

Peran Digitalisasi Terhadap Keefektifan Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi

Laporan Magang

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



*WE EDUCATE FOR
YOUR FINANCIAL SUCCESS*

Disusun Oleh :

Nama : Rafa Maritza Rafif
NIM : 232811946

**Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN DIGITALISASI TERHADAP KEEFEKTIFAN PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BEKASI

Oleh:

Rafa Maritza Rafif

232811946

LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah

Telah disetujui oleh tim penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 28 Juli 2025

Ketua Penguji



Irvan FC Oentoeng, SE.,MM

NIDN: 0411118204

Anggota Penguji



Dr. Parwanto, SE.,MM

NUPN: 9903003694

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE.,MM

NIDN: 0309027801

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **RAFA MARITZA RAFIF**

NIM : **232811946**

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



Rafa Maritza Rafif

232811946

**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 PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ahli Madya/Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di 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 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, 12 Mei 2025

Yang membuat pernyataan

The image shows an official stamp of STIE Tri Bhakti, which includes the institution's name and logo. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Rafa Maritza Rafif

232811946



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : Rafa Maritza Rafif
NIM : 232811946
Jurusan : S1 Manajemen
Judul Magang : Peran Digitalisasi Terhadap Keefektifan Pelayanan Di Mal
Pelayanan Publik Kota Bekasi

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

Bekasi, 26 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Sofia Maulida, SE.,MM

NIDN: 0309027801

Dosen Pembimbing

Dr. Parwanto, SE.,MM

NUPN: 9903003694

ABSTRAK

Rafa Maritza Rafif. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara digitalisasi dan keefektifan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. Metode yang digunakan selama kegiatan magang adalah observasi dan wawancara langsung dengan staff Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. Penulis melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui bagaimana hubungan antara digitalisasi terhadap keefektifan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keefektifan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

Rafa Maritza Rafif. *The purpose of this internship is to find out how the relationship between digitalization and service effectiveness at the Bekasi City Public Service Mall. The methods used during the internship are observation and direct interviews with the staff of the Bekasi City Public Service Mall. The author conducted a study by distributing questionnaires to find out how the relationship between digitalization and service effectiveness at the Bekasi City Public Service Mall. From the results of the research that has been conducted, it shows that digitalization has a positive and significant effect on service effectiveness at the Bekasi City Public Service Mall.*

Keywords: *Digitalization, Service, Service Quality, Public Service, Public Service Mall*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan kegiatan magang dalam waktu 3 Bulan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bekasi. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah di STIE Tri Bhakti. Selama menjalani magang, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga dan pengetahuan yang sangat berguna untuk pengembangan diri dan pemahaman penulis mengenai dunia kerja.

Dalam proses pembuatan laporan ini, penulis mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak. Maka, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih untuk:

1. Bapak Drs. Widayatmoko.,MM, selaku Ketua STIE Tri Bhakti
2. Ibu Dr. Sofia Maulida, SE.,MM, selaku Kepala Pogram Studi Manajemen
3. Bapak Dr. Parwanto.,SE.,MM, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan pengarahan, sehingga laporan ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu
4. Orang tua dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk penulis
5. Bapak H. Samsuri, selaku Kepala Seksi di Mal Pelayanan Publik
6. Bapak Sopiyan, selaku *PIC* dan pembimbing magang di Mal Pelayanan Publik
7. Seluruh staff Mal Pelayanan Publik
8. Sahabat dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Bekasi, 12 Mei 2025

Penulis,



Rafa Maritza Rafif

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI DARI PERUSAHAAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN MAGANG	v
LEMBAR PERSETUJUAN MAGANG.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	<i>viii</i>
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
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 Manfaat Bagi Mahasiswa.....	4
1.4.2 Manfaat Bagi Kampus	4
1.4.3 Manfaat Bagi Instansi	4
1.5 Teori Relevan.....	4
1.5.1 Digitalisasi	4
1.5.2 Pelayanan.....	6
1.5.3 Pelayanan Publik.....	9
1.5.4 Mal Pelayanan Publik	12
1.6 Metode Magang.....	12
1.6.1 Wawancara.....	12
1.6.2 Observasi	12
1.6.3 Kuesioner.....	13
1.6.4 Praktik Kerja Lapangan	13
BAB II.....	14
GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	14
2.1 Sejarah Instansi	14
2.1.1 Maksud Dan Tujuan Instansi.....	14

2.1.2 Dasar Hukum Instansi.....	15
2.1.3 Gerai Pelayanan Yang Tersedia.....	16
2.2 Struktur Organisasi Instansi.....	17
2.2.1 Rincian Tugas	17
2.3 Kegiatan Organisasi.....	19
BAB III.....	21
URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	21
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	21
3.1.1 Tempat.....	21
3.1.2 Waktu	21
3.2 Uraian Deskripsi Tugas.....	21
3.3 Pembahasan.....	27
3.3.1 Koefisien Determinasi R^2	30
3.3.2 Uji Korelasi Linear Sederhana	31
3.3.3 Temuan Masalah	32
3.3.4 Solusi	33
BAB VI.....	35
PENUTUP.....	35
4.1 Kesimpulan.....	35
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Instansi	14
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Instansi	14
Gambar 3.1 Proses Layanan PBG	25
Gambar 3.2 Contoh NIB.....	25
Gambar 3.3 Nomor Antrian	26
Gambar 3.4 Hasil Kuesioner.....	30
Gambar 3.5 Hasil Uji Korelasi Linear Sederhana	31
Gambar 3.6 T Tabel	32
Gambar 3.7 Nomor Antrian Tambahan Pelayanan SKCK	34

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Magang.....	21
Tabel 3.2 Kegiatan Magang.....	23
Tabel 3.3 Indikator & Pernyataan Kuesioner	29

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar Magang.....	39
Surat Rekomendasi Kegiatan Magang oleh DPMPTSP Kota Bekasi	40
Surat Rekomendasi Kegiatan Magang oleh KESBANGPOL Kota Bekasi.....	41
Daftar Kegiatan Mingguan Magang	42
Laporan Penilaian Magang	43
Kartu Konsultasi Magang	44
Formulir Saran & Perbaikan.....	45
Daftar Riwayat Hidup.....	46
Dokumentasi Kegiatan Magang	47