

**SEMNASIA****(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

**"Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan"**  
**25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten**

**Inovasi Mal Pelayanan Publik di Indonesia****Firman Saepudin <sup>a</sup> dan Jumanah <sup>b</sup>**<sup>ab</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bantene-mail: <sup>a</sup> saepudinfirman46@gmail.com, <sup>b</sup> jumanah1011@gmail.com**Abstrak**

Salah satu inovasi strategis pemerintah Indonesia adalah Mal Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang terintegrasi, cepat, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi MPP sebagai bentuk reformasi birokrasi serta mengidentifikasi manfaat, tantangan, dan strategi pengembangannya. Berdasarkan data dan studi kasus, MPP terbukti mampu meningkatkan Indeks Pelayanan Publik secara nasional sejak diperkenalkan pada tahun 2017. Inovasi yang diterapkan, termasuk digitalisasi layanan dengan sistem *single sign-on*, mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi serta kepuasan masyarakat. Namun, pelaksanaan MPP menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, literasi digital rendah di masyarakat, keterbatasan anggaran, serta koordinasi antar instansi yang belum optimal. Untuk menjawab tantangan tersebut, strategi yang diusulkan antara lain penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur teknologi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta evaluasi dan monitoring berkelanjutan. Dengan pendekatan yang terintegrasi dan adaptif, MPP berpotensi menjadi fondasi utama dalam menciptakan sistem pemerintahan yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan publik di seluruh Indonesia.

**Kata Kunci:** Mal Pelayanan Publik; Inovasi; Digitalisasi; Reformasi Birokrasi**Abstract**

*One of the strategic innovations of the Indonesian government is the Public Service Mall, which aims to improve the quality of integrated, fast, and efficient public services. This research aims to examine the implementation of the MPP as a form of bureaucratic reform and to identify its benefits, challenges, and development strategies. Based on data and case studies, the MPP has proven to enhance the Public Service Index nationally since its introduction in 2017. The innovations applied, including the digitization of services with a single sign-on system, expedite service processes and improve transparency and public satisfaction. However, the implementation of the MPP faces various challenges such as limited infrastructure, low digital literacy in the community, budget constraints, and suboptimal inter-agency coordination. To address this challenge, the proposed strategies include strengthening human resource capacity, developing technological infrastructure, enhancing digital literacy among the population, as well as continuous evaluation and monitoring. With an integrated and adaptive approach, the MPP has the potential to become the main foundation in creating an inclusive, responsive government system that is oriented towards the satisfaction of public service users throughout Indonesia.*

**Keywords:** Public Service Mall; Innovation; Digitization; Bureaucratic Reform

# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”  
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

### A. PENDAHULUAN

Setiap negara memiliki tujuan utama untuk memajukan kesejahteraan umum, termasuk Indonesia, seperti yang digariskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945, di mana dua dari empat tujuan negara adalah melindungi seluruh bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum (UUD 1945). Tujuan negara menunjukkan bahwa negara bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan semua warganya melalui sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang baik (Lestari, Mutiarin, & Nurmandi, 2020).

Baik sektor bisnis maupun swasta telah lama menggunakan praktik inovasi, tetapi inovasi di sektor publik tidak semudah di sektor swasta. Inovasi telah menjadi solusi terbaik untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilihat sebagai langkah untuk merubah paradigma pelayanan publik yang selama ini berjalan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, inovasi harus memiliki keunggulan khusus yang akan membuat masyarakat merasa lebih mudah dan memenuhi kebutuhan mereka (Sifa Suryana, Agustino, & Arenawati, 2021).

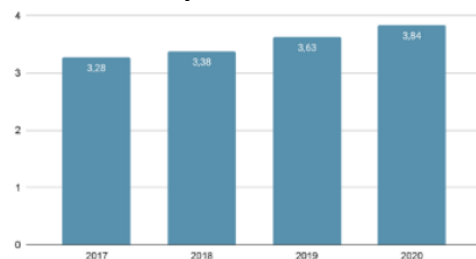
Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah kemudian dibuat oleh pemerintah untuk memperbaiki penyelenggaraan pemerintah daerah dan meningkatkan pelayanan. Terbentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pelayanan terpadu generasi ketiga merupakan salah satu langkah yang dilakukan sebagai bentuk inovasi yang berlandaskan pada peraturan ini. Pembentukan MPP merupakan bagian dari pembaharuan sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia (Rahayu, Noor, & Amini, 2023).

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah salah satu inovasi pemerintah dalam pelayanan publik karena terobosan baru ini dianggap memudahkan masyarakat untuk menerima layanan. Menurut Peraturan Kemenpan-RB RI Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, MPP adalah tempat dilaksanakannya kegiatan pelayanan publik, baik barang, jasa, dan pelayanan administrasi. MPP mempunyai prinsip keterpaduan, berdaya guna,

kemudahan, dan keamanan dalam prosesnya, dan menawarkan pelayanan yang terjangkau, cepat, nyaman, mudah, dan aman (Apriyani, Pebriani Wahyu, & Kusuma Dewi, 2022).

Sejak MPP diperkenalkan pertama kali ke publik sebagai sebuah bentuk kebijakan pada tahun 2017, hal dimaksud turut mendongkrak nilai IPP secara nasional. Pada tahun 2017, IPP nasional mendapatkan skor sebesar 3,28. Pada tahun pertama pelaksanaan IPP yakni selama 2017-2018, hadirnya MPP menaikkan skor IPP 2018 menjadi 3,38. Selanjutnya pada tahun 2019, seiring dengan bertambahnya jumlah MPP capaian IPP kembali naik menjadi 3,63. Bahkan pada disaat tahun 2020, saat pandemi Covid-19, capaian IPP nasional tetap konsisten mengalami kenaikan menjadi 3,84.

**Gambar 1.1**  
**Indeks Pelayanan Publik Nasional**



Sumber : (Ariyanti, Simanjuntak, Jafar, & Nugroho, 2024)

Dalam acara Penandatanganan Nota Kesepahaman Percepatan Penyelenggaraan MPP di Kantor KemenpanRB pada 28 Juni 2022, Wakil Presiden memberikan arahan pada tahun 2024, ditargetkan 100% MPP dibangun di seluruh kabupaten/kota di Indonesia. Namun, saat ini baru terdapat 230 MPP di seluruh Indonesia dari total 508 kabupaten/kota (data diolah). Untuk itu perlu dilakukan kajian terhadap implementasi kebijakan MPP di Indonesia lebih lanjut dan secara mendalam dalam menjawab tantangan pelayanan dan kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah (Ariyanti et al., 2024).

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan tersebut, peneliti mengkaji ulang dengan meruntutkan pemetaan permasalahan pada titik yaitu berfokus pada Inovasi MPP di Indonesia, sesuai dengan apa yang telah ditampilkan melalui VOSviewer sebagai berikut :



# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”  
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

lebih responsif (Atisyah, Ramadhani, Sadri, & Waty, 2025).

### 3. Contoh Inovasi yang Diterapkan di MPP di Indonesia

Beberapa contoh inovasi yang diterapkan di MPP di Indonesia sebagai berikut :

#### a) MPP Provinsi DKI Jakarta

Mal Pelayanan Publik, yang terletak di kawasan Kuningan, Jakarta Selatan, diresmikan pada 12 Oktober 2017 oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta. Mal Pelayanan Publik dibangun melalui kerja sama dari berbagai lembaga negara, termasuk Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Hukum dan HAM, dan Kementerian Agraria. Mal Pelayanan Publik memungkinkan banyak izin pemerintah pusat dan daerah khususnya DKI Jakarta, dikumpulkan di satu tempat. Ini menunjukkan bagaimana praktik *Whole of Government (WoG)* dilaksanakan. Melalui Mal Pelayanan Publik, masyarakat dapat menemukan berbagai lembaga pemerintah seperti Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Bea dan Cukai, Direktorat Jenderal Imigrasi, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Badan Koordinasi Penanaman Modal RI, Kanwil BPN Provinsi DKI Jakarta, Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Metro Jaya, Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta, Jasa Raharja, BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, PT. PLN (Persero), PDAM serta Bank DKI (Ohan Suryana, 2018).

#### b) MPP di Surabaya

Mal Pelayanan Publik, yang terletak di Jalan Tunjungan, Genteng Surabaya, diresmikan pada Jumat tanggal 6 Oktober 2017 oleh pemerintah kota Surabaya. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, bersama dengan Wali Kota Surabaya, berpartisipasi dalam peresmian. Mal Pelayanan Publik Surabaya memiliki 154 perijinan dari 21 OPD Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu, mal tersebut menawarkan layanan polisi seperti

SIM, SKCK, dan Surat Tanda Kehilangan. Selain itu, layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak Kanwil I Provinsi Jawa Timur telah memungkinkan pembuatan NPWP hingga pembayaran pajak. Selain itu, layanan PLN dan PDAM termasuk layanan kependudukan seperti KTP, Akta Kelahiran, Perijinan Ketenagakerjaan, serta perjanjian perdagangan dan penanaman modal (Ohan Suryana, 2018).

#### c) MPP di Bali

MPP Kab. Badung memiliki 168 jenis layanan sejak didirikan pada 17 September 2018, meningkat dari 121 jenis layanan pada awalnya. Taspen, Pos Indonesia, PLN, BNN, dan RSUD Mangupura adalah beberapa organisasi yang baru bergabung. Sampai saat ini, 28 instansi telah bergabung dengan MPP Kabupaten Badung. (MENPANRB, 2019).

### 4. Manfaat Inovasi bagi Masyarakat dan Pemerintah

#### a) Bagi Masyarakat

Beberapa dampak positif yang sudah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, seperti memudahkan masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan. Selanjutnya, berkaitan dengan kecepatan layanan, ini merupakan komponen penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan teori antrian, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan meningkat dengan waktu tunggu yang lebih singkat. Kewajaran biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan sesuai dengan nilai dan manfaat layanan. Pada dasarnya, semua pelayanan di MPP ini tidak dipungut biaya; satu-satunya biaya yang dikenakan adalah pajak dan retribusi (Afifah, Rohimah, Putra, & Septiadi, 2024).

#### b) Bagi Pemerintah

Mal Pelayanan Publik (MPP) membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. MPP dapat memberikan dampak positif bagi



# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”  
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

masyarakat secara keseluruhan dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus terus mendukung dan mengembangkan konsep MPP untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik (Wahyudi, 2023).

### 5. Tantangan dalam Mengimplementasikan Inovasi di MPP

Dalam pengimplementasian inovasi MPP di Indonesia, didapatkan beberapa tantangan yang sering menjadi faktor penghambat implementasi MPP sebagai berikut. Sumber daya manusia yang terbatas dianggap belum cukup optimal ketika juga harus menjamin kualitas pelayanan dalam MPP yang terdiri dari banyak lembaga termasuk pemerintah pusat dan badan usaha, termasuk melakukan pemantauan dan evaluasi.

Kemudian masalah anggaran menjadi masalah yang paling banyak disampaikan oleh Pemda yang mempengaruhi juga sumber daya manusia dan material. Di beberapa daerah, kepala daerah belum seluruhnya memberikan perhatian dengan penambahan alokasi anggaran kepada DPMPSTSP untuk operasionalisasi MPP (Ariyanti et al., 2024).

Tantangan infrastruktur yang belum memadai seringkali muncul saat teknologi baru diterapkan. Akses internet atau teknologi digital masih terbatas di beberapa tempat, terutama yang terpencil, sehingga inovasi digital tidak dapat diterapkan secara merata (Birokrasi, 2024).

Selanjutnya, kurangnya literasi digital di masyarakat memengaruhi pelaksanaan kebijakan Smart City Madani melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru (Khairunnisa, Rusli, & Yuliani, 2024).

### 6. Strategi untuk Mengatasi Tantangan dan Meningkatkan Inovasi di MPP

Untuk mengatasi tantangan dan meningkatkan inovasi di MPP, berbagai strategi telah diidentifikasi melalui studi kasus di beberapa daerah di Indonesia.

Berikut adalah ringkasan strategi yang dapat diterapkan :

- a) Memberikan Pelatihan untuk Meningkatkan Kemampuan Pegawai  
Pelatihan adalah cara yang sangat efektif untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka secara optimal (Nurmansyah, Rachmat, Mere, Nawangwulan, & Afiat, 2024).
- b) Digitalisasi Layanan dan Infrastruktur Teknologi  
Implementasi teknologi digital seperti aplikasi *mobile*, sistem antrean *online*, dan kios interaktif telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan di MPP. Contohnya, MPP Kabupaten Sinjai mengadopsi berbagai inovasi digital untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik (Megawati, Ahmad, & Rusdi, 2024).
- c) Peningkatan Literasi Digital Masyarakat  
MPP Kota Kendari menghadapi tantangan dalam pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Kurangnya pemahaman ini menghambat efektivitas layanan digital yang telah diterapkan. Akibatnya, sosialisasi dan pendidikan yang lebih luas diperlukan untuk meningkatkan literasi digital (Taufik, 2024).
- d) Pengawasan dan Evaluasi Kontinuitas  
Untuk memastikan bahwa layanan digital berfungsi dengan baik, evaluasi dan pengawasan rutin diperlukan untuk implementasi layanan dan infrastruktur pendukungnya. MPP Kota Pekanbaru menekankan pentingnya evaluasi rutin dan dukungan infrastruktur untuk memaksimalkan manfaat teknologi digital dalam layanan publik (Atisyah et al., 2025).

## C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

### 1. Penutup

Inovasi MPP di Indonesia adalah contoh konkret dari reformasi birokrasi yang kemudian bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. MPP menghadirkan pendekatan layanan satu tempat yang menggabungkan layanan dari berbagai lembaga, baik pusat maupun

# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”  
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

daerah, dalam satu lokasi. Inovasi teknologi seperti digitalisasi layanan dan integrasi data melalui *single sign-on* terbukti meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan transparansi pelayanan. Meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, SDM, dan literasi digital masyarakat, kehadiran MPP telah menunjukkan peningkatan indeks pelayanan publik nasional secara signifikan dan memberikan dampak positif bagi pemerintah serta masyarakat.

### 2. Rekomendasi

- Penguatan Koordinasi Lintas Instansi  
Pemerintah pusat dan daerah perlu memperkuat sinergi antarlembaga agar layanan di MPP tidak terfragmentasi dan dapat beroperasi secara optimal.
- Peningkatan Infrastruktur Teknologi  
Perlu adanya prioritas dalam pembangunan infrastruktur digital di daerah terpencil agar pemerataan akses terhadap layanan MPP dapat terwujud.
- Pengembangan Kapasitas SDM  
Pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai harus dilakukan secara berkala guna mendukung profesionalisme dan responsivitas dalam pelayanan.
- Sosialisasi dan Literasi Digital  
Pemerintah perlu aktif memberikan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman terhadap layanan digital yang tersedia di MPP.
- Monitoring dan Evaluasi Berkala  
Evaluasi rutin terhadap kinerja MPP penting dilakukan untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan efektivitas kebijakan inovasi.

### REFERENSI

- Afifah, Zaidiah Nur, Rohimah, Nur Siti, Putra, Rizky Utama, & Septiadi, Muhammad Andi. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1), 61-75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Apriyani, Nurul, Pebriani Wahyu, Fitri, & Kusuma Dewi, Rahayu. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal DIALEKTIKA*, 20(3), 1-16. Retrieved from <http://jurnaldialektika.com>
- Ariyanti, Aprilia Dwi, Simanjuntak, Jenius Hakim, Jafar, Muhammad Iqbal, & Nugroho, Redo. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(4), 964-973. <https://doi.org/10.37034/infeb.v6i4.1048>
- Atisyyah, Diana, Ramadhani, Retno, Sadri, Rarita, & Waty, Elly Niel. (2025). Teknologi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal of MISTER*, 2(1), 779-790.
- Birokrasi, Humas Seputar. (2024). Tantangan yang Dihadapi dalam Inovasi Pelayanan Publik. Retrieved from [seputarbirokrasi.com website: https://seputarbirokrasi.com/website/tantangan-yang-dihadapi-dalam-inovasi-pelayanan-publik/](https://seputarbirokrasi.com/website/tantangan-yang-dihadapi-dalam-inovasi-pelayanan-publik/)
- Khairunnisa, Nadya, Rusli, Zaili, & Yuliani, Febri. (2024). Implementasi Kebijakan Smart City Madani Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 17(2), 562-585.
- Lestari, Riski Puspita, Mutiarin, Dyah, & Nurmandi, Achmad. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 528-551. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Megawati, Ahmad, Badu, & Rusdi, Muhammad. (2024). Tipologi Inovasi dalam Layanan Publik : Implementasi dan Tantangan Mall

# SEMNASIA

## (Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”  
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

- Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 4(2), 332–346.
- MENPANRB, HUMAS. (2019). Melihat Berkembangnya Mal Pelayanan Publik di Pulau Dewata. Retrieved from [menpan.go.id](https://menpan.go.id) website: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/melihat-berkembangnya-mal-pelayanan-publik-di-pulau-dewata>
- Nurmansyah, Agung, Rachmat, Timotius Agus, Mere, Klemens, Nawangwulan, Irma M., & Afiat, Muhammad Nur. (2024). Edukasi Manajemen Sdm Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Communnity Development Journal*, 5(5), 9359–9365.
- Rahayu, Fatwa Indah, Noor, Muhammad, & Amini, Muhammad Jamal. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 18–25.
- Rizqiyah, Aslamatur. (2023). Mal Pelayanan Publik Digital: Inovasi Kemudahan Layanan Administrasi. Retrieved from [goodnewsfromindonesia.id](https://www.goodnewsfromindonesia.id) website: <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2023/12/12/mal-pelayanan-publik-digital-inovasi-kemudahan-layanan-administrasi>
- Suryana, Ohan. (2018). Mal Of Public Services In The Framework Of Whole Of Government (WOG) And E-Government Implementation In Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 1(2), 51–67. <https://doi.org/10.52617/jikk.v1i2.30>
- Suryana, Sifa, Agustino, Leo, & Arenawati, Arenawati. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>
- Taufik. (2024). Inovasi Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari. *Trajectories of Public Administration*, 1(2), 132–140.
- Wahyudi, Heru. (2023). Mall Pelayanan Publik (MPP) : Inovasi Terbaik dalam Pelayanan Publik di Indonesia. Retrieved from [kompasiana.com](https://www.kompasiana.com) website: <https://www.kompasiana.com/heru14911/64af60ab08a8b537134c0332/mall-pelayanan-publik-mpp-inovasi-terbaik-dalam-pelayanan-publik-di-indonesia?page=all#section2>