



# Mal Pelayanan Publik: Peningkatan Aksebilitas Dan Keterjangkauan Layanan (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Ramayana Jalan Merdeka Kota Malang)

Bintang Aldi, Wika Ananda, Bagus Kusuma, Aris Putra dan Hayat

Universitas Islam Malang

Email: ardian.ekasi14@gmail.com

## How to Cite:

Aldi, B., Ananda, W., Kusuma, B., Putra, A., Hayat, H. (2024). Mal Pelayanan Publik: Peningkatan Aksebilitas Dan Keterjangkauan Layanan (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Ramayana Jalan Merdeka Kota Malang). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2); 79-86. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.9.2.2024.79-86>

## Abstract

With integrated service functions at both the central and regional levels, the Public Service Mall is the center of public service activities for government administration. This also functions as an expansion of integrated service capabilities at both the central and regional levels. Apart from that, MPP services are integrated with information technology to overcome global problems caused by the Industrial Revolution 4.0. A variety of public services are offered by ministries, organizations, state, district and city governments, as well as state-owned, regional and private enterprises, at the Public Service Mall. Increasing service speed, convenience, reach, comfort and security is one of the goals. This type of research is called qualitative research with descriptive techniques, using research information and the observed behavior of research objects to produce descriptive data in the form of spoken and written words. The existence of the Public Service Mall has increased the speed, convenience, reach, comfort and safety of public services thereby providing benefits to the community, according to the findings of a study on the accessibility and affordability of services in the Ramayana Public Service Mall in Malang City. The majority of Malang City residents think that the existence of a public service mall can directly improve services and support Malang City government policies to increase the effectiveness of public services.

**Keyword:** public service mall

## Abstrak

Dengan fungsi pelayanan yang terintegrasi baik di pusat maupun daerah, Mal Pelayanan Publik menjadi pusat kegiatan pelayanan publik penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini juga berfungsi sebagai perluasan kemampuan pelayanan terpadu baik di tingkat pusat maupun daerah. Selain itu, layanan MPP terintegrasi dengan teknologi informasi untuk mengatasi permasalahan global akibat revolusi Industri 4.0. Beragam layanan publik ditawarkan oleh kementerian, organisasi, pemerintah negara bagian, kabupaten, dan kota, serta badan usaha milik negara, daerah, dan swasta, di Mal Pelayanan Publik. Meningkatkan kecepatan pelayanan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan merupakan salah satu tujuannya. Jenis penelitian ini disebut penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif, menggunakan informasi penelitian dan perilaku objek penelitian yang diamati untuk menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata lisan dan tulisan. Keberadaan Mal Pelayanan Publik telah meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan publik sehingga memberikan manfaat bagi masyarakat, demikian temuan studi tentang aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan di Pelayanan Publik Ramayana. Mall di Kota Malang. Mayoritas masyarakat Kota Malang beranggapan bahwa dengan adanya mal pelayanan publik dapat secara langsung meningkatkan pelayanan dan mendukung kebijakan pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat.

**Kata Kunci:** mall pelayanan publik

## 1. Pendahuluan

Pengelolaan administrasi pelayanan publik Kota Malang meluncurkan MPP dalam upaya memudahkan masyarakat dalam mengakses seluruh pelayanan publik secara efektif dan efisien di era digital kemudahan pelayanan. Pemerintah Kota Malang berinovasi dengan layanan administrasi yang lebih mudah dijangkau masyarakat dengan memberikan layanan yang terpusat di satu tempat. Dalam upaya meningkatkan kecepatan pelayanan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan, Mal Pelayanan Publik memadukan pelayanan publik dari kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten, dan kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan swasta di satu lokasi.

Faktanya, ketika berhadapan dengan birokrasi pemerintahan, dinamika pelayanan publik di Indonesia telah memunculkan sejumlah perbincangan menarik dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai “kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang dan jasa dalam pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh administrasi publik (Ihsan dalam Erlianti et al., 2019). Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1.

Mall Pelayanan Publik adalah suatu tempat dilakukannya kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan barang, jasa, dan pelayanan umum untuk penyelenggaraan pemerintahan. Merupakan perluasan kemampuan pelayanan terpadu di pusat dan daerah, serta sebagai penghubung fungsi pelayanan terpadu. Pelayanan yang cepat, mudah, murah, aman, dan nyaman diberikan kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Selain itu, layanan MPP digunakan bersama dengan teknologi informasi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dunia saat ini akibat Revolusi 4.0. Berdasarkan Bagian Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Pasal 2. Beragam layanan publik ditawarkan oleh kementerian, organisasi pemerintah, badan usaha milik negara, daerah, dan swasta di Mal Pelayanan Publik. Meningkatkan kecepatan pelayanan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan merupakan salah satu tujuannya.

Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) erat kaitannya dengan lima visi yang akan diusung Presiden Joko Widodo Republik Indonesia pada tahun 2019 hingga 2024. Ada lima visi yang meliputi:

- 1) Mempercepat dan memelihara pembangunan infrastruktur.
- 2) Pengembangan sumber daya manusia.
- 3) Mempromosikan tingkat investasi tertinggi untuk menciptakan lapangan kerja.
- 4) Reformasi birokrasi.
- 5) APBN tepat sasaran dan fokus.

Visi keempat dari lima visi saat ini memberikan konteks pendirian Mal Pelayanan Publik. Oleh karena itu, kehadiran Mal Pelayanan Publik atau MPP dapat membantu memperlancar pelayanan publik dan memudahkan masyarakat umum dalam memperolehnya.

Mal Pelayanan Publik yang biasa disebut MPP ini terletak di Jl Merdeka Timur Kota Malang, tepatnya Ramayana Mall yang resmi dibuka pada 3 Januari 2022. Keberadaan MPP berpotensi melahirkan penemuan-penemuan baru yang memudahkan akses masyarakat terhadap kebutuhan administrasi serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Terdapat 216 layanan dari perangkat daerah, BUMD, dan perbankan yang tersebar di 28 counter yang ada di dalam mal. Dengan didirikannya MPP di Kota Malang diharapkan pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kota Malang akan

lebih terjangkau bagi masyarakat setempat. Selain itu, MPP di Kota Malang dapat mengelola berbagai layanan baik perizinan maupun nonperizinan yang ditawarkan dalam satu tempat dengan kepuasan masyarakat dan efisiensi waktu. Identifikasi dalam penelitian ini adalah Aksesibilitas dan Keterjangkauan Layanan MPP di Kota Malang.

## 2. Metode

Jenis penelitian ini disebut penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif, menggunakan informasi penelitian dan perilaku objek penelitian yang diamati untuk menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata lisan dan tulisan. Saat mengumpulkan data di lapangan, tidak ada terapi yang ditambahkan atau dihapus dari penelitian ini; sebaliknya, gejala, situasi, dan keadaan keseluruhan digambarkan persis seperti saat pemeriksaan lapangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai variabel atau kondisi benda yang diamati dalam keadaan alaminya.

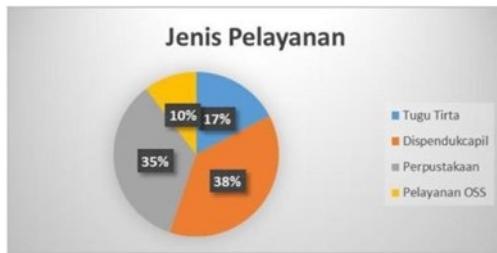
## 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini mendeskripsikan layanan yang tersedia dan keterjangkau layanan Mall Pelayanan Publik Kota Malang. Terkait dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan dengan mengintegrasikan pelayanan publik yang ditawarkan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota, badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), dan swasta dalam satu (satu) lokasi. Mal pelayanan publik di Kota Malang merupakan salah satu contoh pengabdian masyarakat yang tujuannya untuk memberikan kemudahan hidup bagi warganya.

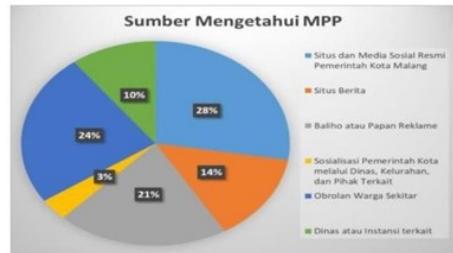
Masyarakat menyambut positif kebijakan Pemerintah Kota Malang yang mengembangkan MPP sebagai sarana kemudahan pelayanan publik, serta efektivitas layanan tersebut. Responden ditanyai pengalamannya mengurus dokumen atau mendapatkan layanan di MPP Kota Malang melalui survei layanan di MPP. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui dukungan dan keterlibatan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah Kota Malang pembentukan MPP ini. Kepercayaan masyarakat sama persis dengan pertanyaan pada poin sebelumnya mengenai peningkatan pelayanan. Sebanyak 52% masyarakat menilai kehadiran MPP secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.

Selain itu, 48% responden mengaku mendukung kebijakan pemerintah Kota Malang yang terus berupaya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara langsung. Salah satu cara masyarakat menyikapi proses pembangunan yang dilakukan Pemerintah Kota Malang adalah melalui dukungan dan keterlibatan terhadap kebijakan mengenai ketersediaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Malang.

Dukungan merupakan suatu hal yang berjalan dengan baik dan membantu masyarakat menyetujui proses pembangunan yang dilakukan; Sebaliknya, jika dukungan masyarakat tidak berjalan baik, hal ini dapat mengindikasikan bahwa proses pembangunan ditolak atau tidak diterima oleh masyarakat. Sistem pelayanan yang mengutamakan kebutuhan pelanggan, budaya pelayanan dalam organisasi, sumber daya manusia yang mengutamakan kebutuhan masyarakat, dan sumber daya yang memadai merupakan syarat-syarat yang diperlukan agar terwujudnya pelayanan yang baik di lingkungan internal suatu organisasi. memberikan pelayanan kepada masyarakat.



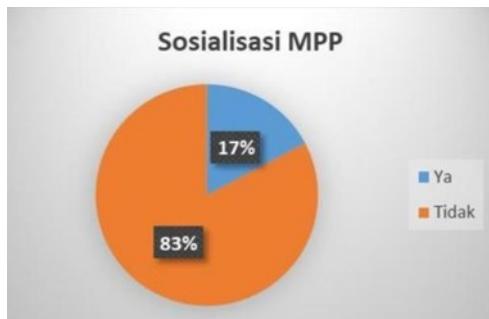
Gambar 1. Jenis Pelayanan MPP Kota Malang  
Sumber: Analisis Peneliti 2024



Gambar 2. Sumber Mengetahui MPP Kota Malang  
Sumber: Analisis Peneliti 2024

Data yang dikumpulkan di lapangan digunakan untuk mengidentifikasi empat jenis layanan, berdasarkan hasil survei. Tugu Tirta, Dispendumcapil, Perpustakaan, dan Layanan Online Single Submission (OSS) merupakan empat kategori layanan tersebut. Berdasarkan data lapangan, Dispendumcapil memberikan layanan kepada 38% responden, Tugu Tirta 17%, perpustakaan 35%, dan layanan OSS kepada 10% responden. Berdasarkan kesediaan responden untuk dihubungi enumerator, keempat kategori layanan tersebut diperoleh dari lapangan. Dari 97 responden yang dikumpulkan tim lapangan, 29 orang berpartisipasi dalam survei ini secara keseluruhan.

Berdasarkan data yang dihimpun di lapangan, responden mengetahui penawaran Mal Pelayanan Publik dari berbagai sumber, antara lain media sosial dan situs resmi Pemerintah Kota Malang, situs berita, baliho, interaksi sosial di kecamatan, dan perbincangan dengan warga sekitar. Website resmi dan akun media sosial Pemerintah Kota Malang mencakup 28% dari seluruh sumber media yang digunakan masyarakat umum untuk memperoleh informasi mengenai layanan yang ditawarkan di MPP. Di posisi kedua, 24% peserta mengetahui layanan MPP melalui percakapan dengan warga setempat. Selain itu, 21% responden mengaku memperoleh informasi dari pemerintah Kota Malang melalui baliho atau iklan yang dipasang di sepanjang jalur utama. Sementara itu, situs berita dan informasi milik Departemen atau PD menjadi sumber media langsung untuk data yang diberikan responden masing-masing 14 persen dan 10 persen.



Gambar 3. Sosialisasi MPP Kota Malang  
Sumber: Analisis Peneliti 2024

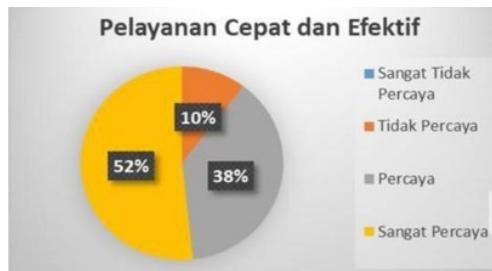


Gambar 4. Pemilihan Lokasi MPP Kota  
Sumber: Analisis Peneliti 2024

Sumber informasi terkecil yang dapat diperoleh responden adalah melalui program sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Malang atau penyedia layanan PD di kecamatan. Tiga persen peserta mengaku dihubungi langsung oleh pihak kecamatan setempat mengenai ketersediaan layanan MPP di Mal Malang City Square. Hal ini juga sesuai dengan tanggapan responden yang mengaku pernah mendapatkan sosialisasi dari perangkat desa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, 17% partisipan berpendapat demikian.

Responden juga menilai kebijakan Pemerintah Kota Malang membuat MPP di Mall Malang City Square adalah wajar. Sebanyak 97 persen responden menyatakan lokasi MPP di Alun-Alun Kota Malang merupakan keputusan yang tepat. Sedangkan 3 persen sisanya menyatakan pemilihan tempat masih kurang tepat. Karena dirasa kurang

nyaman, hal ini berdasarkan situs MPP yang terletak di lantai tiga Mall Alun-Alun. Pengguna jasa harus melalui Ramayana yang terletak di dua lantai pertama untuk sampai ke lokasi. Meskipun demikian, hampir seluruh responden berpendapat bahwa upaya pemerintah dalam menetapkan lokasi ground zero Kota Malang.



Gambar 6. MPP Kota Malang Meningkatkan Efektivitas Pelayanan  
Sumber: Analisis Peneliti 2023



Gambar 7. Transparansi Pemerintah  
Sumber: Analisis Peneliti 2023

Tujuan Mal Pelayanan Publik yang dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan penggunaan pelayanan birokrasi. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan responden mengenai efektivitas dan tingkat kenyamanan pelayanan perizinan dan nonperizinan MPP. Mengenai kepercayaan masyarakat terhadap efisiensi dan kecepatan layanan, sebanyak 52% responden menyatakan bahwa mereka benar-benar berpendapat MPP dapat memberikan layanan yang efisien dan cepat. Sepuluh persen masih tidak percaya, sedangkan 38 persen sisanya menganggap benar. Mengenai pernyataan langsung, setiap responden hanya ingin mengatakan hal-hal yang baik. Setiap responden menyebutkan bahwa pengurusan dokumen administrasi yang diperlukan dipermudah dengan adanya Mal Pelayanan Publik yang dibuka pada awal tahun 2021. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh setiap responden survei kepuasan pelayanan MPP Kota Malang. Kemanjuran layanan yang diterima masyarakat diprediksi akan semakin meningkat dengan keberadaan MPP.

Masyarakat menyambut positif kebijakan pemerintah Kota Malang yang mengembangkan MPP sebagai sarana kemudahan pelayanan publik, serta efektivitas layanan tersebut. Responden diminta untuk berbagi pengalamannya dalam pengurusan dokumen dan pemberian layanan di MPP Kota Malang melalui survei layanan. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui dukungan dan keterlibatan masyarakat terhadap kebijakan Pemerintah Kota Malang pembentukan MPP ini.



Gambar 7. Transparansi Pemerintah  
Sumber: Analisis Peneliti 2023



Gambar 8. Mempermudah Perizinan dan Non perizinan  
Sumber: Analisis Peneliti 2023

Pemerintah Kota Malang memandang kehadiran MPP di tengah masyarakat sebagai sarana transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Temuan survei pelayanannya yang dilakukan pada tahun 2022 di MPP Kota Malang menunjukkan hal tersebut. Sebanyak 76% masyarakat menilai MPP membantu Pemerintah Kota Malang menyeleng-

garakan pemerintahan yang transparan dan berpihak pada rakyat. Sedangkan 24% responden lainnya mengaku sangat percaya dengan inisiatif pemerintah ini.

Selain keterbukaan, masyarakat menilai kehadiran MPP ini merupakan kebijakan yang memudahkan pengurusan dokumen terkait perizinan dan nonperizinan. Sebanyak 52% dari mereka yang mengatakan bahwa mereka benar-benar percaya pada layanan MPP membuat pernyataan ini. Sedangkan 48% penduduk sisanya menyatakan mendukung kebijakan sentralisasi melalui MPP ini.



Gambar 9. Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat  
Sumber: Analisis Peneliti 2023



Gambar 10. Senang Adanya MPP Kota  
Sumber: Analisis Peneliti 2023

Kepercayaan masyarakat sama persis dengan pertanyaan pada poin sebelumnya mengenai peningkatan pelayanan. Sebanyak 52% masyarakat menilai kehadiran MPP secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat. Selain itu, 48% responden mengaku mendukung kebijakan pemerintah Kota Malang yang terus berupaya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara langsung.

Masyarakat menyambut baik program pemerintah ini dengan dibentuknya MPP oleh Pemerintah Kota Malang pada awal tahun 2022. Respons masyarakat yang menyatakan kegembiraannya atas hadirnya MPP Kota Malang menunjukkan hal tersebut. Sebanyak 59% responden menyatakan sangat mendukung dan menyetujui kebijakan ini. Sedangkan 41% sisanya menyatakan percaya. Hal serupa juga terjadi pada dukungan warga. Mayoritas responden menyatakan mendukung penuh kebijakan MPP yang ditetapkan pemerintah Kota Malang ketika ditanya pendapat dan dukungannya terhadap keberadaan MPP di Kota Malang. Sebaliknya, 34% responden menyatakan mereka sangat atau sepenuhnya mendukungnya.



Gambar 11. Dukungan Penuh Adanya MPP  
Sumber: Analisis Peneliti 2023

Survei ini juga memuat pertanyaan mengenai besaran bantuan yang akan diberikan oleh masyarakat. Ketika ditanya apakah mereka bersedia untuk menginformasikan kepada masyarakat lain tentang kemudahan layanan yang mereka terima selama pengurusan dokumen di MPP, sebanyak 52% responden menyatakan tidak segan-segan membantu pemerintah Kota Malang dalam menyebarkan keberadaannya. dari mal layanan umum di lingkungan mereka. Bahkan lebih dari itu, empat puluh lima persen mengatakan mereka akan dengan senang hati memberitahukan komunitas lain tentang layanan yang ditawarkan oleh MPP. Sebaliknya, hanya 3% dari

responden lainnya yang mengatakan bahwa mereka khawatir dengan transmisi ulang informasi layanan MPP. Masyarakat menyambut positif kebijakan Pemerintah Kota Malang yang mengembangkan MPP sebagai sarana kemudahan pelayanan publik, serta efektivitas layanan tersebut. Responden ditanyai pengalamannya mengurus dokumen atau mendapatkan layanan di MPP Kota Malang melalui survei layanan di MPP. Tujuh indikator—persyaratan sistem mekanisme atau prosedur, waktu penyelesaian, tarif, spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana/prasarana yang ditawarkan dalam MPP—digunakan untuk mengevaluasi persepsi mengenai layanan dalam MPP.

#### **4. Kesimpulan**

Keberadaan Mal Pelayanan Publik telah meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan publik sehingga memberikan manfaat bagi masyarakat, demikian temuan studi yang dilakukan terhadap aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan di Mal Pelayanan Publik di Kota Malang. Sebagian besar masyarakat Kota Malang beranggapan bahwa kehadiran mal pelayanan publik secara langsung dapat meningkatkan pelayanan dan mendukung kebijakan pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kesimpulan penelitian ini, dalam mengimplementasikan Mal Pelayanan Publik yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, maka penting untuk menjaga standar kualitas pelayanan yang tinggi. Selain itu, untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, diperlukan kolaborasi antara pemerintah dan swasta serta organisasi terkait untuk memberikan pelayanan berkualitas di Mal Pelayanan Publik. Salah satu rekomendasi yang dapat diambil ialah terus meningkatkan pelayanan, kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik perlu dilakukan penilaian secara rutin. Selain itu, diperlukan lebih banyak sumber daya manusia yang mengutamakan kebutuhan masyarakat dan pendanaan yang memadai untuk menjamin tingkat kualitas setinggi-tingginya.

#### **Daftar pustaka**

- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2007. Teori Administrasi Publik. CV Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bandung : Negara.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2005. Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Systems Thinking and System Dinamics. Disertasi. Depok: FISIP UI
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Tahun 2017 Nomor 1387).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222).