

## IMPLEMENTASI BIG DATA DALAM PROGRAM DIGITALISASI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KARAWANG

<sup>1)</sup>Hikmah Nuraeni, <sup>2)</sup>Shella Aprilianingsih, <sup>3)</sup>Dewi Noor Azijah

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

<sup>1)</sup>[hikmahnuraeni14@gmail.com](mailto:hikmahnuraeni14@gmail.com), <sup>2)</sup>[shellaaprilianingsih19@gmail.com](mailto:shellaaprilianingsih19@gmail.com) <sup>3)</sup>[dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id](mailto:dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id)

### Abstrak

Pemerintah telah menginisiasi Mall Pelayanan Publik sebagai inovasi dengan misi mengutamakan kepentingan publik, memfasilitasi urusan publik, dan mewujudkan kepuasan publik. Salah satu layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karawang adalah pendaftaran antrian secara online melalui website MPP Kabupaten Karawang, yang dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan nomor antrian layanan yang dituju tanpa harus mengantri panjang di MPP Kabupaten Karawang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana program digitalisasi antrian online melalui website MPP Kabupaten Karawang digunakan. Peneliti menggunakan teori dari T.B. Smith dalam penelitian ini, dan metode yang digunakan adalah kualitatif bersifat naratif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Kata Kunci: Kepuasan Publik, Mall Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Pendaftaran Antrian Online, Pemerintah.

### Abstract

*The government has initiated the Public Service Mall as an innovation with a mission to prioritize public interests, facilitate public affairs, and realize public satisfaction. One of the services at the Karawang Regency Public Service Mall (MPP) is online queue registration through the Karawang Regency MPP website, which can make it easier for the public to get the intended service queue number without having to queue long at the Karawang Regency MPP. The purpose of this study is to determine and explain how the online queue digitization program through the Karawang Regency MPP website is used. Researchers used the theory of T.B. Smith in this study, and the method used was qualitative narrative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation.*

*Keyword : Public Satisfaction, Public Service Mall, Public Service, Online Queue Registration, Government.*

## 1. PENDAHULUAN

Era Revolusi Industri 4.0 digitalisasi menjadi hal yang perlu dilakukan dalam pelayanan publik. Konsep pelayanan publik yang digital mendorong efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan (Yunaningsih & Septiawan, 2021 dalam Cabrilo et al., 2014). Harapannya digitalisasi pelayanan publik dapat memberikan kemudahan akses kepada semua orang. Digitalisasi pelayanan publik dicirikan oleh penggunaan media yang tidak hanya terbatas pada kertas, dan teknologi memiliki peran penting dalam memastikan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Kini hampir semua orang mampu menggunakan perangkat teknologi, sehingga kemudahan dalam mengakses informasi melalui perangkat tersebut dapat dinikmati oleh setiap orang.

Salah satu inovasi yang dibuat oleh pemerintah dalam penyediaan pelayanan public adalah pembangunan sistem Mall Pelayanan Publik (MPP). MPP memberikan manfaat besar bagi masyarakat, karena memungkinkan mereka untuk melakukan berbagai urusan terkait perizinan dan pelayanan publik dari berbagai instansi, baik pemerintah maupun swasta secara mudah dan terpusat di satu tempat.

Dalam program MPP Kabupaten Karawang, terdapat layanan Pendaftaran Antrian Online melalui *website* MPP Kabupaten Karawang. Layanan ini dianggap efisien, karena dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat, serta menjaga standarisasi pelayanan publik dalam rangka mendukung penerapan pelayanan publik berbasis digitalisasi dan memastikan kelancaran tugas penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien bagi seluruh pendaftar layanan yang menggunakan *website* MPP Kabupaten Karawang.

Kemajuan teknologi dan informasi memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang baik, cepat, dan terjangkau secara online kepada masyarakat. Adanya keterbatasan data dan informasi yang tersedia membuat pemerintah membangun

sistem pendaftaran berbasis online. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Karawang telah memperkenalkan sistem pendaftaran antrian online melalui situs *website* untuk memudahkan masyarakat. Namun, masih ada beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan layanan pendaftaran antrian online melalui situs *website* dan banyaknya keluhan dari beberapa orang mengenai antrian online yang seringkali penuh.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan penggunaan program digitalisasi antrian online melalui *website* MPP Kabupaten Karawang.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat naratif dengan melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dan berdiskusi untuk memperoleh data yang diinginkan. Setelah data terkumpul, peneliti akan mengolahnya dan menyimpulkan secara jelas.

Peneliti mengumpulkan data melalui tiga cara, yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran terperinci terkait objek penelitian. Dalam rangka pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan teori T.B. Smith (Siregar, 2022 dalam Islamy, 2002) tentang implementasi kebijakan yang terdiri dari empat variabel yaitu *Idealized Policy*, *Target Groups*, *Implementing Organization*, dan *Environmental Factors*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap manusia membutuhkan pelayanan dalam kehidupan mereka, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian penting dari kehidupan manusia. Pelayanan publik terdiri dari serangkaian aktivitas birokrasi publik yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan

mereka. Fokus utama pelayanan publik adalah memberikan prioritas pada kepentingan masyarakat, mempermudah proses administratif, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam tata kelola pemerintahan. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, Mall Pelayanan Publik (MPP) telah dikembangkan sebagai inovasi implementasi pelayanan publik. Di Kabupaten Karawang, MPP telah diterapkan dan berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. MPP Kabupaten Karawang memiliki 21 instansi yang tersedia, termasuk Bank BJB Karawang, Badan Pendapatan Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Karawang, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Barat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang, Bank BRI, Kementerian Agama Karawang, Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, POLRES Karawang, Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang, PERUMDAM Tirta Tarum Kabupaten Karawang, KPP Pratama Karawang, Kejaksaan Negeri Karawang, Pengadilan Negeri Karawang, serta Pengadilan Agama Karawang.

Salah satu layanan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karawang adalah pendaftaran antrian online yang sudah tersedia sejak awal berdirinya MPP, berikut ini merupakan daftar antrian online di MPP Kabupaten Karawang :

No	Nama Instansi	Layanan	Terlayani
1.	Bank BJB	3 layanan	2.419 orang
2.	Badan Pendapatan Daerah	3 layanan	349 orang

3.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Karawang	6 layanan	587 orang
4.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Barat	10 layanan	85 orang
5.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	8 layanan	11.532 orang
6.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	2 layanan	5 orang
7.	Dinas Lingkungan Hidup	4 layanan	284 orang
8.	Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah	8 layanan	7 orang
9.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang	2 layanan	1.571 orang
10.	Bank BRI	5 layanan	97 orang
11.	Kementerian Agama Karawang	8 layanan	84 orang
12.	Dinas Kesehatan	5 layanan	84 orang
13.	BPJS Kesehatan	6 layanan	4.431 orang
14.	BPJS Ketenagakerjaan	2 layanan	3.854 orang

15.	POLRES Karawang	2 layanan	5.526 orang
16.	Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang	2 layanan	39 orang
17.	PERUMDAM Tirta Tarum Kabupaten Karawang	5 layanan	75 orang
18.	KPP Pratama Karawang	4 layanan	1.333 orang
19.	Kejaksaan Negeri Karawang	5 layanan	6 orang
20.	Pengadilan Negeri Karawang	3 layanan	0 orang
21.	Pengadilan Agama Karawang	3 layanan	15 orang
	<b>TOTAL</b>	<b>96 layanan</b>	<b>32.383 orang</b>

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa salah satu layanan yang tersedia di MPP Kabupaten Karawang adalah pendaftaran antrian online yang sudah tersedia sejak awal berdirinya Mall Pelayanan Publik yaitu pada tahun 2021. MPP Kabupaten Karawang menyediakan 96 layanan dari 21 instansi yang berhasil melayani dengan total 32.383 orang sejak awal berdiri. Adapun layanan - layanan dari MPP Karawang seperti berikut ini :

1. Bank BJB menyediakan 3 layanan yaitu Pembayaran PBB, Pembayaran BPHTB, dan Pembayaran Pajak Daerah Lainnya (PJDL).
2. Badan Pendapatan Daerah menyediakan 3 layanan yaitu Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Pelayanan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan Layanan Informasi Pajak Daerah Lainnya (PDL).
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Karawang

menyediakan 6 layanan yaitu Konsultasi Perizinan Kesehatan, Konsultasi OSS/LKPM Online, Konsultasi Perizinan Menempati Bangunan, Konsultasi Perizinan Reklame, Konsultasi Izin Pengelolaan Kebersihan Lingkungan, dan Konsultasi Izin Pemanfaatan Ruang Milik Jalan.

4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Barat menyediakan 10 layanan yaitu Konsultasi OSS RBA, Konsultasi Perizinan Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), Konsultasi Perizinan Kesehatan, Konsultasi Perizinan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR), Konsultasi Perizinan Lingkungan Hidup, Konsultasi Perizinan Perizinan Pengelolaan Sumber Daya Air (PSDA), Konsultasi Perizinan Pendidikan, Konsultasi Perizinan Perdagangan, Konsultasi Perizinan Kehutanan, dan Konsultasi Perizinan Peternakan.
5. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyediakan 8 layanan yaitu KTP-el, Kartu Keluarga (KK), KIA (Kartu Identitas Anak), Akta Kelahiran, Kedatangan dari Luar Kab. Karawang, Perekaman KTP-el, Perekaman KTP-el, dan Akta Kematian.
6. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang menyediakan 2 layanan yaitu Konsultasi KRK/Pertek Forum Penataan Ruang/TKPRD dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bangunan Gedung.
7. Dinas Lingkungan Hidup menyediakan 4 layanan yaitu Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL), Izin Penyelenggaraan Usaha Pengelolaan Lingkungan (IUPKL), Rincian Teknis Tempat Penyimpanan Sementara Limbah B3 (Bagi Penghasil LB3), dan Persetujuan Teknis Pembuangan dan/atau Pemanfaatan Air Limbah
8. Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah menyediakan 8 layanan yaitu Sertifikasi Halal, SP-PIRT, Konsultasi Pembentukan dan Pembubaran Koperasi, Konsultasi Perubahan Anggaran Dasar Koperasi, Layanan Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi, Konsultasi Pembukaan Kantor Cabang,

- Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas, Penerbitan Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK), Penilaian Kesehatan Koperasi.
9. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang menyediakan 2 layanan yaitu Kartu Kuning dan Konsultasi Akun Pencaker Online.
  10. Bank BRI menyediakan 5 layanan yaitu Pembukaan Rekening, Layanan Informasi, Brimo, Pendaftaran Asuransi Pijar, dan Pembukaan Kartu Kredit.
  11. Kementerian Agama Karawang menyediakan 8 layanan yaitu Pendaftaran Nikah, Layanan Informasi Haji dan Umroh, Layanan Informasi Pendaftaran Haji Reguler, Layanan Informasi Sertifikasi Produk Halal BPJPH, Layanan Informasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Layanan Informasi Bimbingan Masyarakat Islam, Layanan Informasi Penyelenggara Zakat dan Wakaf, dan Layanan Informasi Izin Operasional Pendirian (IZOP) RA & Madrasah.
  12. Dinas Kesehatan menyediakan 5 layanan yaitu Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan di Praktik Mandiri, Konsultasi Program Pelayanan Karawang Sehat, Pelayanan Konsultasi Kursus penjamah Makanan/Depot Air Minum, Rekomendasi Izin Tinggal Rumah Tunggu Pasien Rujukan (RTPR), dan Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Tukang Gigi.
  13. BPJS Kesehatan menyediakan 6 layanan yaitu Pemberian Informasi, Registrasi Pendaftaran Peserta Baru (PBPU), Penanganan Pengaduan, Edukasi Kanal Layanan, Registrasi Pendaftaran Badan Usaha (Perusahaan Baru), dan Edukasi Pendaftaran Badan Usaha (Perusahaan Baru).
  14. BPJS Ketenagakerjaan menyediakan 2 layanan yaitu Layanan Informasi dan Layanan Pendaftaran Peserta.
  15. POLRES Karawang menyediakan 2 layanan yaitu Pembuatan SKCK dan Laporan Kehilangan.
  16. Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang menyediakan 2 layanan yaitu Peningkatan Hak, dan Roya.
  17. PERUMDAM Tirta Tarum Kabupaten Karawang menyediakan 5 layanan yaitu Pembayaran Rekening Air, Pengaduan Pelayanan, Permohonan Balik Nama, Pendaftaran Sambungan Baru, dan Pembayaran Angsuran Sambungan Rumah.
  18. KPP Pratama Karawang menyediakan 4 layanan yaitu Validasi NPWP dan Pemutakhiran Data Mandiri, Layanan Pembuatan e-Billing dan EFIN, Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP), dan Layanan Konsultasi Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi
  19. Kejaksaan Negeri Karawang menyediakan 5 layanan yaitu Pelayanan Validasi, Pelayanan Hukum Gratis, Pelayanan Tilang, Pengambilan Barang Bukti, dan Bantuan Hukum
  20. Pengadilan Negeri Karawang menyediakan 3 layanan yaitu Layanan E-court, Layanan Eraterang, dan Layanan Informasi.
  21. Pengadilan Agama Karawang menyediakan 3 layanan yaitu Layanan Gugatan Mandiri, Layanan Konsultasi, dan Layanan e-COURT.

Di situs *website* MPP Kabupaten Karawang tersedia layanan pendaftaran antrian secara online. Selain itu, situs web ini juga menyediakan informasi penting tentang MPP Kabupaten Karawang. Kemudahan ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran antrian secara online melalui situs web tersebut tanpa perlu menghabiskan waktu yang lama untuk mengantri guna mendapatkan nomor antrian layanan yang diinginkan. Terdapat mekanisme atau tata cara untuk mengakses layanan pendaftaran antrian online melalui situs *website* MPP Kabupaten Karawang, yaitu :

1. Buka situs *website* dengan alamat [mpp.karawangkab.go.id/](http://mpp.karawangkab.go.id/) untuk memulai proses pendaftaran antrian online.
2. Jika belum memiliki akun, pilih menu "daftar" dan "isi biodata" anda.
3. Setelah itu, buka email yang telah tertera saat proses registrasi dan klik tombol "verifikasi".
4. Setelah berhasil diverifikasi, masukkan *username* dan *password* anda untuk melakukan login.

5. Selanjutnya, pilih jenis layanan yang anda butuhkan dan tanggal *booking* yang diinginkan.
6. Setelah mengisi kedua informasi tersebut, anda akan mendapatkan nomor antrian.

Menurut teori T.B. Smith (Siregar, 2022 dalam Islamy, 2002), terdapat variabel-variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan dari layanan pendaftaran antrian online MPP Kabupaten Karawang. Variabel tersebut mencakup berbagai aspek yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan tersebut.

- a. *Idealized Policy* (Kebijakan Ideal) dapat diartikan sebagai sebuah strategi yang dibuat oleh pembuat kebijakan dengan tujuan untuk memotivasi, mempengaruhi, dan merangsang kelompok sasaran agar mengikuti kebijakan tersebut. Dengan menerapkan kebijakan pendaftaran antrian online, akses pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karawang dapat menjadi lebih mudah karena MPP Kabupaten Karawang memiliki 96 jenis layanan dari 21 instansi. Adanya sistem antrian online yang dapat diakses melalui *smartphone* dan dimanapun serta kapanpun, maka ini tentunya akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh nomor antrian untuk mendapatkan layanan di MPP Kabupaten Karawang. MPP Kabupaten Karawang memperkenalkan pendaftaran antrian online untuk mengurangi waktu tunggu antrian dan membuat masyarakat tidak perlu khawatir karena tidak mendapatkan nomor antrian.
- b. *Target Groups* (Kelompok Sasaran) dapat diartikan sebagai kelompok *stakeholder* kebijakan yang diharapkan dapat mengadopsi strategi interaksi yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan. Kelompok ini menjadi fokus implementasi kebijakan, sehingga diharapkan dapat menyesuaikan pola perilaku mereka dengan kebijakan yang telah dirumuskan. Dengan diterapkannya kebijakan ini, target

utamanya adalah masyarakat yang ingin melakukan antrian pelayanan di MPP Kabupaten Karawang. Diharapkan bahwa mereka dapat menyesuaikan perilaku dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Meskipun masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang tata cara mendaftar antrian online, informasi yang dibutuhkan sebenarnya sudah tersedia secara jelas di media sosial MPP Kabupaten Karawang. Namun, salah satu kendala terbesar yang dihadapi pemerintah adalah *mindset* masyarakat yang enggan untuk mencari tahu dan belajar tentang hal tersebut. Padahal penyelenggaraan MPP telah memberikan kemudahan seperti biaya, jarak, dan efisiensi waktu dalam proses pelayanan. Meskipun begitu, pegawai MPP Kabupaten Karawang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat *question box* untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini membantu mengurangi waktu tunggu antrian dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang.

- c. *Implementing Organization* (Badan-Badan Pelaksana) dapat diartikan sebagai lembaga atau badan yang bertanggung jawab dalam menjalankan atau melaksanakan kebijakan yang telah dibuat. Menguraikan ide dari Presiden Republik Indonesia Joko Widodo, pemerintah pusat dan pemerintah daerah berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik dengan membangun suatu sistem yang disebut Mall Pelayanan Publik (MPP). Tujuannya adalah untuk menyediakan tempat yang mudah diakses oleh masyarakat, di mana mereka dapat menyelesaikan semua urusan terkait perizinan dan pelayanan publik dari instansi pemerintah maupun non-pemerintah dalam satu tempat. Pemerintah Kabupaten Karawang memiliki wewenang untuk mengatur pelayanan publik di wilayahnya, dan dalam hal ini telah dikeluarkan Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2021 tentang

Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan *website* MPP Kabupaten Karawang sebagai bagian dari tugas dan peran mereka dalam menjalankan pemerintahan. Melalui MPP Kabupaten Karawang ini, instansi yang terlibat dalam pelayanan publik di Kabupaten Karawang dapat memberikan solusi alternatif untuk memastikan pelaksanaannya berjalan lancar tanpa menghadapi kendala yang merugikan masyarakat.

- d. *Environmental Factors* (Faktor Lingkungan) dapat diartikan sebagai elemen-elemen di dalam lingkungan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, seperti faktor budaya, sosial, ekonomi, dan politik. Dengan adanya sistem pendaftaran antrian online, pegawai di MPP Kabupaten Karawang harus memanfaatkan teknologi yang ada karena teknologi pada saat ini menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fasilitas yang tersedia di MPP Kabupaten Karawang yang terlengkap di Indonesia dengan biaya yang sangat minim. Pemerintah Kabupaten Karawang berhasil menghemat biaya sekitar Rp 4 Miliar untuk mendirikan Mall Pelayanan Publik berkat kerjasama dengan Technomart Karawang sehingga MPP Kabupaten Karawang bisa dikatakan sebagai Mall Pelayanan Publik pertama yang bekerja sama dengan dunia usaha. Untuk melaksanakan pelayanan secara online, hal yang paling penting adalah memastikan bahwa *server website* pendaftaran antrian online dapat diakses dan tidak mengalami gangguan. Namun, kesalahan pada *server* mungkin terjadi dan hanya dapat diatasi oleh teknisi yang ahli. MPP Kabupaten Karawang diharapkan memperbaiki kekurangan dan mempertahankan kualitas layanan yang sudah optimal, sehingga MPP Kabupaten Karawang dapat

memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat di masa depan.

#### 4. KESIMPULAN

Pelayanan publik terdiri dari serangkaian aktivitas birokrasi publik yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan mereka. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, Mall Pelayanan Publik (MPP) telah dikembangkan sebagai inovasi implementasi pelayanan publik. Di Kabupaten Karawang, MPP telah diterapkan dan berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Salah satu layanan yang tersedia di MPP Kabupaten Karawang adalah pendaftaran antrian online yang sudah tersedia sejak awal berdirinya Mall Pelayanan Publik. MPP Kabupaten Karawang menyediakan 96 layanan dari 21 instansi yang berhasil melayani dengan total 32.383 orang sejak awal berdiri.

Adanya sistem antrian online yang dapat diakses dengan *smartphone* melalui situs *website* MPP Kabupaten Karawang tentunya akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh nomor antrian untuk mendapatkan layanan di MPP Kabupaten Karawang. Dengan diterapkannya kebijakan ini, target utamanya adalah masyarakat yang ingin melakukan antrian pelayanan di MPP Kabupaten Karawang. Melalui MPP Kabupaten Karawang ini, instansi yang terlibat dalam pelayanan publik di Kabupaten Karawang dapat memberikan solusi alternatif untuk memastikan pelaksanaannya berjalan lancar tanpa menghadapi kendala yang merugikan masyarakat. MPP Kabupaten Karawang diharapkan terus memperbaiki kekurangan dan mempertahankan kualitas layanan yang sudah optimal, sehingga MPP Kabupaten Karawang dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat di masa depan.

## 5. REFERENSI

- Alawiah, E. T. (2017). Rancangan Aplikasi Smart City Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor. *Jurnal Teknik Komputer*, 3(1), 24–29.
- Awaludin, L. (2019). Strategi penguatan kompetensi SDM Teknologi Informasi&Komunikasi (TIK) dalam mengoptimalkan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Paradigma POLISTAAT: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2), 118–134.
- Cabrilo, S., Grubic Nestic, L., & Mitrovic, S. (2014). Study on human capital gaps for effective innovation strategies in the knowledge era. *Journal of Intellectual Capital*, 15(3), 411–429.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151–164.
- Dian Permana, M. D., Wasistiono, S., & Nurnawati, E. (2022). PENGEMBANGAN APLIKASI SISTEM SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR (SISUMAKER) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DAN MINAT PENGGUNA DI KOTA TANGERANG SELATAN. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 48(1), 91–102. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v48i1.2675>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. (2021). *Mal Pelayanan Publik Kab. Karawang*. MPP Kab. Karawang.
- DPMPTKP1. (2019). *Pelayanan Publik*. Dpmppt.Kulonprogokab.Go.Id.
- Fiorendo Dhimas Samudra, D., & Taufikurahman, I. (n.d.). *JURNAL ACADEMIA PRAJA* <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-academia-praja>  
*INOVASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI PORTAL INFORMASI PEMKAB NGANJUK (PING)*.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). Asistensi Pembuatan Website “Mall Pelayanan Publik” Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(5), 1120–1128.
- Irawan, B., Nizar Hidayat, M., Prasetyo Sudiro, A., & Wibowo Hului, H. (2022). Pelatihan Dan Pendampingan Evaluasi Website Menggunakan Sortsite 5.3.5 Pada Website “Mal Pelayanan Publik” Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(4), 954–964. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i4.10658>
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(2), 135–145.
- Islamy, I. (1997). *Prinsip-prinsip perumusan kebijaksanaan negara*. Bumi Aksara
- Juanda, M. R. F., Dayat, U., & Adiarsa, S. R. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 93–99.
- Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. *Jurnal Pekommas*, 17(1), 9–14.
- Putra, M. H., Karawang, A. K., Jawa, P., Program, B., Administrasi, S., & Daerah, P. (n.d.). *EFEKTIVITAS MALL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA BIDANG PEMBANGUNAN DI KABUPATEN KARAWANG PROVINSI JAWA BARAT*.
- Ramdani, A. (2020). Analisis Deskriptif

- Terhadap Inovasi Layanan Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 3(01), 37–43.
- Salmaa. (2022, August 20). *Mengenal 12 Jenis Penelitian Kualitatif Beserta Penjelasan Lengkapnya*. Deepublish.
- Samudra, D. F. D., Salahudin, S., & Taufikurahman, I. (2022). INOVASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI PORTAL INFORMASI PEMKAB NGANJUK (PING). *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 5(1), 73–78.
- Siregar, N. (2022). Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka). *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(7), 713–722.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi* (Vol. 3, Nomor 1).