

Abstrak

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan bagian dari reformasi birokrasi di Indonesia yang bertujuan menyederhanakan layanan publik melalui integrasi berbagai instansi dalam satu tempat. Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan administratif, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi politik lokal. Di Kabupaten Banyumas, kebijakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik mencerminkan hubungan antara visi kepala daerah, dinamika birokrasi, dan kepentingan politik di lingkungan pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor politik terhadap implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam terhadap informan kunci yang dipilih secara purposive, yaitu sekretariat, staf Mal Pelayanan Publik, dan mitra instansi vertikal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan politik kepala daerah mempercepat proses pembentukan Mal Pelayanan Publik, namun pada saat yang sama muncul tantangan serius berupa fragmentasi kebijakan, resistensi dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah, serta tarik-menarik kewenangan antar instansi. Selain itu, kepentingan politik lokal juga mempengaruhi struktur koordinasi dan pengambilan keputusan, sehingga menghambat integrasi penuh layanan. Implikasi dari temuan ini menunjukkan perlunya penguatan koordinasi antar dinas, kepemimpinan yang kolaboratif, serta mekanisme pengawasan yang transparan dan partisipatif. Upaya reformasi birokrasi melalui Mal Pelayanan Publik hanya akan berhasil jika didukung oleh stabilitas politik yang sehat dan kesadaran kolektif akan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada warga.

Kata Kunci: Mal Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan, Faktor Politik, Pemerintah daerah

Abstract

The Public Service Mall (MPP) is part of Indonesia's bureaucratic reform aimed at simplifying public services through the integration of various agencies in one location. The implementation of the Public Service Mall is not only determined by technical and administrative aspects but is also greatly influenced by local political conditions. In Banyumas Regency, the policy for implementing the Public Service Mall reflects the relationship between the vision of the local government leader, bureaucratic dynamics, and political interests within the local government. This study aims to analyze the influence of political factors on the implementation of the Public Service Mall policy in Banyumas Regency. The method used is qualitative, employing observation, documentation, and in-depth interviews with key informants selected purposively, namely the secretariat, Public Service Mall staff, and vertical agency partners. The results of the study indicate that the political support of the local government head accelerates the process of establishing the Public Service Mall, but at the same time, serious challenges arise in the form of policy fragmentation, resistance from some Regional Apparatus Organizations, and power struggles between agencies. Additionally, local political interests also influence the coordination structure and decision-making process, thereby hindering the full integration of services. The implications of these findings highlight the need for strengthened inter-agency coordination, collaborative leadership, and transparent oversight mechanisms.

Keywords: *Public Service Mall, Policy Implementation, Political Factors, Local Government*