

**PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DI MAL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BEKASI**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Dibuat oleh :

Robiathul Aulia

232811950

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
KOTA BEKASI**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BEKASI

Oleh

Robiathul Aulia

232811950

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Bekasi, 29 Juli 2025

Ketua Penguji



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801

Anggota Penguji



Dr. Parwanto

NUPN: 9903003694

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Sofia Maulida, SE., MM

NIDN: 0309027801

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **ROBIATHUL AULIA**

NIM : **232811950**

Perguruan Tinggi : **SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Peran Digitalisasi Terhadap Keefektifan Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 20 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Robiathul Aulia
232811950

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **SOPIYAN YUSUP**

Jabatan : **PIC MPP**

Nama Perusahaan : **MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BEKASI**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Peran Digitalisasi Terhadap Keefektifan Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 20 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Sopiyan Yusup
PIC MPP

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN MAGANG
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 28 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Robiathul Aulia

232811950



**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN MAGANG**

Nama : Robiathul Aulia
NIM : 232811950
Jurusan : S1 Manajemen
Judul LPKL : Prosedur Pelayanan Publik bagi Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bekasi

Laporan Magang diatas disetujui sebagai salah satu kegiatan mahasiswa yang bersangkutan untuk memenuhi salah satu syarat kuliah pada jurusan S1 manajemen di STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 28 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Program StudiManajemen

Dr. Sofia Maulida, SE., MM
NIDN: 0309027801

Dosen Pembimbing

Dr. Parwanto
NUPN: 9903003694

ABSTRAK

Laporan magang ini bertujuan untuk mengkaji prosedur pelayanan publik yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bekasi, dengan fokus pada alur pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya perbaikan yang dilakukan. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan meliputi observasi langsung, wawancara dengan petugas pelayanan, dan studi dokumentasi terhadap alur dan kebijakan pelayanan. Hasil magang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di MPP Kota Bekasi telah dirancang secara sistematis dan terintegrasi, mulai dari tahap awal kedatangan pemohon hingga penyelesaian layanan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan kuota layanan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta gangguan teknis pada sistem digital. Untuk mengatasi kendala tersebut, MPP Kota Bekasi melakukan sejumlah upaya seperti peningkatan sosialisasi digital, pendampingan langsung, serta penguatan koordinasi lintas instansi. Diharapkan, melalui perbaikan berkelanjutan tersebut, pelayanan publik di MPP Kota Bekasi dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Prosedur, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This internship report aims to examine the public service procedures implemented at the Public Service Mall (MPP) of Bekasi City, with a focus on the service flow, encountered challenges, and improvement efforts. The methods used in this report include direct observation, interviews with service officers, and documentation studies of service procedures and policies. The internship findings show that the service procedures at MPP Bekasi are systematically and integratively designed, starting from the initial arrival of applicants to the completion of services. However, several challenges are still encountered, such as limited service quotas, low digital literacy among the public, and technical disruptions in digital systems. To overcome these issues, MPP Bekasi has carried out several efforts, including enhanced digital outreach, direct assistance, and strengthened inter-agency coordination. It is expected that through these continuous improvements, public services at MPP Bekasi can operate more effectively, efficiently, and be more responsive to the needs of the community.

Keywords: Procedure, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk dijadikan bekal dalam menjalankan perkuliahan dan syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada mahasiswa STIE Tri Bhakti, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kegiatan magang yang telah dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi selama kurang lebih 3 bulan, terhitung dari tanggal 25 Februari 2025 sampai 25 Mei 2025.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya laporan ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, berkah dan ridho-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi, nasehat dan doa yang sangat penting bagi penulis dalam hal melakukan proses magang dan penulisan magang sehingga dapat dilaksanakan dengan lancar.
3. Bapak Drs. Widyatmoko., MM., M.I.Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
4. Ibu Dr. Sofia Maulida., SE., MM selaku Kepala Prodi Manajemen STIE Tri Bhakti.
5. Bapak Dr. Parwanto selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan serta motivasi selama proses magang dan penyusunan laporan ini.
6. Bapak/Ibu Dosen STIE Tri Bhakti yang telah memberikan ilmu praktik dan teori selama masa perkuliahan.
7. Bapak Sopyan selaku pembimbing magang yang telah membantu dan memberikan pengalaman berharga selama magang berlangsung.

8. Seluruh Staf Mal Pelayanan Publik yang telah memberikan dukungan dan kerjasama selama penulis menjalani magang.
9. Sahabat penulis, yaitu: Maudy, Jelita, Nana, Dewi, Nada, Nanda, Rafa, Tina dan Fina yang telah memberikan dukungan serta hiburan di sela-sela mengerjakan laporan magang.
10. Teman-teman satu kelas yang telah memberikan dukungan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan baik.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penulisan laporan magang dengan lancar dan tepat waktu.

Demikianlah Laporan Magang ini disusun dan diselesaikan, semoga Laporan Magang ini dapat memberikan manfaat dan informasi yang berguna bagi semua pihak yang membacanya.

Bekasi, 28 Juni 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robiathul Aulia', with a stylized flourish at the end.

Robiathul Aulia

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN MAGANG	v
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Magang.....	3
1.4 Manfaat Magang.....	3
1.4.1 Bagi Mahasiswa	3
1.4.2 Bagi Kampus.....	4
1.4.3 Bagi Perusahaan/Instansi Pemerintah	4
1.5 Teori Relevan	4
1.5.1 Manajemen	5
1.5.2 Manajemen Operasional.....	5
1.5.3 Prosedur.....	6
1.5.4 Pelayanan	7
1.5.5 Pelayanan Publik.....	8
1.6 Metode Magang.....	10
1.6.1 Studi Lapangan (<i>Field Research</i>).....	10
1.6.2 Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	11

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	12
2.1 Sejarah Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi	12
2.1.1 Dasar Hukum.....	13
2.1.2 Maksud dan Tujuan	14
2.1.3 Lokasi	15
2.1.4 Sarana dan Prasarana	15
2.1.5 Loker Layanan yang Tersedia.....	16
2.2 Struktur Organisasi	17
2.2.1 Rincian Tugas.....	18
2.2.2 Kegiatan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	20
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	22
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang.....	22
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	22
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang	22
3.2 Uraian Tugas	23
3.3 Pembahasan	27
3.3.1 Prosedur Pelayanan Publik	27
3.3.2 Prosedur Spesifik Pelayanan	30
3.3.3 Kendala dalam Pelayanan Publik	33
3.3.4 Upaya dalam Mengatasi Kendala Pelayanan Publik	35
BAB IV PENUTUP	40
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan.....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	19
Gambar 3.3 Kegiatan di Bagian Informasi Utama.....	23
Gambar 3.4 Kegiatan di Bagian DPMPTSP	24
Gambar 3.5 Kegiatan di Bagian Konsultasi.....	25
Gambar 3.6 Kegiatan di Bagian Informasi Lantai 2.....	26
Gambar 3.7 <i>Flowchart</i> Prosedur Pelayanan di MPP Kota Bekasi	28

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1 Jadwal Kegiatan Magang	22
Tabel	3.2 Penempatan Bagian Magang Mingguan.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar Magang.....	44
Surat Pernyataan Diterima Magang.....	45
Daftar Kegiatan Mingguan	46
Laporan Penilaian Magang.....	49
Kartu Konsultasi Magang.....	50
Daftar Riwayat Hidup.....	52
Dokumentasi Kegiatan Magang	54