

# **EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PANGANDARAN**

Sabila Niqa Afuwwan Toha

Ilmu Pemerintahan, Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

e-mail: [sabilatoha234@student.unigal.ac.id](mailto:sabilatoha234@student.unigal.ac.id)

## **RINGKASAN**

Untuk melaksanakan Pelayanan publik yang efektif dan efisien maka pemerintah membuat inovasi pelayanan yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP). Pada dasarnya Mal Pelayanan Publik adalah suatu tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas pelayanan publik atas barang atau jasa pelayanan lainnya, pelayanan tersebut diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara/Derah/swasta dan jenis instansi lainnya. Dari hal tersebut pemerintah Kabupaten Pangandaran melaksanakan inovasi yaitu Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran. Dan tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa efektivitas mal pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik di Kabupaten Pangandaran, serta dapat mengetahui bagaimana kendala-kendala yang di hadapai dalam melaksanakan pelayanan publik di mal pelayanan publik Kabupaten Pangandaran. Metode dalam penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif , dengan teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Sutrisno (2018:90) yaitu Karakteristik Organisasi, Karakteristik Lingkungan, Karakteristik Karyawan, dan Kebijakan Praktik Manajemen.

**Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan, Pelayanan Publik.***