Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 7, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



MENGANALISIS IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGOPTIMALKAN AKSESIBILITAS DAN MUTU PELAYANAN

Siti Hermawati[1], Via Oktafyani[2]
Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Banten Raya

ARTICLE INFO

Article history:
Received November 2026
Revised November 2026
Accepted November 2026
Available November 2026

rimahermawati879@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan sebuah inovasi pemerintah dalam memadukan semua jenis pelayanan dalam satu pintu guna memberikan kecepatan, kemudahan, serta kepastian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari pada itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkajibagaimana implementasi MPP dalam mengoptimalkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Pandeglang. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan analisis data sekunder dan pendekatan studi literatur dari sumber regulasi, informasi layanan MPP, penelitian terdahulu yang relevan, serta publikasi pemerintah daerah. Dari hasil penelitian memperoleh temuan bahwa implementasi MPP Kabupaten Pandeglang memberikan kontribusi terhadap kemudahan akses masyarakat melalui integrasi berbagai layanan dalam satu tempat atau satu pintu serta dukungan layanan digital dan antrean daring. Perkembangan jumlah gerai dan layanan juga memperoleh peningkatan setiap tahunnya. Di tahun 2025, MPP Kabupaten Pandeglang tercatat memiliki 30 gerai dengan 1.345 layanan dan telah melayani 225.752 kunjungan sejak tahun 2020. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat juga menunjukkan kecenderungan positif hingga mencapai 98,95 pada tahun 2025. Meskipun demikian, peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan masih memerlukan penguatan sosialisasi, pemerataan akses digital, peningkatan sarana prasarana, kepastian waktu penyelesaian pelayanan, serta konsistensi kualitas pelayanan pada setiap gerai. Penelitian ini menyarankan evaluasi berkala dan pengembangan pelayanan inklusif agar digitalisasi dan integrasi layanan dapat diikuti dengan peningkatan mutu pelayanan.

Kata Kunci: MPP; aksesibilitas; Pelayanan publik; kualitas pelayanan; Kabupaten Pandeglang

A B S T R A C T

The Public Service Mall (MPP) is a government innovation designed to consolidate various types of services under one roof, aiming to provide speed, convenience, and certainty in service delivery to the public. This study examines the implementation of the MPP in Pandeglang Regency, specifically regarding its role in optimizing accessibility and the quality of services provided to the community. A qualitative research method was employed, utilizing secondary data analysis and a literature review approach—drawing from regulatory frameworks, information on MPP services, relevant prior research, and local government publications. The findings indicate that the implementation of the MPP in Pandeglang Regency has enhanced public access by integrating diverse services into a single location, supported by digital service platforms and an online queuing system. The number of service counters and the range of services offered have grown annually. As of 2025, the Pandeglang Regency MPP hosts 30 service counters providing 1,345 distinct services, with a cumulative total of 225,752 visits recorded since 2020. The Public Satisfaction Survey score shows a positive trend, reaching 98.95 in 2025. Nevertheless, further improvements in accessibility and service quality are still required, particularly through enhanced public outreach, equitable digital access, better support facilities, optimized service

*Corresponding author
E-mail addresses: rimahermawati879@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 7, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



hours, and consistent quality assurance across all service counters. The study recommends periodic evaluations and the development of inclusive services to ensure that digitalization and integrated service models can be effectively replicated while continuously improving service quality.
***Keywords**: The Public Service Mall; accessibility; public service; service quality; Pandeglang Regency*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu dari bentuk kewajiban pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan dasar masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pemerintah juga dituntut dalam menyediakan memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang mudah diakses, transparan, cepat, bertanggung jawab, dan yang pasti harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian dari pemenuhan hak-hak masyarakat sekaligus menjadi sarana dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan di masyarakat, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas juga semakin meningkat. Kondisi tersebut kemudian dapat mendorong pemerintah agar terus melakukan berbagai pembenahan dan mengembangkan inovasi terutama dalam sistem pelayanan agar dapat menjadi pelayanan yang lebih efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat. Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, Mall Pelayan Publik (MPP) merupakan wadah yang disediakan pemerintah untuk berbagai jenis pelayanan publik secara terpadu dalam satu pintu. Pelayanan dapat diselenggarakan melalui berbagai metode, bisa secara langsung, elektronik, mandiri, maupun bergerak, sehingga masyarakat mempunyai kemudahan dalam mengakses yang dibutuhkan (Pemerintah Republik Indonesia, 2021).

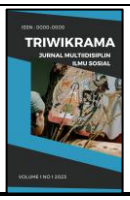
Kabupaten Pandeglang juga menjadi salah satu wilayah yang telah mengadopsi konsep mall pelayanan publik (MPP). MPP Kabupaten Pandeglang mulai diresmikan pada tahun 2020 dan tercatat sebagai MPP pertama yang hadir di Provinsi Banten. Pada awal pelaksanaannya, MPP Kabupaten Pandeglang menyediakan 23 gerai dengan total 223 jenis layanan yang melibatkan berbagai instansi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020).

Seiring berjalannya waktu, MPP Kabupaten Pandeglang menunjukan peningkatan yang cukup baik dari sisi jumlah layanan maupun penggunaan pemanfaatannya oleh masyarakat. Pemerintah Kabupaten Pandeglang menyampaikan bahwa hingga tahun 2025, MPP telah menyediakan 30 gerai dengan total 1.345 jenis layanan dan mencatat sebanyak 225.752 kunjungan masyarakat sejak mulai beroprasi pada tahun 2020. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang memperoleh nilai 83,19 pada tahun 2020, kemudian meningkat 92,4 pada tahun 2021, 95,49 pada tahun 2022, 94,89 pada tahun 2023, 96,45 pada tahun 2024, dan mencapai 98,95 pada tahun 2025 (Pemerintah Kabupaten Pandeglang, 2025).

Selain pelayanan secara langsung, Pemerintah Kabupaten Pandeglang juga mengembangkan layanan digital yang mendukung akses masyarakat terhadap MPP. Salah satunya adalah sistem antrean online melalui platform DidingKlik yang memungkinkan masyarakat mengambil nomor antrean pelayanan MPP sebelum datang ke lokasi pelayanan (Pemerintah Kabupaten Pandeglang, 2026).

Walaupun MPP Kabupaten Pandeglang telah memperlihatkan kemajuan yang baik, implementasi MPP masih menghadapi sejumlah tantangan. Studi yang dilakukan oleh Apriyani, Wahyu, dan Dewi (2022) menjelaskan bahwa MPP Kabupaten Pandeglang telah menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), kendala (reliability), daya tanggap

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 7, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



(responsiveness),jeminan (assurance), dan empati (empathy). Namun, kepastian mengenai perkiraan waktu penyelesaian pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat memperoleh informasi yang lebih jelas. Selain itu, penelitian tentang perancangan MPP berdasarkan pendekatan desain inklusi menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak cukup hanya dilihat dari tersedianya fasilitas pelayanan. Aspek lain yang perlu diperhatikan adalah kemampuan sarana dan prasarana dalam memenuhi kebutuhan berbagai kelompok masyarakat, termasuk lansia, anak-anak, serta penyandang disabilitas.

Melihat permasalahan tersebut, penelitian tentang penerapan Mall Pelayanan Publik (MPP) penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana keberadaan MPP dapat mempermudah akses masyarakat serta meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menitikberatkan pada kemudahan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan serta penilaian terhadap kualitas pelayanan yang disediakan melalui MPP.

Permasalahan yang dikaji penelitian ini mencakup beberapa hal, yaitu: (1) bagaimana pelaksanaan MPP di Kabupaten Pandeglang; (2) sejauh mana keberadaan MPP dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan; (3) bagaimana mutu pelayanan yang diberikan MPP jika dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat dan kajian sebelumnya; serta (4) apa saja aspek yang menjadi pendukung maupun kendala dalam pelaksanaan MPP.

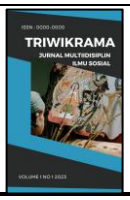
Penelitian ini bertujuan menguraikan dan mengkaji berbagai permasalahan tersebut. Dari segi akademis,dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang administrasi publik,terutam mengenai inovasi pelayanan publik yang terintegrasi di tingkat kabupaten. Adapun dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penilaian dan masukan bagi pengelola MPP dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang diadakan oleh pemerintah sebagai pihak penyedia layanan guns memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaanya pun tidak hanya sekedar pada pengurusan administrasi, tetapi juga segala hal yang berkaitan dengan upaya pelayan publik dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, pasti, transparan, serta mampu memperlakukan masyarakat secara baik dan adil sesuai dengan ketentuan yang ada. Mutu pelayanan dapat diketahui melaui kemampuan pemerintah sebagai penyelenggara dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan bahkan sesuai dengan harapan masyarakat. Jadi, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, diperlukan dukungan dari sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas dan infrastruktur memadai, alur pelayanan terstuktur, pemanfaatan teknologi, serta sistem pengaduan yang dapat berfungsi secara efektif.

Mal Pelayanan Publik merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang menggabungkan berbagai layanan dari sejumlah instansi dalam satu lokasi. Kehadiran MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses berbagai kebutuhan administrasi dan pelayanan tanpa harus mendatangi banyak kantor pemerintahan secara terpisah. Keberadaan MPP di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat, salah satunya yaitu Peraturan presiden Nomor 89 Tahun 2021. Dalam peraturan tersebut diuraikan bahwa pelaksanaan pelayanan MPP di Indonesia dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme, yaitu pelayanan secara langsung, mandiri, elektronik, maupun bergerak (Pemerintah Republik Indonesia, 2021). berdasarkan konsep tersebut, MPP tidak hanya berperan sebagai pusat pelayanan yang tersedia secara fisik, tetapi juga memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sebagai sarana memperluas akses jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

*Corresponding author
E-mail addresses: rimahermawati879@gmail.com



Aksesibilitas dalam penyelenggaraan pelayanan berkaitan sejauh mana masyarakat dapat memperoleh dan menggunakan layanan yang disediakan oleh pemerintah dengan mudah. Hal ini dapat dilihat dari berbagai aspek seperti keterjangkauan lokasi, informasi, kejelasan prosedur, waktu pelayanan, adanya fasilitas yang mendukung, pemanfaatan teknologi, serta kesiapan fasilitas dalam melayani berbagai kebutuhan kelompok masyarakat. Kajian mengenai penerapan desain inklusif pada MPP menunjukkan bahwa kemudahan aksesibilitas tidak cukup dilihat dengan keberadaan layanan, tetapi juga dengan kemampuan fasilitas tersebut dalam memberikan kenyamaan bagi kelompok pengguna seperti lansia, anak-anak, dan penyandang kebutuhan khusus (Sholeh, Antaryama, dan Noerwasito, 2022).

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan kemampuan penyelenggara dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pada konteks MPP, mutu pelayanan dapat diketahui dari kelayakan fasilitas, kopetensi petugas, ketepatan dalam merespons kebutuhan masyarakat, jaminan pelayanan, serta prilaku aparatur petugas ketika melayani. Hasil penelitian mengenai MPP di Kabupaten Pandeglang menunjukkan bahwa beberapa aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah diterapkan dengan baik, meskipun demikian masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait estimasi waktu penyelesaian pelayanan (Apriyani, Wahyu, dan Dewi, 2022).

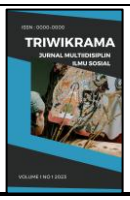
Dalam kajian administrasi publik, penyelenggaraan pelayanan yang terintegrasi berkaitan dengan gagasan New Public Service. Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan dan dilibatkan, bukan sekadar pelanggan. Oleh sebab itu, pemerintah tidak hanya berorientasi pada pemberian layanan saja, tetapi juga perlu mengutamakan kepentingan masyarakat, pertanggung jawaban, keterbukaan, serta penghargaan terhadap hak-hak publik. (Denhardt dan Denhardt, 2000).

Pencapaian tujuan MPP sebagai bentuk kebijakan juga turut bergantung pada keberhasilan pelaksanaannya di lapangan. Edwards III (1980) menguraikan bahwa implementasi kebijakan juga ditentukan oleh empat unsur utama, yaitu komunikasi, disposisi atau sikap pelaksana, sumber daya, , dan struktur birokrasi. Bila dikaitkan dengan pemyelengaraan MPP, komunikasi dapat dilihat melalui penyampaian informasi mengenai layanan, disposisi mencerminkan komitmen aparatur pada setiap gerai pelayanan, sumberdaya berkaitan dengan kesiapan petugas dan fasilitas pendukung, sedangkan struktur birokrasi berhubungan dengan kejelasan prosedur dan koordinsi antarlembaga.

Mutu pelayanan sering dikaji menggunakan pendekatan dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Di Indonesia, pendekatan serupa banyak juga diterapkan untuk berbagai penelitian membahas mengenai kualitas pelayanan publik, termasuk kajian yang membahas penyelenggaraan MPP (Apriyani, Wahyu, dan Dewi, 2022). Selain itu, Hardiyansyah (2018) menekankan bahwa perlunya indikator yang jelas dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Pengukuran mutu pelayanan dari sudut pandang masyarakat di Indonesia dikakukan melalui (SKM). Berdasarkan peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat, sehingga nilai SKM dapat dimanfaatkan sebagai salah satu tolak ukur dalam mengevaluasi kinerja pelayanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017). Meskipun demikian, SKM lebih memaparkan penilaian berdasarkan pengalaman pengguna sehingga hasilnya perlu dilengkapi dengan indikator lainnya, seperti waktu penyelesaian layanan dan konsistensi standar pelayanan.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 7, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Sejumlah penelitian terdahulu memberikan dukungan terhadap kerangka pemikiran tersebut. Hasanah, Islami, dan Dewi (2023) menjelaskan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dan bahwa pemulihan layanan ketika terjadi kegagalan juga ikut meningkatkan kepuasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai implementasi Mall Pelayanan Publik di kabupaten Pandeglang dalam meningkatkan kemudahan akses dan mutu pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Pandeglang.

Informasi penelitian diperoleh melalui kajian literatur dan pemanfaatan data sekunder. Bahan yang diguakan mencakup peraturan perundang-undangan, dokumen resmi Pemerintah Kabupaten Pandeglang, informasi layanan MPP, serta beberapa publikasi ilmiah yang berkaitan dan relevan dengan pelayanan publik dan Mall Pelayanan Publik.

Pengolahan informasi juga dilakukan melalui tiga proses, yaitu penyaringan data, penyusunan informasi, dan penarikan kesimpulan. Data yang terkumpul dikelompokkan berdasarkan aspek pelaksanaan MPP, aksesibilitas, serta kualitas pelayanan,

Penelitian ini berpusat pada pelaksanaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pandeglang, Banten. Proses analisis dilakukan dengan mengkaji kondisi penyelenggaraan MPP dengan konsep pelayanan publik dan hasil penelitian terdahulu.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Proses tersebut mencakup tiga tahapan data. informasi yang relevan dipilah berdasarkan aspek implementasi, aksesibilitas, kualitas pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat. Penyajian informasi disusun dalam bentuk uraian deskriptif dan table agar informasi lebih mudah dipahami. Pada tahap penarikan kesimpulan, temuan dibandingkan dengan konsep pelayanan publik dan hasil penelitian terdahulu untuk menemukan pola serta kesenjangan.

Untuk memastikan keakuratan informasi, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, yaitu mencocokan data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, publikasi pemerintah daerah, dan penelitian ilmiah. Angka-angka yang digunakan, seperti jumlah gerai, jumlah layanan, kunjungan, dan nilai SKM, bersumber dari publikasi resmi Pemerintah Kabupaten Pandeglang.

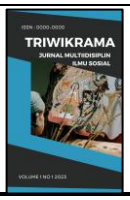
HASIL DAN PEMBAHASAN

IMPLEMENTASI MALL PELAYANAN PUBLIK

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pandeglang adalah bentuk perbaruan dalam implementasi pelayanan publik. MPP tersebut mulai beroperasi pada tahun 2020 dan pada awal penyelenggaraannya memiliki 23 gerai dengan 223 jenis layanan (Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendayagunaan, 2020). Sesuai dengan informasi Pemerintah Kabupaten Pandeglang pada tahun 2025, MPP telah berkembang menjadi 30 gerai dengan 1.345 layanan. Selain itu, sejak tahun 2020 tercatat sebanyak 225.752 masyarakat telah menggunakan layanan MPP (Pemerintah Kabupaten Pandeglang, 2025). Bertambahnya jumlah gerai dan variasi layanan memperlihatkan bahwa fungsi MPP tidak hanya sebatas pada penyediaan pelayanan administratif, melainkan juga berkembang menjadi wadah integrasi berbagai kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan pembentukan MPP yang tercantum dalam Peraturan presiden Nomor 89 Tahun 2021, yaitu mewujudkan pelayanan publik agar yang terpadu sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat.

*Corresponding author
E-mail addresses: rimahermawati879@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 7, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



PENINGKATAN AKSESIBILITAS PELAYANAN

Keberadaan MPP memberikan keuntungan dari sisi lokasi karena masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan dalam satu tempat. Konsep tersebut dapat mengurangi kebutuhan masyarakat untuk mendatangi beberapa kantor yang berbeda ketika membutuhkan lebih dari satu jenis pelayanan. Dari sisi digital, Pemerintah Kabupaten Pandeglang juga menyediakan antrean online melalui platform DidingKlik. Masyarakat dapat memilih layanan MPP dan mengambil nomor antrean secara daring sebelum datang ke lokasi pelayanan (Pemerintah Kabupaten Pandeglang, 2026). Digitalisasi tersebut menjadi salah satu bentuk peningkatan aksesibilitas karena masyarakat dapat memperoleh informasi dan mengatur antrean sebelum datang ke lokasi. Namun, digitalisasi juga perlu diikuti dengan sosialisasi dan pendampingan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. Pengugunaan teknologi dalam pelayanan publik tidak semata-mata bergantung pada ketersediaannya teknologi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam mengoprasikannya. Oleh karena itu, MPP perlu mempertahankan pelayanan langsung sekaligus mengembangkan pelayanan digital secara berimbang.

PENINGKATAN MUTU PELAYANAN

Mutu pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam mengukur keberhasilan pelaksanaan Mall Pelayanan Publik. Salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk mengetahui perkembangan mutu dari sebuah pelayanan adalah dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan laporan Pemerintah Kabupaten Pandeglang, nilai SKM MPP menunjukkan perkembangan sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat MPP Kabupaten Pandeglang

Tahun	Nilai SKM
2020	83,19
2021	92,40
2022	95,49
2023	94,89
2024	96,45
2025	98,95

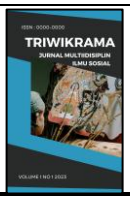
Sumber: Pemerintah Kabupaten Pandeglang (2025).

Data tersebut memperlihatkan adanya kecenderungan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan MPP, meskipun pada tahun 2023 terdapat sedikit penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2025, nilai SKM mencapai 98,95. Hasil tersebut dapat menjadi indikasi bahwa masyarakat memberikan respons positif terhadap penyelenggaraan pelayanan MPP. Namun, nilai kepuasan masyarakat tetap perlu dilihat bersama indikator lainnya, seperti waktu penyelesaian layanan, ketersediaan fasilitas, sikap petugas, kejelasan prosedur, serta kemudahan akses.

Penelitian sebelumnya di Kabupaten Pandeglang juga menemukan bahwa sebagian besar dimensi kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik. Namun, estimasi waktu penyelesaian pelayanan masih menjadi salah satu aspek yang perlu ditingkatkan (Apriyani, Wahyu, dan Dewi, 2022). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya dengan meningkatkan jumlah layanan. Pemerintah juga masih harus memastikan bahwa setiap jenis layanan mempunyai ketentuan waktu, prosedur yang jelas, petugas yang kompeten, dan fasilitas yang mampu menunjang kenyamanan masyarakat.

Transformasi digital menjadi bagian penting dalam pengembangan pelayanan MPP Kabupaten Pandeglang. Pada tahun 2025, aplikasi MPP Digital diluncurkan sebagai salah satu inovasi untuk memberikan kemudahan akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 7, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



dan instansi vertikal (Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang, 2025). Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan karena sebagian proses dapat dilakukan secara digital. Dengan adanya fasilitas ini, masyarakat juga dapat memperoleh berbagai informasi layanan yang dibutuhkan tanpa harus mendatangi langsung ke kantor pelayanan. Namun, implementasi layanan digital perlu memperhatikan kesenjangan kemampuan digital masyarakat. Pemerintah perlu menyediakan alternatif pelayanan langsung dan memberikan informasi serta pendampingan agar transformasi digital tidak menciptakan hambatan baru bagi kelompok masyarakat tertentu.

Faktor pendukung implementasi MPP Kabupaten Pandeglang meliputi integrasi berbagai instansi, dukungan teknologi informasi, peningkatan sarana pelayanan, partisipasi dan kepuasan masyarakat, serta dukungan regulasi. Banyaknya gerai dan jenis layanan memungkinkan masyarakat mendapatkan berbagai kebutuhan pelayanan dalam satu lokasi. Keberadaan DidingKlik dan MPP Digital memberikan alternatif akses pelayanan secara elektronik. Perkembangan jumlah gerai menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan kapasitas pelayanan, sedangkan tingginya nilai SKM menunjukkan respons positif dari masyarakat. Penyelenggaraan MPP juga memiliki dasar hukum yang jelas melalui Perpres Nomor 89 Tahun 2021.

Meskipun pelaksanaan MPP Kabupaten Pandeglang menunjukkan perkembangan positif, masih terdapat beberapa komponen yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Pertama, kepastian waktu pelayanan masih perlu diperkuat. Kedua, sosialisasi layanan digital perlu ditingkatkan. Evaluasi pelayanan pada salah satu instansi di MPP Pandeglang pada tahun 2025 menunjukkan masih rendahnya jumlah pengunjung pada beberapa loket sehingga diperlukan penyebarluasan informasi mengenai layanan dan jadwal pelayanan. Ketiga, aksesibilitas bagi seluruh kelompok masyarakat perlu diperhatikan, termasuk lansia, penyandang disabilitas, anak-anak, serta masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi. Keempat, diperlukan konsistensi kualitas antar-gerai karena MPP terdiri dari banyak instansi dengan karakteristik layanan yang berbeda. Oleh karena itu, koordinasi dan evaluasi secara berkala diperlukan agar standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten.

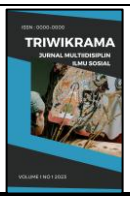
Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Apabila temuan dalam data sekunder dipetakan ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan, MPP Kabupaten Pandeglang menunjukkan kekuatan pada sebagian besar dimensi. Pada dimensi tangibles, penyelenggaraan layanan dalam satu gedung dengan banyak gerai memberikan bukti fisik yang mudah dikenali masyarakat, meskipun penelitian inklusi menekankan perlunya fasilitas yang ramah bagi lansia, anak-anak, dan penyandang kebutuhan khusus (Sholeh, Antaryama, dan Noerwasito, 2022). Pada dimensi reliability, penelitian terdahulu menyatakan bahwa pelayanan telah berjalan baik, tetapi estimasi waktu penyelesaian masih perlu diperjelas (Apriyani, Wahyu, dan Dewi, 2022).

Pada dimensi responsiveness, ketersediaan antrean daring melalui DidingKlik membantu masyarakat mengatur waktu kedatangan sehingga mengurangi waktu tunggu di lokasi (Pemerintah Kabupaten Pandeglang, 2026). Pada dimensi assurance, dasar hukum yang jelas dan keterlibatan banyak instansi memberi kepastian kewenangan layanan. Pada dimensi empathy, perhatian terhadap kelompok rentan menjadi aspek yang masih perlu diperkuat, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital.

*Corresponding author
E-mail addresses: rimahermawati879@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 7, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Perbandingan dengan MPP di Daerah Lain

Membandingkan hasil penelitian dengan daerah lain dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan MPP di Kabupaten Pandeglang. Pada MPP Kota Tarakan, mutu pelayanan dan upaya pemulihan layanan sangat memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Hasanah, Islami, dan Dewi, 2023). Temuan tersebut sejalan dengan kondisi Pandeglang, karena nilai SKM yang tinggi hanya akan bertahan apabila keluhan ditangani dengan baik dan standar pelayanan dijaga. Di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk, kendala jumlah pegawai, integrasi layanan, dan keterlambatan pelayanan masih ditemukan meskipun kualitas pelayanan secara umum dinilai baik (Salma dan Nawangsari, 2022). Pola yang sama berpotensi muncul di Pandeglang ketika jumlah gerai bertambah dari 23 menjadi 30, karena semakin banyak instansi yang perlu dikoordinasikan.

Implikasi bagi Pengelolaan MPP

Berdasarkan pembahasan di atas, terdapat beberapa implikasi bagi pengelola. Pertama, pengelola perlu menetapkan standar waktu penyelesaian pada setiap jenis layanan dan mempublikasikannya, sehingga kepastian pelayanan dapat dirasakan masyarakat. Kedua, nilai SKM perlu dianalisis per unsur dan per gerai, bukan hanya sebagai nilai agregat, agar gerai yang kualitasnya tertinggal dapat segera diidentifikasi. Ketiga, sosialisasi layanan digital perlu disertai pendampingan langsung di lokasi bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Keempat, fasilitas yang inklusif perlu dijadikan bagian dari evaluasi rutin, mencakup akses bagi lansia, penyandang disabilitas, dan keluarga dengan anak. Kelima, mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya perlu diperkuat karena pemulihan layanan terbukti berkontribusi terhadap kepuasan (Hasanah, Islami, dan Dewi, 2023).

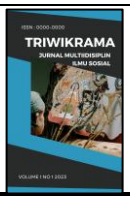
Keterbatasan Penelitian

studi ini mempunyai beberapa keterbatasan, salah satunya ada pada pengumpulan data yang digunakan yaitu berasal dari sumber data sekunder sehingga belum sepenuhnya bisa menggambarkan pengalaman masyarakat secara langsung saat memanfaatkan layanan, terlebih pada kelompok masyarakat yang tergolong sangat rentan. Oleh karena itu, penelitian berikutnya diharapkan dapat menggunakan data primer melalui kegiatan wawancara, observasi, maupun survei kepada pengguna layanan dari berbagai layanan.

Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pandeglang memberikan dampak positif terhadap perluasan akses dan mutu pelayanan. Penyatuan berbagai jenis layanan, pemanfaatan teknologi, bertambahnya jumlah gerai, dan meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dari perkembangan tersebut. Namun, peningkatan kuantitas layanan perlu diimbangi dengan kepastian waktu, fasilitas yang inklusif, sosialisasi digital, dan konsistensi standar pelayanan.

KESIMPULAN

Penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pandeglang memperlihatkan kemajuan yang cukup positif dalam memperluas jangakauan aksesibilitas dan mutu pelayanan kepada masyarakat. Penggabunagn sejumlah instansi dalam satu tempat mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi publik. Perkembangan jumlah gerai dari 23 gerai dengan 223 layanan pada tahun 2020 menjadi 30 gerai dengan 1.345 layanan pada tahun 2025 menunjukkan adanya peningkatan kapasitas pelayanan. Dari aspek pemanfaatan, MPP Kabupaten Pandeglang telah melayani 225.752 kunjungan masyarakat sejak tahun 2020, sedangkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat meningkat hingga mencapai 98,95 pada tahun 2025. Pemanfaatan teknologi melalui antrean online DidingKlik dan MPP Digital juga menjadi faktor



penting dalam memperluas akses pelayanan. Namun, pengembangan tersebut perlu disertai dengan sosialisasi, pendampingan masyarakat, peningkatan fasilitas yang inklusif, serta kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Dengan demikian, keberadaan MPP Kabupaten Pandeglang dapat menjadi salah satu bentuk pembaruan pelayanan publik yang mengutamakan keterpaduan pelayanan yang lebih terintegrasi, mudah diakses, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Adapun rekomendasi dari penelitian ini agar Pemerintah Kabupaten Pandeglang untuk perlu mempertahankan evaluasi secara berkala pada setiap gerai, memperkuat sosialisasi dan pendampingan layanan digital, meningkatkan fasilitas yang ramah bagi seluruh kelompok masyarakat, serta memastikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Upaya tersebut penting agar peningkatan jumlah layanan dapat berjalan seimbang dengan peningkatan mutu pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan artikel ini. Penghargaan secara khusus diberikan kepada instansi terkait serta sumber publikasi yang menyediakan informasi mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang.

DAFTAR PUSTAKA

Apriyani, N., F. P. Wahyu, and R. K. Dewi. 2022. “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang.” Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial 20(3):1–16. doi:10.63309/dialektika.v20i3.99.

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Serang. 2025. “BBPOM di Serang Hadiri Evaluasi MPP Triwulan I 2025 dan Launching Aplikasi Digital di Pandeglang.” April 22, 2025.

Denhardt, J. V., and R. B. Denhardt. 2000. “The New Public Service: Serving Rather Than Steering.” Public Administration Review 60(6):549–559.

Edwards III, G. C. 1980. Implementing Public Policy. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media.

Hasanah, N., R. N. Islami, and Y. Dewi. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Service Recovery terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan.” Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI) 4(2):211–220. doi:10.31289/jimbi.v4i2.2773.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708. Jakarta, Indonesia.

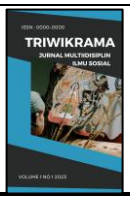
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2020. “Pandeglang Hadirkan Mal Pelayanan Publik Pertama di Banten.”

Kusumawardhani, A., C. H. A. Dirgatama, M. D. S. R. R., B. A. Saputra, and R. Jatmiko. 2025. “Customer Service Procedures through the MPP Digital Application at DPMPTSP Surakarta City.” JIKAP: Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran.

Miles, M. B., A. M. Huberman, and J. Saldaña. 2014. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” Journal of Retailing 64(1):12–40.

*Corresponding author
E-mail addresses: rimahermawati879@gmail.com



Pemerintah Kabupaten Pandeglang. 2025. “Lima Tahun Berjalan, Pelayanan dan Kunjungan Masyarakat ke MPP Pandeglang Terus Meningkat.” August 28, 2025.

Pemerintah Kabupaten Pandeglang. 2026. “Antrian Online MPP.” Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Pandeglang.

Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia. 2021. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Jakarta, Indonesia.

Rahayu, F. I., M. Noor, and M. J. Amini. 2023. “Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda.” Jurnal Ilmu Pemerintahan 11(1):18–25. doi:10.30872/jip.v11i1.972.

Salma, S. A., and E. R. Nawangsari. 2022. “Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik.” Jurnal Kebijakan Publik 13(2):170–178.

Sholeh, M. S. R., I. G. N. Antaryama, and V. T. Noerwasito. 2022. “Efektivitas atau Aksesibilitas: Kajian Desain Mal Pelayanan Publik dalam Perspektif Desain Inklusi.” Arsitektura: Jurnal Ilmiah Arsitektur dan Lingkungan Binaan 20(2):341–352. doi:10.20961/arst.v20i2.63330.