear organizational structure of the Bengkulu City MPP.

Keywords: *Whole of Government, MPP, public services*

Abstrak

Menurut KemenPAN-RB Tahun 2024, Kota Bengkulu belum termasuk ke dalam predikat mal pelayanan publik yang prima tingkat kabupaten/kota. Sehingga bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kota Bengkulu belum dikategorikan yang terbaik dibanding kota-kota lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara terhadap informan yang dipilih *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai relevansi dengan topik penelitian. Selain itu, data juga diperoleh melalui teknik observasi langsung dan dokumentasi. Dalam menganalisis temuan, penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Perry 6, yang memuat tiga komponen utama: koordinasi, integrasi, serta kedekatan dan pelibatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun teknik analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dengan pendekatan *Whole of Government* di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu belum terlaksana dengan semestinya pendekatan ini. Hal ini dapat dilihat dari faktor-faktor bagaimana Pendekatan *Whole of Government* ini dikatakan berhasil yaitu koordinasi, integrasi dan kedekatan serta pelibatan. Pada variabel koordinasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu hanya menciptakan koordinasi antar instansi Pemerintah dan non Pemerintah, koordinasi yang terjalin hanya untuk proses pembentukan dan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam hal integrasi, penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bengkulu, belum tercapainya tujuan dari MPP untuk memudahkan masyarakat menyelesaikan urusan administratif dalam 1 gedung MPP saja. Selanjutnya, dalam variabel Kedekatan dan Pelibatan yang terjalin di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu itu belum tercapai karena hal ini terlihat dari struktur organisasi MPP Kota Bengkulu yang masih belum terdefinisi dengan jelas.

Kata kunci: *Whole of Government, MPP, pelayanan publik*

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2026.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Ririn Anggriyani*

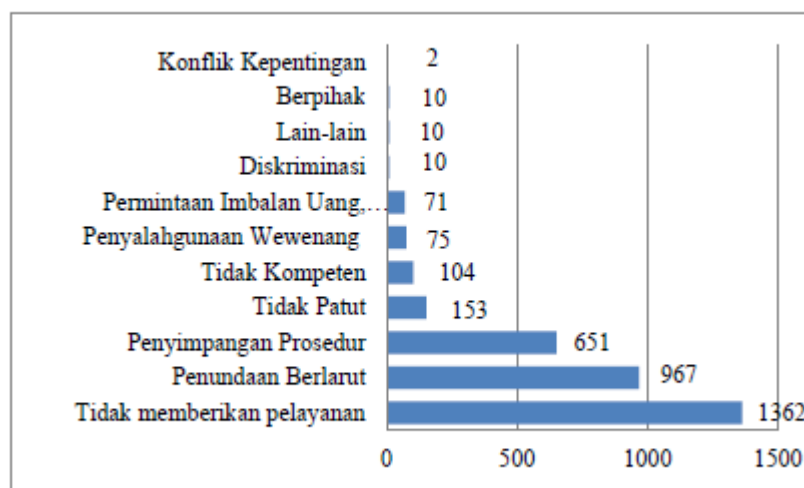
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email address: ririnanggriyani@gmail.com

1. Pendahuluan

Ombudsman RI mengeluarkan Laporan Tahunan 2023 pada bulan Maret 2024, laporan tahunan tersebut Ombudsman menyajikan data dugaan maladministrasi pada tahun 2023, dugaan maladministrasi yang paling banyak dilakukan ialah tidak memberikan pelayanan sebanyak 1.362 laporan, penundaan berlarut sebanyak 967 laporan, penyimpangan prosedur sebanyak 651 laporan, tidak patut sebanyak 153 laporan, tidak kompeten sebanyak 104 laporan, penyalahgunaan wewenang sebanyak 75 laporan, permintaan imbalan uang, barang, dan jasa sebanyak 71 laporan, diskriminasi sebanyak 10 laporan, lain lain sebanyak 10 laporan, berpihak sebanyak 10 laporan, dan konflik kepentingan sebanyak 2 laporan. Selain itu, menurut data laporan tahunan ombudsman ini dengan jumlah 8.458 laporan, Pemerintah daerah merupakan kelompok terlapor paling banyak pada tahun 2023 ini dengan jumlah 3.772 laporan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah ini masih belum cukup baik. Penilaian terhadap kepatuhan terhadap standar pelayanan publik umumnya didasarkan pada dua dimensi utama, yakni aspek bentuk fisik pendukung layanan serta tingkat kemudahan pelayanan tersebut. Penilaian mengacu pada Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang memuat sejumlah indikator seperti ketidakjelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur, biaya pelayanan, dan sebagainya (Ombudsman 2023).

Gambar 1. 1 Laporan Tahunan Ombudsman 2023



Sumber: laporan tahunan ombudsman 2023

Kualitas pelayanan di sektor publik merupakan permasalahan pembangunan di Indonesia yang masih terus digenjot oleh Pemerintah Indonesia. Keinginan Pemerintah Indonesia untuk menangani permasalahan pelayanan publik ini sudah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel. Saat ini penyelenggara pelayanan publik harus mempersatukan usaha-usaha kerjasama pemerintah dengan berbagai sektor agar terwujudnya penyelesaian masalah tersebut. Sejalan dengan hal tersebut maka didukung dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) No. 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Peraturan ini muncul sebagai respon terhadap kebutuhan akan peningkatan mutu pelayanan publik yang berkelanjutan dengan menuntut adanya pengelolaan pelayanan yang terintegrasi dalam satu lokasi (Andrian 2016). 3

Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik agar senantiasa mengacu pada prinsip cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman menjadikan perlunya langkah integratif secara komprehensif melalui kehadiran Mal Pelayanan Publik. Tujuan utama dari pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah untuk mengkonsolidasikan layanan publik yang berasal dari berbagai instansi dengan kewenangan berbeda, yang sebelumnya sulit untuk diintegrasikan (Puryatama, Haryani, and Maret 2020).

Selain itu, konsep Mal Pelayanan Publik ditujukan sebagai pusat integrasi layanan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan dari sejumlah lembaga dan instansi dalam satu lokasi terpadu. Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB Diah Natalisa dalam lokakarya MPP menyebutkan:

“Bukan hanya menyatukan layanan secara fisik, namun yang terutama secara sistem, dimana keterpaduan ini mendorong adanya pemanfaatan data Bersama yang memungkinkan terjadinya penyederhanaan dalam pengelolaan data dan informasi dalam proses pelayanan” (Fransiskus 2021)

Bisa kita lihat bahwa integrasi antar penyedia layanan harus bisa dilakukan agar menciptakan iklim yang baik bagi penerima layanan. Pembangunan Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk konkrit dan langkah inovatif dari penerapan *Whole of Government*.

Sebagai tindak lanjut dari regulasi terkait penyelenggaraan MPP di Indonesia, pada tahun 2018 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) menetapkan Keputusan Nomor 11 Tahun 2018 mengenai penunjukan lokasi penyelenggaraan MPP. Pada tahun yang sama, pemerintah meresmikan sebanyak 11 Mal Pelayanan Publik yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Keseriusan Pemerintah Indonesia dalam mewujudkan Undang- Undang 4

Nomor 25 Tahun 2009 hingga saat sekarang ini, Pemerintah Indonesia telah meresmikan 206 Mal Pelayanan Publik dari Tahun 2017 hingga 2024.

Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bengkulu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Mal pelayanan publik (MPP) Kota Bengkulu diresmikan pada tanggal 16 maret 2023 merupakan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu (DPMPTSP) berdasarkan PeramenPANRB Republik Indonesia No. 23/2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal pelayanan publik kota Bengkulu diresmikan oleh Menteri PANRB Azwar Anas yang mendorong terbangunnya sistem pelayanan berbasis digital.

Peresmian Mal Pelayanan Publik (MPP) ini diharapkan membantu kemudahan perizinan dan akses pelayanan terpadu, sehingga dapat meningkatkan investasi serta pertumbuhan ekonomi, pertumbuhan pariwisata, sekaligus pelestarian budaya. Mal pelayan publik (MPP) Kota Bengkulu bernama Harapan dan Do'a. MPP Kota Bengkulu menjadi MPP ke -113 secara nasional. MPP Kota Bengkulu menyediakan 118 jenis layanan dari 22 instansi. MPP Kota Bengkulu berlokasi di Jl. Basuki Rahmat No. 40 Kel. Sawah Lebar Baru Kec. Ratu Agung Kota Bengkulu. MPP Kota Bengkulu merupakan gedung eks balai kota 5

Bengkulu. MPP Kota Bengkulu terletak di lokasi yang strategis sehingga mudah diakses seluruh warga Kota Bengkulu. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi perangkat strategis untuk mengetahui kualitas layanan publik dalam suatu manajemen pelayanan yang berbasis pada paradigma *new public service* (MENMENPAN-RB 2023).

2. Metodologi Penelitian

Semua penelitian bermula dari *World view* yaitu pandangan dunia. Creswell memandang *worldview* sebagai suatu orientasi mengenai dunia, serta sifat yang digunakan seorang peneliti di dalam penelitian. Setiap individu atau peneliti mengembangkan pandangan *worldview* sebagai orientasi atau pandangan, serta pengalaman-pengalaman mereka di masa lalu. Menurut Creswell, paradigma dalam suatu penelitian dapat dibedakan menjadi empat, yaitu post-positivisme, konstruktivisme, transformatif, dan pragmatis (Creswell 2016). Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut, paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme dalam penelitian adalah pemahaman yang mendalam mengenai cara individu memandang dan melihat lingkungan sekitarnya, serta bagaimana interaksi sosial membentuk persepsi tersebut terhadap fenomena yang diteliti. Penelitian menggunakan paradigma ini bertujuan untuk menemukan dan mengevaluasi apa yang membuat suatu peristiwa terjadi. Pengetahuan yang diperoleh dari pendekatan konstruktivisme berasal dari melihat secara langsung apa yang terjadi di lapangan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menggali, memahami, dan mengeksplorasi secara mendalam pengalaman, pandangan, serta tantangan 30

yang dihadapi oleh berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada mal pelayanan publik di Kota Bengkulu. Sebagaimana diungkapkan oleh Jhon W. Creswell menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell 2016). Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah naratif menurut Jhon W. Creswell, bahwa penelitian naratif adalah salah satu penelitian kualitatif dimana penelitian tersebut mempelajari tentang seorang individu untuk memperoleh data terkait sejarah

perjalanan dalam kehidupan seorang individu tersebut. Selanjutnya data yang telah diperoleh kemudian dibuat dalam bentuk laporan naratif dan kronologis (Creswell 2016).

Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif dan dengan pendekatan naratif membuat peneliti bisa menyampaikan hasil dari temuan di lapangan yaitu hasil wawancara dan melihat keadaan langsung dilapangan, lalu di tuangkan dalam bentuk narasi yang mudah di pahami dan memperoleh kesimpulan hasil dari kolaborasi instansi pemerintah yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di mal pelayanan publik di Kota Bengkulu. Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu, Penelitian dimulai pada Desember 2025 sampai dengan Mei 2026. Instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan mencakup: pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

| Rumusan Masalah | Aspek Kajian | Sub-Aspek Kajian | Pengambilan Data | Sumber Data |
|---|----------------------------------|--|---|------------------------------------|
| bagaimana pelayanan publik di mal pelayanan publik Kota Bengkulu dengan pendekatan <i>Whole of Government</i> | Teori <i>Whole Of Government</i> | Penyatuan ini berdasarkan nilai-nilai dasar, yaitu sebagai berikut: a. Koordinasi, b. Integrasi, c. Kedekatan dan pelibatan | - Observasi - Wawancara - Dokumentasi | Informan kunci dan informan utama. |

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3 Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Bengkulu secara resmi dimulai pada tahun 2023, yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Wali Kota Bengkulu Nomor 27 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Bengkulu sebagai dasar hukum pelaksanaannya. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa pelaksanaan MPP berada di bawah tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu. Namun, juga bekerjasama dengan berbagai lembaga atau instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan maupun non- perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta sektor swasta. Pada hasil temuan awal di latar belakang yang peneliti lakukan, kita bias melihat bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu belum berjalan dengan baik, masih terdapat kekurangan dan kendala yang terjadi di lapangan. *Whole of Government* merupakan pendekatan penyelenggaraan pemerintahan yang menggabungkan upaya kolaboratif dari seluruh sektor pemerintahan dalam kerangka koordinasi yang lebih luas yang dapat menghasilkan output pelayanan publik yang baik, efisien bagi masyarakat yang terdampak.

Adapun fokus aspek pada penelitian menurut teori dari Perry 6 yang meliputi a. Koordinasi, meliputi Penyertaan / Pengembangan strategi dengan mempertimbangkan dampak, dialog (pertukaran informasi), *joint planning*/ perencanaan kerjasama sementara. b. Integrasi, meliputi *joint working*/kolaborasi sementara, *joint venture*/ perencanaan jangka panjang dan satelit. c. Kedekatan & Pelibatan, meliputi Aliansi strategis, *Union*, *Merger*.

Koordinasi

Koordinasi adalah usaha yang dilakukan dalam pengaturan dan juga penataan dari Setiap elemen kedalam suatu pengoperasian yang terpadu dan tentunya harmonis. Hal ini sangat penting karena dengan adanya kompleksitas atau berbagai macam Lembaga atau instansi, maka koordinasi yang dilakukan efektif dan juga efisien sangat diperlukan untuk dapat menjalankan seluruh kegiatan kelembagaan.

Aspek ini sangat penting karena dengan adanya keragaman di Setiap Lembaga dan instansi, maka sangat

dibutuhkan koordinasi yang efektif serta efisien dalam melaksanakan kegiatan dan kelembagaan. Dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Bengkulu untuk melihat bagaimana koordinasi antar Lembaga dan instansi peneliti akan menjelaskan dengan menggunakan indicator.

Gambar 4. 3 Antrian Online pada aplikasi MPP Kota Bengkulu



Sumber : mpp.bengkulukota.go.id

Berdasarkan hasil uraian wawancara peneliti dengan informan sebagaimana yang telah peneliti rangkum diatas, dapat diketahui bahwa semua instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu ikut serta dalam meningkatkan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu, dengan pemberian nomor antrian baik yang sudah mendaftar online maupun yang langsung datang ke kantor. Dan semua petugas juga melayani masyarakat sesuai dengan unit layanan instansi masing-masing. Namun, masih banyak masyarakat yang belum awam untuk ambil antrian online, serta memberikan saran dan kritik pada laman web MPP tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak FA selaku sekretaris (DPMPTSP) Kota Bengkulu, beberapa informan lainnya. hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama informan tersebut adalah sebagai berikut :

“koordinasi rutin seperti dialog tatap muka pada pemangku kepentingan yang membuka layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu kita ada, dan dilakukan secara berkala kadang beberapa bulan sekali, kita ada pengawasan terintegrasi pada setiap OPD yang berkerjasama di MPP, namun setiap unit disini kan sudah tertuang pada PKS (perjanjian kerja sama) sehingga untuk setiap pelayanan sudah mengacu pada PKS itu sendiri, karena setiap unit itu tetap berkoordinasi dengan atasan kantor mereka masing-masing”

Berdasarkan hasil uraian wawancara peneliti dengan informan sebagaimana yang telah peneliti rangkum diatas, dapat kita ketahui bahwa indikator dialog ini untuk dilapangan sendiri jarang di lakukan antar instansi untuk berdialog karena petugas unit harus tetap di unit mereka masing-masing. Dalam praktiknya dialog yang dilakukan untuk perencanaan pengembangan suatu program itu, semua Lembaga dan instansi yang tergabung didalam Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu itu dilakukan dalam bentuk monitoring dan evaluasi beberapa bulan sekali dan dengan waktu yang tidak pasti. Jika dalam praktiknya dilapangan ditemukan permasalahan, maka para petugas unit juga harus melaporkan permasalahan 48

yang terjadi kepada kepala instansi mereka masing- masing karena di Mal Pelayanan Publik mereka juga menggunakan Komunikasi vertical.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak JJ Petugas layanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bengkulu, hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama informan tersebut adalah sebagai berikut :

“kami dari BPJS ketenagakerjaan kalau untuk Komunikasi antar unit mungkin tidak terlalu terasa. Karena Komunikasi sering dilakukan antara saya dan atasan kantor kami sendiri, namun dari atasan MPP saya kurang tau karna jarang berinteraksi juga, jika ada kendala seperti perubahan data pada unit kami, maka masyarakat sebelumnya harus melakukan perubahan pada Dinas DUKCAPIL, nah untuk ini langsung masyarakat yang mengurus ke DUKCAPIL baru ke kita lagi, bukan dari kami yang berkoordinasi dengan DUKCAPIL nya”.

Pembahasan

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dengan Pendekatan *Whole Of Government* Di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu belum sepenuhnya menghadirkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara narasumber yaitu :

a. Koordinasi

Penerapan pendekatan *Whole of Government* dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dimulai dari

efektivitas koordinasi antar lembaga yang terlibat dalam pemberian layanan di MPP. Pendekatan ini pada dasarnya bertujuan untuk menjawab permasalahan klasik terkait lemahnya koordinasi antar sektor atau lembaga, yang seringkali disebabkan oleh fragmentasi kelembagaan dan meningkatnya kompleksitas regulasi di tingkat sektoral.

Koordinasi pada penyelenggaraan MPP Kota Bengkulu belum terjalin dengan semestinya sesuai yang diharapkan. Seperti yang kita ketahui bahwa koordinasi adalah bentuk pengaturan dan penataan berbagai elemen ke ruang lingkup suatu pengoperasian yang lebih terpadu dan harmonis, maka koordinasi yang diberikan oleh atasan seperti penyertaan semua instansi dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih maksimal, rapat monitoring dan evaluasi yang dilakukan di MPP Kota Bengkulu tidak jelas waktunya berapa bulan sekali. Koordinasi tersebut hanya seputar koordinasi antara petugas unit layanan dan atasan mereka masing-masing. masih kurangnya koordinasi 66

mengenai Kerjasama antara berbagai pihak implementor dalam upaya menghasilkan output pelayanan yang sesuai dengan regulasi.

Berdasarkan penjabaran seorang informan bahwa mereka sebagai petugas layanan yang mewakili instansi masing-masing masih mengacu pada arahan dari atasan instansi masing-masing, dan masih mempunyai kekurangan pada standar pelayanan yang maksimal seperti pada pernyataan petugas layanan DUKCAPIL, sehingga dapat disimpulkan belum terjalannya koordinasi secara optimal antar instansi karna semua instansi masih berfokus pada hasil output masing-masing lembaga, bukan yang ingin dicapai bersama (*outcome-based*).

b. Integrasi

Mal Pelayanan Publik di Kota Bengkulu mengintegrasikan semua pelayanan yang tergabung dalam satu tempat bukan hanya secara fisik tetapi juga secara online dengan satu server pribadi yang telah dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu sehingga mampu menjamin keamanan dan kelancaran aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Kesimpulan ini peneliti ambil berdasarkan pertimbangan bahwa integrasi pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk menyatukan beberapa layanan publik kedalam suatu wadah seperti yang terjadi pada MPP di Kota Bengkulu yang saling bekerjasama tanpa adanya pertentangan dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang berhubungan dengan peristiwa-peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat. Dengan kata lain, integrasi adalah suatu cara untuk melakukan kerja sama yang tidak saling bertentangan demi mencapai suatu tujuan. 67

Indikator Perencanaan bersama dalam pengembangan strategi di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu sudah mulai terhubung dan tergabung dengan efektif dan efisien. Karna adanya program dari Walikota sudah ada nya MPP bergerak ke kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Bengkulu namun berjalan secara bergantian sehingga masih adanya kekurangan yaitu masyarakat masih banyak menumpuk di MPP untuk mengurus urusannya.

Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu juga memiliki entitas terpisah namun dimiliki Bersama oleh Lembaga dan instansi yang tergabung ke dalam Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu, Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu yang menjadi entitas terpisah tersebut berhasil melaksanakan perannya, dengan melaksanakan program dari Walikota, dan mengintegrasikan beberapa layanan untuk jemput bola ke masyarakat, agar pelayanan yang efisien bisa dirasakan oleh masyarakat di Kota Bengkulu.

Namun berdasarkan penuturan dari masyarakat dan petugas layanan di MPP Kota Bengkulu, masih ada hal yang belum terintegrasi seperti pembaharuan data pada BPJS ketenagakerjaan dan DUKCAPIL sehingga masyarakat harus mengurus ke layanan masing-masing, bahkan bisa ke kantor cabang yang bukan dalam 1 gedung yang sama dikarenakan faktor jaringan ataupun layanan yang terbatas, meskipun seluruh instansi telah terintegrasi secara fisik di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu, pada praktiknya pelaksanaan layanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, seperti masih belum terlaksananya tujuan dari MPP untuk 68

memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi pada 1 gedung saja yaitu MPP itu sendiri, tanpa harus ke kantor cabang lagi.

c. Kedekatan dan Pelibatan

Penggabungan ke dalam struktur baru, artinya kelembagaan menyatukan diri dalam wadah yang relatif lebih permanen. Dalam kedekatan dan pelibatan ini, harus ada Perencanaan jangka Panjang, kerjasama pada isu yang besar yang menjadi urusan utama salah satu peserta kerjasama (Aliansi strategis) dan masuk dalam penggabungan kedalam struktur baru (Merger).

Dalam prakteknya Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu ini belum ada perencanaan jangka Panjang yang dilakukan oleh semua instansi, sesuai dengan hasil wawancara pada narasumber, harusnya tujuan jangka panjang MPP adalah hal yang penting karena mengintegrasikan lebih banyak jenis layanan dari kementerian, lembaga, BUMN/BUMD, hingga swasta. Perencanaan jangka panjang mencakup agenda pemantauan dan evaluasi (monev) berkala untuk mengatasi kendala operasional, mengurangi maladministrasi, dan meningkatkan kualitas layanan prima secara berkelanjutan

Penggabungan instansi dalam struktur baru di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu ini juga belum ada dikarenakan belum jelasnya identitas Mal Pelayanan Publik ini dan Mal Pelayanan Publik ini masih dibawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu. Begitu juga dengan kelompok kerja yang ada disini, belum terealisasi nya kelompok kerja ini dikarenakan instansi disini masih terpaku dengan tugas-tugas dari instansi mereka sendiri. 69

Dengan begitu bisa dikatakan bahwa kedekatan dan pelibatan yang terjalin pada Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu ini belum terealisasi sepenuhnya.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan peneliti dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu dengan menggunakan Pendekatan *Whole of Government* belum terlaksana dengan semestinya pada pendekatan ini. Hal ini dapat dilihat dari faktor-faktor bagaimana Pendekatan *Whole of Government* ini dikatakan berhasil yaitu koordinasi, integrasi dan kedekatan serta pelibatan. Adapun hasil penelitian ini dilaksanakan berdasarkan temuan dan data penelitian. Oleh sebab itu, pada dasarnya Pendekatan *Whole of Government* bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang prima dengan mengurangi ego sentral dari instansi-instansi yang terlibat di dalam suatu wadah dalam hal ini yaitu Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu yang terintegrasi secara fisik maupun online, dan memiliki kedekatan sesama instansi maupun masyarakat penerima jasa layanan. Namun pada kenyataannya, penerapan pendekatan *Whole of Government* dalam Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu belum sepenuhnya terwujud. DPMPTSP Kota Bengkulu selaku *leading sector* dalam penyelenggaraan MPP sejauh ini hanya mampu membangun koordinasi antara instansi pemerintah dan non-pemerintah.

- a. Koordinasi yang dilakukan pun masih terbatas pada tahap pembentukan dan pelaksanaan operasional MPP seperti melakukan PKS (Perjanjian Kerja Sama) masing-masing instansi/lembaga yang ada pada unit layanan di MPP Kota Bengkulu, tanpa diikuti oleh kerja sama yang lebih mendalam untuk menghasilkan keluaran pelayanan secara kolaboratif. Ketidakpastian waktu
- b. dialog rutin yang dilakukan DPMPTSP dan instansi/ badan yang terlibat, yang seharusnya dialog diperlukan untuk menjembatani kewenangan yang berbeda antar kementerian atau lembaga yang ada di MPP Kota Bengkulu, untuk mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
- c. Dalam aspek integrasi, penyelenggaraan MPP di Kota Bengkulu memang telah berjalan baik dari sisi fisik maupun nonfisik, namun belum menyentuh aspek sinergi antar lembaga secara substantif. Meskipun seluruh instansi telah terintegrasi secara fisik di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu, pada praktiknya pelaksanaan layanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, seperti masih belum terlaksananya tujuan dari MPP untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi pada 1 gedung saja yaitu MPP itu sendiri, tanpa harus ke kantor cabang lagi.
- d. Selain itu, aspek kedekatan dan pelibatan antar lembaga juga belum terealisasi secara optimal. Hal ini terlihat dari struktur organisasi MPP Kota Bengkulu yang masih belum terdefinisi dengan jelas serta belum terbentuknya kelompok kerja yang secara khusus bertugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap instansi masih menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara terpisah, sesuai dengan kewenangan masing-masing, tanpa adanya koordinasi yang mendalam dalam kerangka kerja kolaboratif. Pembentukan dan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Bengkulu dengan Pendekatan *Whole of Government* ini belum terlaksana karena hanya ada pemindahan lokasi layanan dari berbagai tempat menjadi satu tempat, tanpa adanya kolaborasi antar instansi dan OPD yang bersangkutan.

Saran:

Berbagai Kesimpulan yang dibuat terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu, berikut adalah beberapa saran agar terjadinya pelayanan publik yang lebih prima dan berkolaborasi nya semua instansi disini yaitu:

- a. Semua instansi pelaksana pelayanan publik harus bisa menghadirkan koordinasi yang menghasilkan output layanan bersama, terutama Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu sebagai *leading sector* pada Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu.
- b. Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu harus jelas kedudukannya, apakah akan dibuat sebagai organisasi atau Lembaga yang memiliki struktur sendiri, agar semua program dan regulasi yang mengatur instansi didalamnya terstruktur.

-
- c. Penguatan kapasitas Sumber Daya Manusia melalui Pelatihan Interdisipliner, dengan diselenggarakan pelatihan tersebut dapat mengedepankan pemahaman lintas fungsi dan pendekatan kolaboratif. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran dan kemampuan petugas unit layanan dalam bekerja bukan hanya fokus pada bidangnya masing-masing.

5 Daftar Pustaka

- Andrian, Taher. 2016. "Rapor Merah Pelayanan Publik Di Indonesia." Tirto.id. <https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>.
- Arya, Mahatama. 2025. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Whole Of Government Di Mal Pelayanan Publik Kota Padang."
- Bisri. 2025. "Konsultasi Publik DPMPTSP Kota Dorong Kualitas Pelayanan Publik." <https://rri.co.id/daerah/1965223/konsultasi-publik-dpmptsp-kota-dorong-kualitas-pelayanan-publik>.
- Colgan, A., Kennedy, L. A., & and Doherty, and N. 2014. *A Primer on Implementing Whole of Government Approaches*. Dublin: Centre for Effective Services.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran*. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fransiskus, Prasetia. 2021. "Tak Hanya Menyatukan Layanan Fisik, Mal Pelayanan Publik Atasi Benang Kusut Birokrasi Artikel Ini Telah Tayang Di Tribunnews.Com Dengan Judul Tak Hanya Menyatukan Layanan Fisik, Mal Pelayanan Publik Atasi Benang Kusut Birokrasi, [https://www.tribunnews.com/nasional/2021/06/15/tak-hanya-menyatukan-layanan-fisik-mal-pelayanan-publik-atasi-benang-kusut-birokrasi#:~:text=Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Diah,secara sistem%2C dimana keterpaduan ini mendorong adanya](https://www.tribunnews.com/nasional/2021/06/15/tak-hanya-menyatukan-layanan-fisik-mal-pelayanan-publik-atasi-benang-kusut-birokrasi#:~:text=Deputi%20bidang%20Pelayanan%20Publik%20Kementerian%20PANRB%20Diah,secara%20sistem%20dimana%20keterpaduan%20ini%20mendorong%20adanya).
- Gafar, F. A. 2018. "Analisis Implementasi Whole of Government (WoG) Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Di Badan Pendidikan Dan Pelatihan Jawa Timur." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi* 5, (3): 151–58.
- Hardiyansyah, H. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hibatullah, Mohamad Naufal, Fitriyah, and Neny Marlina. 2023. "Pendekatan Whole Of Government Dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang."
- Hilda, Herdiani. 2015. "Responsivitas Pelayanan Publik Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar." <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/13173/SKRIPSI%2520HILDA.pdf?sequence=1>.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. 2006. *Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- MENMENPAN-RB, Tim Humas. 2023. "Tiga MPP Resmi Berdiri Di Bengkulu, Menteri PANRB."
- Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novitri, Selsa. 2024. "Penerapan Whole Of Government Dalam Pelayanan Pemberian Izin Praktek Bidan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir."
- Ombudsman. 2023. *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023*.
- Ombudsman RI. 2025. "Ombudsman RI Kupas Pelayanan Publik Di Bengkulu." <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-kupas-pelayanan-publik-di-bengkulu>.
- Puryatama, Arnita Febriana, Tiyas Nur Haryani, and Sebelas Maret. 2020. "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan." 3(1).
- Ramadhan, R. Prakoso. 2019. *Bahan Ajar Whole Of Government*. Latsar CPNS Golongan III Tahun 2019. Jawa Timur.
- Ritonga, Khairani, Hasim As'ar, and Nur Laila Meilani. 2023. "Whole Of Government Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru." 9: 81–93.
- Sudrajat. 2021. *Whole of Government*. Sukabumi.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Ke-5)*. Bandung: CV.Alfabeta.

-
- Suryana, Ohan. 2018. "Mal Pelayanan Publik Dalam Bingkai Whole Of Government (Wog) Dan Implementasi E-Government Di Indonesia." 1(2).
- Suwanda, Dadang, Syafri Wirman, and Tjahya Supriana. 2021. Mal Pelayanan Publik (Percepatan Peningkatan Kualitas Dan Inovasi Layanan Masyarakat). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwarno, Y, and A. S Tri. 2017. Modul Pelatihan Dasar Calon Pns Whole Of Government. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tamtanus, A. Sediadi. 2019. Arsip Dinamis Dalam Rangka Whole Of Government Di Perguruan Tinggi.

