

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat oleh suatu produk secara fisik. Kubu Raya merupakan sebuah kabupaten yang terletak di Provinsi Kalimantan Barat dengan luas wilayah 6.985,20 km² dan jumlah penduduk 522.174 jiwa. Setiap masyarakat Kabupaten Kubu Raya memerlukan fasilitas pelayanan publik dalam membuat dokumen administrasi kependudukan ataupun dokumen perizinan dan lainnya. Di Kabupaten Kubu Raya sudah terdapat berbagai jenis fasilitas pelayanan publik yang disediakan oleh masing-masing penyelenggara layanan. Namun fasilitas tersebut tidak berada dalam satu lokasi yang sama, sehingga masyarakat harus berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya dengan jarak tertentu ketika mengurus dokumen yang saling terkait. Hal tersebut tidak efisien dalam penggunaan waktu maupun kepuasan masyarakat. Maka dari itu perlu disediakan sebuah tempat yang menggabungkan berbagai jenis layanan publik dalam satu tempat atau lokasi yang sama atau berdekatan. Dalam hal ini dapat dibangun sebuah mal pelayanan publik, mal sendiri merupakan sebuah bangunan tertutup yang didalamnya memfasilitasi pertukaran atau distribusi barang ataupun jasa. Dengan adanya mal pelayanan publik maka masyarakat dapat menikmati layanan publik dalam satu lokasi yang sama sehingga efisien dalam penggunaan waktu dan kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Mal, Pelayanan Publik, Kubu Raya

Abstract

Public services are activities service carried out by the organizers as an effort to fulfill public needs, that are profitable in a group and offer satisfaction even though the results are not bound by a physical product. Kubu Raya is a district located in the West Kalimantan province with a vast areas of 6.985,20 km² and a population of 522.174 persons. Every district community of Kubu Raya requires a public services that provide service facilities for population administrations or permits and other documents. The public services provided by the District of Kubu Raya are various and are offer by their resepective organizer. Most of the time, the seviles needed by the population are located in different places of the district, this forces the person to make multiple different trip to multiple location while carying all the documents. The current organization isn't effective and consume the time and the satisfaction of the user. Therefore, a place that regroupe most of the public services in one or in a near location need to created. A Public Service Mall can be build to regroupe the services, the close building is composed of all the services that can facilitate the distribution and or exchange of goods or seviles for the user. A Public Service Mall will help the user to enjoy and have acces to all the services in one location, this will be more efficient in the time management and will increase the satisfafaction of the user.

Keywords: Mall, Public Service, Kubu Raya