

RINGKASAN

Pelayanan publik di Indonesia merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, akses masyarakat terhadap layanan tersebut masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti birokrasi yang kompleks, prosedur yang tidak jelas, waktu tunggu yang lama, pungutan liar, dan staf yang kurang kompeten. Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah berupaya melakukan inovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Penelitian ini fokus pada upaya Pemerintah Kabupaten Purbalingga dalam meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi, terutama dengan pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP ini menawarkan berbagai layanan dalam satu tempat, dengan memanfaatkan teknologi informasi. Namun, penelitian ini mengungkapkan bahwa masih terdapat permasalahan terkait integrasi penuh pelayanan publik di MPP, terutama dalam hal kolaborasi antarinstansi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan *whole of government* dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga.

Penelitian ini dilakukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini mengevaluasi implementasi konsep "Whole of Government" dalam pelayanan publik di MPP Kabupaten Purbalingga dengan penelitian yang mencakup aspek koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi dalam penyelenggaraan MPP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah terjadinya koordinasi antara instansi pemerintah dan non-pemerintah, koordinasi telah terjadi antara berbagai pihak, namun koordinasi yang terjadi hanyalah sebatas koordinasi untuk proses pembentukan dan penyelenggaraan mal pelayanan publik, koordinasi tidak membahas mengenai kerjasama antara berbagai pihak dalam upaya menghasilkan sebuah output pelayanan bersama. Komitmen bersama antara pemerintah daerah dan penyedia layanan berisi syarat dan ketentuan kedua pihak untuk membuka pelayanan di mal pelayanan publik. Sinkronisasi data masih belum berjalan dengan baik terutama pada aplikasi milik daerah. Simplifikasi sudah mulai dirasakan masyarakat yang berkaitan dengan waktu, biaya, prosedur dan tenaga. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan sinkronisasi dan menyempurnakan prosedur dalam rangka mencapai tujuan penuh pelayanan publik yang terintegrasi. dapat disimpulkan pembentukan hingga penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) penggunaan konsep "Whole of Government" (WoG) tidak tepat. Mal Pelayanan Publik yang ada hanya pemindahan lokasi layanan ke satu tempat, tanpa adanya kolaborasi antara pemerintah daerah Kabupaten Purbalingga dan penyedia layanan dalam upaya menghasilkan output pelayanan bersama.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Whole of Government, Koordinasi Antarinstansi, Integrasi Pelayanan Publik.

SUMMARY

Public services in Indonesia are the government's main responsibility in meeting community needs. However, public access to these services is still faced with various obstacles, such as complex bureaucracy, unclear procedures, long waiting times, illegal fees, and incompetent staff. To overcome this problem, the government is trying to innovate by utilizing developments in information technology. This research focuses on the Purbalingga Regency Government's efforts to improve public services through innovation, especially by establishing a Public Service Mall (MPP). This MPP offers various services in one place, by utilizing information technology. However, this research reveals that there are still problems related to the full integration of public services in MPP, especially in terms of collaboration between agencies. The aim of this research is to describe the implementation of whole of government in public services at the Purbalingga Regency Public Service Mall.

This research was conducted by the Purbalingga Regency Public Service Mall. This research uses a qualitative approach with a case study method. This research evaluates the implementation of the "Whole of Government" concept in public services in the Purbalingga Regency MPP with research covering aspects of coordination, integration, synchronization and simplification in the implementation of the MPP.

The results of the research show that there has been coordination between government and non-government agencies, coordination has occurred between various parties, but the coordination that has occurred is only limited to coordination for the process of establishing and implementing public service malls, coordination does not discuss cooperation between various parties in an effort to produce a joint service output. The joint commitment between the local government and service providers contains terms and conditions for both parties to open services at public service malls. Data synchronization is still not running well, especially on regional applications. People have begun to feel simplification regarding time, costs, procedures and energy. However, further efforts are still needed to improve synchronization and perfect procedures in order to achieve the full goal of integrated public services. It can be concluded that in the formation and implementation of Public Service Malls (MPP), the use of the "Whole of Government" (WoG) concept is not appropriate. The existing Public Service Mall only moves service locations to one place, without any collaboration between the Purbalingga Regency regional government and service providers in an effort to produce joint service output.

Keywords: Public Services, Public Service Mall, Whole of Government, Inter-Agency Coordination, Public Service Integration.