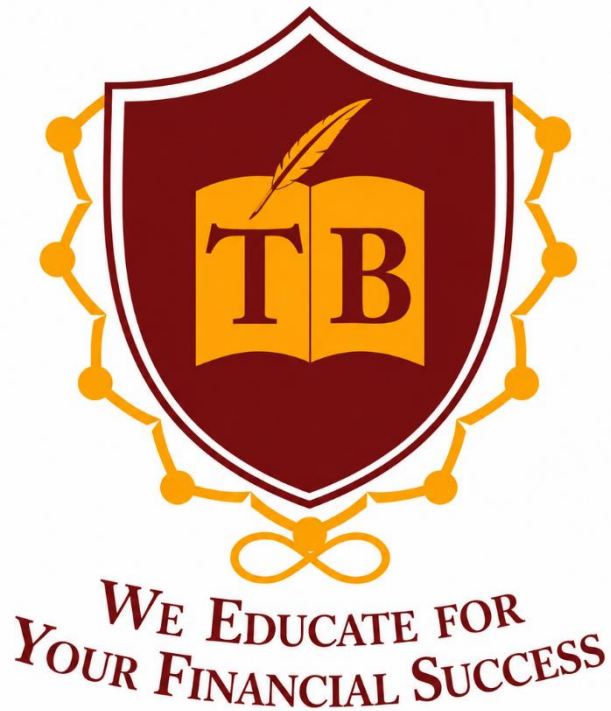


**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI DAN KONSULTASI BAGI
MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BEKASI**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:

Nabila Ardiyan

232811033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

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

Oleh
Nabila Ardiyan
232811033

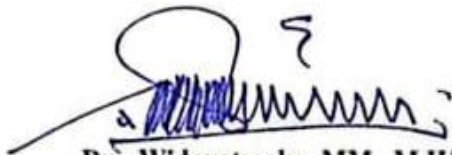
LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 21 Juli 2026

Ketua Penguji



Drs. Widayatmoko, MM., M.IKom
NIDN:0303045901

Anggota Penguji



Siti Fatmawati, S.Ak., M.Sc
NUPTK:

Ketua Program Studi
Manajemen



Stella Nathasya E, SM., MM
NUPTK: 9546774675230273



**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN MAGANG**

Nama : NABILA ARDIYAN
NIM : 232811033
Jurusan : SI MANAJEMEN
Judul Magang : PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI DAN
KONSULTASI BAGI MASYARAKAT DI MAL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BEKASI

Laporan magang tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 02 Juli 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Stella Nathasya E. SM., MM.
NUPTK: 9546774675230273

Dosen Pembimbing

Siti Fatmawati S. Ak., M.Sc
NUPTK:

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN MAGANG**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Magang, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti
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, 22 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Nabila Ardiyan
232811033

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

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : NURUL YAKIN

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 “Prosedur Pelayanan Informasi Dan Konsultasi Bagi Masyarakat 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, 05 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Nurul Yakin
PIC MPP

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **NABILA ARDIYAN**
NIM : **232811033**
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 "**Prosedur Pelayanan Informasi Dan Konsultasi Bagi Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik (MPP) 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, 01 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Nabila Ardiyan
232811033

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bekasi menjadi pusat pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai instansi dalam satu lokasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan layanan, keterbatasan kuota pada layanan tertentu, pemohon yang mengurus layanan yang tidak tersedia di MPP, serta kurangnya informasi mengenai jam operasional layanan tertentu. Laporan magang ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur pelayanan informasi dan konsultasi, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menjelaskan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Metode yang digunakan adalah observasi dan studi pustaka. Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan informasi dan konsultasi telah berjalan secara sistematis mulai dari pemberian informasi, pemeriksaan persyaratan, pengambilan nomor antrean, hingga pelayanan pada loket instansi terkait. Upaya yang dilakukan meliputi pengecekan persyaratan, penerapan sistem antrean daring, pemberian informasi mengenai kuota dan jam operasional layanan, serta pengarahan kepada masyarakat sesuai kebutuhan pelayanannya. Berdasarkan hasil, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan informasi dan konsultasi di MPP Kota Bekasi telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan penyampaian informasi kepada masyarakat agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Informasi dan Konsultasi, Mal Pelayanan Publik (MPP), Pelayanan Publik, Prosedur Pelayanan.

ABSTRACT

Public service is the government's responsibility to meet the needs of the community through effective, efficient, and transparent services. The Bekasi City Public Service Mall (MPP) is an integrated service center that integrates various agencies in one location. However, in its implementation, several obstacles are still encountered, such as a lack of public understanding of service requirements, limited quotas for certain services, applicants processing services that are not available at the MPP, and a lack of information regarding the operating hours of certain services. This internship report aims to describe the information and consultation service procedures, identify the obstacles encountered, and explain the efforts made to overcome them. The methods used are observation and literature study. The results of the internship activities indicate that the information and consultation service procedures have been carried out systematically, starting from providing information, checking requirements, taking a queue number, and serving at the counter of the relevant agency. Efforts made include checking requirements, implementing an online queue system, providing information regarding quotas and service operating hours, and directing the community according to their service needs. Based on results, it can be concluded that the information and consultation service procedures at the Bekasi City MPP have been running well, but there is still a need to improve the delivery of information to the community to make services more effective and efficient.

Keywords: *Information and Consultation, Public Service Mall (MPP), Public Services, Service Procedures.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga Laporan Magang ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah Magang pada Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti serta sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan magang di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh pengalaman dan wawasan yang bermanfaat sebagai bekal memasuki dunia kerja.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Widyatmoko., MM., M.I.Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
2. Ibu Stella Nathasya, SM., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.
3. Ibu Siti Fatmawati S.Ak., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan proses magang hingga proses penyusunan laporan ini.
4. Mendiang Sir Irvan F.C. Oentoeng S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing akademik, serta Dosen pembimbing magang Sebelumnya.
5. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi, serta nasihat kepada penulis selama kegiatan magang dan penyusunan laporan ini sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.
6. Bapak Iwan dan Bapak Nurul selaku PIC magang di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi
7. Bapak Rafli, Kak Benu, Teh Syarah, Teh Siska, Teh Widya, Teh Dita dan Teh Devia selaku pendamping penulis selama kegiatan magang

yang telah memberikan bimbingan, pengetahuan, pembelajaran, arahan serta pengalaman berharga kepada penulis.

8. Teh Ury selaku kakak sepupu penulis yang telah membantu penulis memperoleh kesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi, serta memberikan dukungan dan bantuan selama proses pengajuan hingga pelaksanaan magang.
9. Seluruh Staf Mal Pelayanan Publik yang telah memberikan dukungan dan kerjasama selama penulis menjalani magang.
10. Orang terkasih penulis yang selalu menemani, mendukung, memberikan semangat, menjadi penghibur serta membantu penulis selama pelaksanaan kegiatan magang dan proses penyusunan laporan magang.
11. Teman-teman penulis, yaitu Vallen, Tasya, Shasha, Jovanka, Salwa, Zahra, Syifa yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta menjadi penghibur bagi penulis di tengah proses penyusunan laporan magang.

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

Bekasi, 22 Juni 2026
Penulis,

Nabila Ardiyan
232811033

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Magang	4
1.4 Manfaat Magang	5
1.4.1 Bagi Mahasiswa.....	5
1.4.2 Bagi Perusahaan atau Instansi Pemerintah	5
1.4.3 Bagi Regulator dan Pendidikan	5
1.5 Teori Relevan.....	6
1.5.1 Teori Pelayanan Publik.....	6
1.5.2 Teori Kepercayaan Konsumen.....	9
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

2.2 Struktur Organisasi	18
2.2.1 Rincian Tugas	18
2.3 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 Deskripsi Tugas.....	23
3.3 Pembahasan dan Temuan Masalah	27
3.3.1 Prosedur Pelayanan Informasi dan Konsultasi di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	27
3.3.2 Prosedur Spesifik Layanan (Pelayanan KTP Hilang atau Rusak)	32
3.3.3 Temuan Masalah dalam Prosedur Pelayanan Publik.....	36
3.3.4 Upaya dalam Mengatasi Kendala Prosedur Pelayanan Publik	39
BAB IV PENUTUP	42
4.1 Simpulan	42
4.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan	12
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	18
Gambar 3. 1 Kegiatan Informasi Utama	24
Gambar 3. 2 Kegiatan Bagian Konsultasi.....	25
Gambar 3. 3 Kegiatan Bagian Informasi lantai 2.....	26
Gambar 3. 4 <i>Flowchart</i> Prosedur Pelayanan Informasi dan Konsultasi Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bekasi	28

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Magang	22
Tabel 3. 2 Penempatan Bagian Mingguan	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Magang	48
Lampiran 2 Daftar Kegiatan Mingguan Magang	49
Lampiran 3 Laporan Penilaian Pelaksana Praktik Magang	51
Lampiran 4 Dokumentasi Magang	52
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup (CV)	53
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Magang	54
Lampiran 7 Formulir Saran dan Perbaikan Magang	55
Lampiran 8 Surat Balasan Permohonan Magang/Surat Keterangan Magang	56
Lampiran 9 Sertifikat Magang	57