

Peran Mall Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan di UPTD PPD BAPENDA Wilayah Bandung Tengah.

Ira Ariani Aisyah

Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia,
hyaeyy@gmail.com

Keywords:

Public service mall
 Implementation of
 MPP service
 effectiveness

Abstract: *This study aims to describe and analyze the role of the Public Service Mall (MPP) in enhancing service effectiveness at the Regional Revenue Agency (Bapenda). Effective service delivery is essential for regional revenue management and public satisfaction. The implementation of MPP is expected to improve the quality and efficiency of public services. Using a descriptive qualitative approach, the study explores the perceptions and experiences of Bapenda staff and taxpayers who use MPP services. Data were collected through in-depth interviews and direct observation of service processes. The analysis focuses on key service effectiveness dimensions: speed, convenience, transparency, and responsiveness. The findings are expected to provide a comprehensive understanding of MPP's contribution to improving Bapenda's service performance, identify supporting and inhibiting factors, and offer recommendations for optimizing MPP's role in advancing public service quality in the regional revenue sector.*

Keywords:

Mall pelayanan
 publik
 Implementasi MPP
 efektivitas
 pelayanan

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Efektivitas pelayanan merupakan aspek penting dalam pengelolaan pendapatan daerah serta kepuasan masyarakat. MPP diharapkan mampu mendorong perbaikan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggali persepsi, pengalaman, dan dampak keberadaan MPP terhadap pelayanan Bapenda. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas Bapenda di MPP dan wajib pajak, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. Analisis difokuskan pada dimensi efektivitas seperti kecepatan, kemudahan, transparansi, dan responsivitas. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kontribusi MPP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta menyusun rekomendasi untuk optimalisasi peran MPP dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pendapatan daerah.

Pendahuluan

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Di era otonomi daerah, tuntutan akan kualitas pelayanan publik semakin meningkat, mendorong pemerintah daerah untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang prima. Salah satu inovasi yang muncul adalah konsep Mall Pelayanan Publik (MPP), sebuah inisiatif yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik di bawah satu atap. MPP diharapkan dapat menyederhanakan proses birokrasi, meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) kini telah didirikan di berbagai kota, termasuk Kota Bandung yang meresmikan MPP-nya di Jalan Cianjur Nomor 34 pada 23 November 2022. MPP Bandung ini merupakan hasil kolaborasi antara Pemerintah Daerah (Pemda) Kota Bandung dan 26 instansi terkait. Tujuannya adalah menyediakan 97 jenis layanan terpadu kepada masyarakat, meliputi administrasi, jasa, dan barang. Dengan adanya MPP ini, Pemda Bandung berharap dapat mempermudah akses dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan, sekaligus mengatasi persepsi negatif masyarakat terhadap birokrasi, melalui layanan yang prima dan inovatif (Afifah et al., 2024).

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan daerah memiliki peran strategis dalam pembangunan. Efektivitas pelayanan Bapenda secara langsung memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak "Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muna Barat: Pilar Utama Dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah Dan Pembangunan Lokal," 2025) dan optimalisasi penerimaan daerah. UPTD Pelayanan Pendapatan Daerah (PPD) Bapenda Wilayah Bandung Tengah merupakan salah satu unit kerja yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan terkait pajak daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Sebelum kehadiran MPP, pelayanan UPTD PPD Bapenda Wilayah Bandung Tengah kemungkinan dilakukan secara terpisah di kantor unit kerja. Hal ini berpotensi menimbulkan kendala bagi wajib pajak, seperti lokasi yang berbeda-beda, proses yang berbelit, dan kurangnya informasi yang terintegrasi. Kehadiran MPP di Bandung Tengah

menjadi sebuah upaya untuk mengatasi tantangan tersebut dengan menghadirkan berbagai layanan, termasuk layanan UPTD PPD Bapenda, dalam satu lokasi yang lebih mudah dijangkau.

Penelitian mengenai peran MPP dalam konteks pelayanan publik telah banyak dilakukan, namun studi yang secara spesifik menyoroti dampaknya terhadap efektivitas pelayanan unit kerja teknis seperti UPTD PPD Bapenda, khususnya di wilayah Bandung Tengah, masih terbatas. Pemahaman mendalam mengenai bagaimana MPP memengaruhi aspek-aspek efektivitas pelayanan seperti kecepatan, kemudahan, transparansi, dan responsivitas dalam konteks spesifik pelayanan pendapatan daerah menjadi penting.

Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini untuk menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi petugas UPTD PPD Bapenda yang bertugas di MPP serta wajib pajak yang memanfaatkan layanan tersebut. Melalui wawancara mendalam dan observasi, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana keberadaan MPP memengaruhi praktik pelayanan, interaksi antara petugas dan wajib pajak, serta pada akhirnya, meningkatkan atau mengubah efektivitas pelayanan UPTD PPD Bapenda Wilayah Bandung Tengah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan konseptual bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif, khususnya dalam konteks peningkatan pendapatan daerah melalui optimalisasi peran MPP.

Sebagai contoh, sebelum adanya MPP, wajib pajak yang ingin membayar PKB tahunan dan sekaligus pengesahan STNK harus mendatangi kantor Samsat yang seringkali ramai dan terpisah lokasinya dengan tempat pembayaran pajak daerah lainnya. Proses ini bisa memakan waktu berjam-jam dan memerlukan perpindahan lokasi. Namun, dengan adanya MPP, wajib pajak dapat menyelesaikan kedua proses tersebut dalam satu lokasi. Mereka dapat membayar PKB di loket UPTD PPD Bapenda, kemudian melanjutkan ke loket kepolisian untuk pengesahan STNK, dan bahkan membayar SWDKLLJ di loket Jasa Raharja yang berdekatan. Integrasi layanan ini berpotensi signifikan dalam mengurangi waktu tunggu, meminimalkan perpindahan lokasi, dan meningkatkan kenyamanan wajib pajak.

Penelitian mengenai efektivitas MPP dalam konteks pelayanan publik telah menarik perhatian berbagai akademisi dan praktisi. Namun, studi yang secara spesifik mengeksplorasi peran MPP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan unit kerja teknis di bidang pendapatan daerah seperti UPTD PPD Bapenda Wilayah Bandung Tengah dengan mempertimbangkan dinamika interaksi antar instansi dan pengalaman wajib pajak secara mendalam, masih memerlukan kajian lebih lanjut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara kualitatif peran Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan UPTD PPD Bapenda Wilayah Bandung Tengah. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih untuk menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, dan interaksi antara petugas pelayanan UPTD PPD di MPP, petugas dari instansi terkait lainnya, serta wajib pajak yang memanfaatkan layanan tersebut. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap alur pelayanan di MPP, dan studi dokumentasi terkait standar pelayanan dan data kinerja.(Assyfa & Rahmadanita, 2024).

Analisis data akan dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola, makna, dan implikasi keberadaan MPP terhadap dimensi-dimensi efektivitas pelayanan seperti kecepatan, kemudahan akses, transparansi informasi, responsivitas petugas, dan kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kontribusi MPP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan UPTD PPD Bapenda Wilayah Bandung Tengah, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta memberikan rekomendasi yang relevan bagi optimalisasi peran MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pendapatan daerah.

Tinjauan Literatur

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk usaha pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Konsep pelayanan publik yang berkualitas menekankan pada kemudahan akses, efisiensi, transparansi, akuntabilitas,

dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan seringkali diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan:

1. Tangibles (Bukti Fisik)
2. Reliability (Keandalan)
3. Responsiveness (Daya Tanggap)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Penerapan dimensi-dimensi ini sangat relevan dalam mengevaluasi efektivitas MPP dalam meningkatkan pelayanan.

Mall Pelayanan Publik (MPP)

Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah konsep integrasi pelayanan publik yang diinisiasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) Republik Indonesia. MPP merupakan pengembangan dari konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang lebih komprehensif, dengan menyatukan berbagai jenis layanan dari berbagai instansi pemerintah (pusat dan daerah) serta BUMN/BUMD dalam satu lokasi fisik. Tujuan utama MPP adalah mempermudah, mempercepat, dan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan prinsip one-stop service. Kehadiran MPP diharapkan dapat mengurangi birokrasi, menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

Reformasi Birokrasi dan Good Governance

Keberadaan MPP sangat selaras dengan agenda reformasi birokrasi dan pencapaian good governance. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, akuntabel, efektif, efisien, dan memiliki pelayanan publik yang

berkualitas. Sementara itu, good governance mengacu pada penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, partisipatif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. MPP secara langsung mendukung prinsip-prinsip ini dengan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan.

Beberapa studi telah meneliti peran MPP dan inovasi pelayanan public Penelitian tentang Efektivitas MPP secara Umum: Banyak penelitian (Jaelani, 2019; Pradana & Widjaja, 2020) menunjukkan bahwa MPP memang meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan. Mereka menemukan bahwa konsolidasi layanan di satu tempat mengurangi waktu tempuh dan prosedur yang berbelit, sesuai dengan konsep one-stop service. Namun, penelitian-penelitian ini seringkali bersifat umum dan belum spesifik pada dampak MPP terhadap unit-unit pelayanan tertentu.

Studi Kasus pada Instansi Tertentu ada juga penelitian yang berfokus pada dampak MPP terhadap pelayanan di instansi tertentu, seperti perizinan (Astuti & Indriani, 2021) atau layanan kependudukan (Rahmadani & Wibowo, 2022). Hasilnya umumnya positif, menyoroti peningkatan kecepatan dan kenyamanan. Namun, belum banyak studi yang secara spesifik meneliti peran MPP dalam meningkatkan pelayanan di sektor pajak kendaraan atau retribusi daerah, khususnya di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Pelayanan Daerah (UPTD PPD) BAPENDA, yang memiliki karakteristik layanan yang unik.

Beberapa penelitian (Lestari & Suryani, 2021) menitikberatkan pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di MPP. Mereka menemukan bahwa meskipun ada peningkatan, masih terdapat tantangan terkait sosialisasi, infrastruktur teknologi, atau kapasitas SDM. Namun, perspektif dari sisi penyedia layanan di dalam MPP, khususnya dari unit teknis seperti BAPENDA, seringkali kurang dieksplorasi secara mendalam.

Kurangnya Fokus Spesifik pada BAPENDA meskipun banyak penelitian membahas MPP secara umum atau instansi lain masih minimnya studi yang secara khusus menganalisis secara mendalam bagaimana peran MPP memengaruhi peningkatan pelayanan di UPTD PPD BAPENDA. Pelayanan pajak kendaraan bermotor memiliki

karakteristik spesifik (misalnya, terkait data kendaraan, pembayaran, validasi, dan regulasi daerah) yang mungkin memiliki dampak unik dari integrasi di MPP.

Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada kepuasan masyarakat atau efisiensi waktu. Namun, analisis komprehensif terhadap dampak MPP dari berbagai dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL secara utuh) yang diterapkan pada konteks spesifik BAPENDA di MPP masih terbatas.

Setiap MPP memiliki karakteristik dan tantangan implementasi yang berbedabeda tergantung pada kebijakan daerah, infrastruktur, dan kultur birokrasi setempat. Penelitian yang spesifik pada UPTD PPD BAPENDA Wilayah Bandung Tengah akan memberikan pemahaman kontekstual yang lebih kaya dibandingkan generalisasi dari studi MPP di lokasi lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara komprehensif peran Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD PPD BAPENDA Wilayah Bandung Tengah, menggunakan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL. Kebaruan penelitian Ini akan menjadi salah satu penelitian yang secara eksplisit dan mendalam mengkaji dampak MPP terhadap peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor dan retribusi daerah di UPTD PPD BAPENDA, yang merupakan sub-unit vital dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dengan menggunakan kerangka SERVQUAL, penelitian ini akan memberikan gambaran multidimensional tentang bagaimana MPP memengaruhi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pelayanan di UPTD PPD BAPENDA, yang jarang dieksplorasi secara terpadu dalam konteks ini.

Hasil penelitian ini akan memberikan insight spesifik tentang tantangan dan peluang di UPTD PPD BAPENDA Wilayah Bandung Tengah, yang dapat menjadi masukan bagi perbaikan kebijakan dan operasional di tingkat lokal serta menjadi referensi bagi daerah lain dengan karakteristik serupa

Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam peran Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Pelayanan Daerah (UPTD PPD) BAPENDA Wilayah Bandung Tengah. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin mengeksplorasi fenomena secara kontekstual dan komprehensif, berfokus pada "bagaimana" dan "mengapa" MPP memengaruhi setiap dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL). Dengan menggali perspektif, pengalaman, dan makna dari berbagai pihak terkait, seperti petugas pelayanan, pimpinan, dan masyarakat pengguna layanan, penelitian ini akan menghasilkan pemahaman yang kaya dan nuansa yang tidak dapat diukur melalui pendekatan kuantitatif semata.

Desain studi kasus akan digunakan untuk membedah secara intensif dinamika yang terjadi di UPTD PPD BAPENDA dalam lingkungan MPP, sehingga memberikan gambaran utuh tentang dampak inovasi pelayanan ini. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi, yang kemudian akan dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola kunci dan membangun interpretasi yang kredibel.

Hasil Penelitian

Penulis mendapatkan kesempatan unik untuk mengamati dan terlibat langsung dalam integrasi berbagai layanan publik di bawah satu atap, khususnya yang berkaitan dengan perpajakan daerah. Tugas harian saya meliputi membantu wajib pajak dalam mengurus berbagai keperluan terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) PBB, konsultasi pelayanan pembayaran pajak, konsultasi pembukaan dan pembayaran pajak baru.

Secara spesifik, saya banyak membantu dalam proses verifikasi kelengkapan dokumen wajib pajak yang datang, memastikan semua persyaratan administrasi telah terpenuhi sebelum diarahkan ke loket yang relevan. Saya juga terlibat dalam memberikan informasi awal mengenai prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian layanan kepada wajib pajak yang bertanya. Selain itu, saya turut serta dalam mengelola sistem antrian digital dan membantu wajib pajak yang kesulitan menggunakan fasilitas self-service yang tersedia. Pengamatan mendalam saya juga tertuju pada mekanisme

koordinasi antar-instansi yang berada di MPP, termasuk bagaimana BAPENDA berinteraksi dengan instansi lain seperti Samsat dan Kepolisian untuk memuluskan proses pelayanan terpadu. Pengalaman ini memberikan pemahaman konkret mengenai efisiensi dan tantangan dalam model pelayanan terpadu.



Proses pelayanan

Sumber: praktek kerja lapangan (2025)

Melaksanakan PKL di BAPENDA, khususnya di lingkungan MPP, memberikan serangkaian kelebihan yang sangat berharga untuk pengembangan profesional dan pribadi saya. Pertama, ini adalah kesempatan istimewa untuk memahami konsep integrasi layanan publik secara nyata. Saya dapat melihat bagaimana prinsip one-stop service diterapkan, bagaimana berbagai instansi berkolaborasi, dan dampak positifnya terhadap kemudahan Masyarakat. Pemahaman ini melampaui teori dan memberikan gambaran praktis tentang inovasi pelayanan pemerintah.

Kedua, saya dapat mengembangkan keterampilan komunikasi dan problemsolving dalam konteks yang dinamis. Berhadapan langsung dengan wajib pajak dari berbagai latar belakang, yang terkadang memiliki pertanyaan atau masalah kompleks, melatih saya untuk menyampaikan informasi dengan jelas, bersikap empatik, dan menemukan solusi praktis di bawah tekanan. Lingkungan MPP yang sibuk menjadi tempat pelatihan yang efektif untuk kemampuan ini.

Ketiga, PKL di MPP memberikan wawasan mendalam tentang pentingnya teknologi dan efisiensi birokrasi. Saya melihat bagaimana penggunaan sistem digital dan SOP yang terstruktur dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi birokrasi. Ini memperkuat pemahaman saya tentang peran TIK dalam modernisasi pelayanan publik.

Keempat, saya berkesempatan untuk membangun jaringan profesional dengan staf BAPENDA maupun petugas dari instansi lain yang berada di MPP. Interaksi ini tidak hanya memperkaya wawasan saya tentang berbagai fungsi pemerintahan, tetapi juga membuka peluang untuk bimbingan dan mentorship dari para praktisi. Terakhir, pengalaman ini secara signifikan meningkatkan kepercayaan diri saya. Mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja yang berorientasi pada pelayanan cepat, berkontribusi dalam menjaga kelancaran operasional MPP, dan mengatasi tantangan sehari-hari, membuktikan kemampuan saya untuk berfungsi efektif di lingkungan kerja profesional yang berfokus pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap peran Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa keberadaan MPP memiliki dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Pertama, implementasi MPP memudahkan proses administrasi wajib pajak dengan mengintegrasikan berbagai layanan di satu lokasi, seperti pembayaran PKB, pengesahan STNK, dan pendaftaran BBNKB. Hal ini sejalan dengan konsep pusat layanan terpadu yang efisien dan praktis, mengurangi waktu tunggu dan kebutuhan perpindahan lokasi, sehingga meningkatkan kecepatan dan kenyamanan layanan. Kedua, pengalaman wajib pajak menunjukkan bahwa keberadaan sistem antrean digital dan fasilitas self-service mampu meningkatkan kemudahan akses dan transparansi informasi. Wajib pajak dapat lebih mudah dan cepat mengurus administrasi tanpa harus menunggu lama di loket, serta memperoleh informasi yang diperlukan secara transparan dari petugas dan sistem yang tersedia. Ketiga, keberhasilan MPP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan juga didukung oleh kolaborasi antar instansi di bawah satu atap, seperti Bapenda, Samsat, dan Kepolisian yang memudahkan proses verifikasi dan pengesahan dokumen secara terpadu.

Hal ini menjadi faktor pendukung utama yang mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan responsivitas petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, meskipun terdapat banyak aspek positif, terdapat pula tantangan yang perlu diperhatikan, seperti ketidakkonsistenan kehadiran pegawai dan pengaduan terkait teknologi, yang masih menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan di MPP.

Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan berkelanjutan dan inovasi teknologi yang mendukung efisiensi dan efektivitas layanan, serta penguatan sistem pengawasan dan pelatihan petugas. Secara keseluruhan, keberadaan MPP di Bapenda Bandung mampu meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi sistem, pengintegrasian layanan, dan peningkatan pengalaman wajib pajak, sehingga berkontribusi secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan di bidang pendapatan daerah.

Studi ini menegaskan pentingnya pengembangan MPP sebagai solusi inovatif dalam reformasi birokrasi dan peningkatan layanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berikut adalah hasil penelitian dari peran yang ada di UPT PPD BAPENDA Bandung Tengah

Kualitas sumber daya manusia (SDM)

Dari pengalaman peneliti terkait kualitas sumber daya pelayanan terdapat hasil yang sangat memuaskan di antaranya jumlah orang yang berjaga memadai sesuai prosedur yang ada, BAPENDA juga dengan terbuka membuka magang kepala mahasiswa dan pelajar yang ingin melaksanakan magang di BAPENDA hal ini juga bertujuan untuk menambah pengalaman bagi para pemangag serta menambah sumber daya yang ada dalam rangka efektivitas pelayanan.

Efisiensi sistem dan prosedur pelayanan menjadi penentu

Meskipun mpp bertujuan menyederhanakan, proses yang berbelit atau kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan dan waktu penyelesaian dapat mengurangi kualitas. Di era digital, tetapi menemukan bahwa dari setiap permasalahan Masyarakat terkait pelayanan seputar pajak hampir semua bisa di laksanakan dengan baik. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa Masyarakat sangat terbantu dengan adanya MPP di Bapenda ini.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi

Seperti sistem antrean digital, informasi daring, dan layanan mandiri juga krusial dalam meningkatkan kecepatan dan kenyamanan. Tidak kalah penting hasil dari yang peneliti dapatkan dari proses pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh bapenda kota bandung sudah sangat memadai dengan ada sistem pendaftaran melalui online, peralatan yang memadai juga proses pelayanan publik yang sangat mudah dilakukan oleh masyarakat namun bapenda juga telah menyediakan berbagai pelayanan seperti pelayanan yang dapat dilakukan secara langsung di tempat atau secara offline. Koordinasi dan integrasi antar-instansi yang berpartisipasi di MPP sinergi yang lemah antar lembaga dapat menyebabkan hambatan dalam proses pelayanan. Tetapi proses konsultasi permasalahan pajak dan lain sebagainya dapat diselesaikan di bapenda, hingga saat ini peneliti belum menemukan kekurangannya

Transparansi informasi mengenai seluruh aspek pelayanan

Pelayanan yang dilakukan oleh petugas MPP sangat baik dan juga transparan hingga saat ini belum ada tanggapan yang buruk terkait hal tersebut yang justru lebih menguntungkan bagi Masyarakat yang lebih diutamakan.

Mekanisme pengaduan yang efektif

Menjadi indikator penting bagi wajib pajak untuk merasakan adanya akuntabilitas dan ruang untuk menyampaikan masukan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan BAPENDA Kota Bandung

Berdasarkan data dari berbagai sumber yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung, khususnya di Wilayah Bandung Tengah, memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat daerah. Penelitian menunjukkan bahwa integrasi layanan di satu lokasi memudahkan proses administrasi wajib pajak, seperti pembayaran PKB, pengesahan STNK, dan pendaftaran BBNKB, yang sejalan dengan konsep pusat layanan terpadu dan efisien. Selain itu, sistem antrean digital dan fasilitas self-service yang diterapkan di MPP meningkatkan kemudahan akses, transparansi, dan kenyamanan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi pajak serta layanan pendukung lainnya. Hal ini

menunjukkan bahwa aspek teknologi dan inovasi dalam pelayanan publik sangat berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kualitas layanan.

Namun demikian, keberhasilan MPP tidak hanya bergantung pada implementasi teknologi dan integrasi layanan, tetapi juga pada koordinasi dan kolaborasi antar-instansi yang terlibat. Sinergi yang lemah antarlembaga dapat menjadi hambatan dalam proses pelayanan, meskipun saat ini proses konsultasi dan penyelesaian permasalahan pajak di Bapenda masih dapat berjalan dengan baik.

Selanjutnya, aspek transparansi informasi dan mekanisme pengaduan yang efektif juga menjadi indikator penting dalam membangun akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang transparan dan responsif mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak serta mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan daerah. Dalam konteks penelitian yang bersifat kualitatif, pemahaman mendalam mengenai pengalaman petugas dan wajib pajak sangat penting untuk menilai efektivitas MPP dari berbagai dimensi kualitas pelayanan, seperti kecepatan, kemudahan akses, dan responsivitas. Penggunaan model SERVQUAL menjadi alat yang relevan untuk mengukur aspek-aspek tersebut secara komprehensif.

Secara keseluruhan, keberadaan MPP di Kota Bandung telah menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik dan efektivitas pengelolaan pendapatan daerah. Untuk memastikan keberhasilan yang berkelanjutan, diperlukan upaya penguatan koordinasi antar-instansi dan peningkatan mekanisme pengaduan serta transparansi informasi. Dengan demikian, MPP dapat semakin optimal dalam memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung khususnya di wilayah Bandung Pusat berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang pendapatan daerah melalui pelayanan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Penerapan MPP memungkinkan proses administrasi wajib pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat serta

menyediakan fasilitas antrian digital dan sistem self service yang memudahkan wajib pajak dalam mengurus keperluannya tanpa harus berpindah lokasi. Selain itu, kolaborasi antar instansi dalam satu atap juga mempercepat proses verifikasi dan validasi dokumen yang secara keseluruhan meningkatkan responsivitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa MPP memiliki potensi besar dalam menyederhanakan birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendukung pencapaian target pendapatan daerah, sekaligus mendorong transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Astuti, D. P., & Indriani, S. (2021). Analisis Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Pelayanan Perizinan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Jaelani, A. (2019). Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Lestari, N. P., & Suryani, N. (2021). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Pradana, M. R., & Widjaja, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Rahmadani, D., & Wibowo, A. (2022). Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1), 61–75.
<https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayati, S. R. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *Japb*, 2(2), 421–434.
<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/189>
- Assyfa, A. N., & Rahmadanita, A. (2024). Collaborative Governance Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

- Satu Pintu Kabupaten Sumedang Diagram Nilai Rata-Rata Per Unsur. Pendapatan Daerah Kabupaten Muna Barat: Pilar Utama dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah dan Pembangunan Lokal. (2025). Bapenda Munabarat.Ac.Id, 1.
- Gedeona, H. T. W. (2010). Pendekatan Kualitatif dan Kontribusinya Dalam Penelitian Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, VII(3), 183–192.
- Mega Hasnah R. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Perda No. 5 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Barru. Skripsi, 5.
- Meisje, C. S., Djanggu, N., & Wijayanto, D. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Pontianak Barat Menggunakan Metode Servqual Dan Ipa (Importance Performance Analysis). *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 7(1), 1–9.
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Dwiyanto, A. (2010). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia: Konsep dan Implementasi Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 45-60.
- Sari, D. P., & Nugroho, Y. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 23-34.
- Putra, I. G. N., & Wibowo, A. (2021). Peran Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Badung. *Jurnal Pajak dan Keuangan Daerah*, 5(2), 112-129