

ABSTRAK

Penelitian ini membahas implementasi Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 14 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai salah satu inovasi pelayanan terpadu di Kota Tasikmalaya. Kehadiran MPP bertujuan untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien. Namun, karena MPP masih tergolong baru dan menjadi *pilot project*, perlu dikaji bagaimana aturan ini benar-benar dilaksanakan di lapangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Perwali Nomor 14 Tahun 2021 dengan menggunakan teori Merilee S. Grindle yang menekankan dua aspek utama, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasi (*context of implementation*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis data sekunder seperti laporan Ombudsman dan survei kepuasan masyarakat tahun 2021–2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi isi kebijakan, implementasi Perwali sudah dijalankan sesuai aturan, terutama terkait pembagian kewenangan dan penyusunan SOP oleh masing-masing instansi. Kendala yang muncul antara lain keterbatasan SDM, sarana prasarana, serta dukungan anggaran. Dari sisi konteks implementasi, hubungan antar instansi berjalan baik tanpa gesekan kepentingan, struktur kelembagaan sudah sesuai Perwali meskipun ada perangkapan tugas, dan petugas cukup patuh serta responsif dalam melayani masyarakat. Secara keseluruhan, implementasi Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 14 Tahun 2021 sudah berjalan efektif, meski belum sepenuhnya efisien. Adanya MPP terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik di Tasikmalaya, terlihat dari nilai Ombudsman dan survei kepuasan masyarakat yang semakin membaik setiap tahunnya. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Tasikmalaya untuk memperkuat SDM, memperbaiki sarana prasarana, dan memastikan MPP tetap berjalan sebagai contoh inovasi pelayanan publik di daerah.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Mal Pelayanan Publik, Peraturan Wali Kota

ABSTRACT

This study examines the implementation of Tasikmalaya Mayoral Regulation Number 14 of 2021 concerning the Implementation of Public Service Malls (MPP) as an integrated service innovation in Tasikmalaya City. The MPP aims to provide faster, easier, more transparent, and more efficient public services. However, because the MPP is still relatively new and is a pilot project, it is necessary to examine how this regulation is actually implemented in the field. The purpose of this study is to analyze the implementation of Mayoral Regulation Number 14 of 2021 using Merilee S. Grindle's theory, which emphasizes two main aspects: policy content and implementation context. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, documentation, and analysis of secondary data such as Ombudsman reports and public satisfaction surveys from 2021–2025. The results show that in terms of policy content, the implementation of the Mayoral Regulation has been carried out according to regulations, especially regarding the division of authority and the preparation of SOPs by each agency. Obstacles that emerged include limited human resources, infrastructure, and budget support. In terms of implementation, inter-agency relations are running smoothly without any conflict of interest, the institutional structure is in accordance with the Mayoral Regulation despite the existence of concurrent duties, and officers are quite compliant and responsive in serving the public. Overall, the implementation of Tasikmalaya Mayoral Regulation Number 14 of 2021 has been effective, although not yet fully efficient. The existence of the MPP has been proven to improve the quality of public services in Tasikmalaya, as evidenced by the Ombudsman's scores and the increasing public satisfaction survey each year. The results of this study are expected to provide input for the Tasikmalaya City Government to strengthen human resources, improve infrastructure, and ensure the MPP continues to operate as an example of public service innovation in the region.

Keywords: *Policy Implementation, Public Service Mall, Mayoral Regulation*