Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol. 4 (3) (2025)

Published by: Lembaga Riset Ilmiah – Yayasan Mentari Meraki Asa (YMMA)

Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen

Journal homepage: https://jurnal.risetilmiah.ac.id/index.php/jam

Efektivitas Penerapan Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Dompu

Syahran Asrof[1], Irwansyah[2], Fahrudin[3]

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis

ARTICLE INFO

Article history:
Received: 22 Agustus 2025
Revised: 16 September 2025
Accepted: 18 September 2025

Keywords:
Efektivitas
Mal Pelayanan Publik
One-Stop Service
Kualitas Pelayanan Publik

This is an open-access article under the CC BY license.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Dompu. Fokus utama penelitian ini adalah menilai sejauh mana konsep *one-stop service* dapat meningkatkan efisiensi waktu, transparansi birokrasi, serta kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu berdampak positif pada kualitas layanan publik dengan mempercepat administrasi, meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Penggunaan teknologi seperti antrean elektronik dan layanan digital turut mendukung efektivitas pelayanan. Namun, kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan kurangnya kompetensi SDM masih menjadi tantangan. Untuk mengatasinya, diperlukan penguatan teknologi, pelatihan petugas, dan sosialisasi lebih luas. Dengan dukungan pemerintah dan masyarakat, MPP diharapkan terus berkembang sebagai model layanan publik yang efisien dan transparan.

This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of the Public Service Mall (MPP) in improving the quality of public services in Dompu Regency. The main focus of this study is to assess the extent to which the one-stop service concept can improve time efficiency, bureaucratic transparency, and public satisfaction. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies. The results show that the implementation of the Public Service Mall (MPP) in Dompu Regency has a positive impact on the quality of public services by accelerating administration, increasing accessibility, efficiency, transparency, and public satisfaction. The use of technology such as electronic queuing and digital services also supports service effectiveness. However, obstacles such as limited infrastructure, low digital literacy, and a lack of human resource competency remain challenges. To overcome these challenges, technological enhancements, officer training, and broader outreach are needed. With government and community support, the MPP is expected to continue to develop as an efficient and transparent public service model.

Corresponding Author:
Syahran Asrof
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis Dompu,
Jalan Syech Muhammad lingkar Utara Bali I Dompu
Email: syahranasrof30@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam sistem pemerintahan yang mencerminkan kualitas tata kelola negara. Pemerintah yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan mampu meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong pertumbuhan sosial-ekonomi. Di Indonesia, pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap prosedur administrasi yang berlaku. Salah satu langkah strategis yang diambil pemerintah untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan membangun Mal Pelayanan Publik (MPP), yaitu konsep pelayanan terintegrasi dalam satu lokasi guna meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat.

Sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2018, MPP telah diterapkan di berbagai daerah di Indonesia sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Tujuan utama dari program ini adalah untuk mempercepat prosedur pelayanan publik, mengurangi beban administrasi yang berlebihan, serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan layanan pemerintah. Kabupaten Dompu, sebagai salah

satu daerah yang mengimplementasikan MPP, diharapkan dapat merasakan manfaat dari program ini dalam meningkatkan efektivitas layanan publik bagi masyarakat. Namun, efektivitas MPP di Kabupaten Dompu masih menjadi perdebatan, mengingat terdapat berbagai tantangan dalam penerapannya, seperti keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan MPP secara optimal.

Berdirinya Mal Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Dompu didasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, khususnya dalam Pasal 39 Ayat 1 yang menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat, setiap daerah perlu membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu di tingkat kabupaten/kota. Berdasarkan regulasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Dompu kemudian menetapkan Peraturan Bupati Dompu Nomor 45 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kelola Pelayanan Publik, yang mengatur pembentukan MPP di daerah tersebut. MPP Kabupaten Dompu mulai beroperasi pada tahun 2021 dengan tujuan menyediakan layanan administrasi yang lebih terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat.

Efektivitas MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah menjadi topik penelitian yang menarik di berbagai daerah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa MPP mampu meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam mengurus administrasi (Ramahyanti et al., 2022; Lestari et al., 2020). Namun, penelitian lainnya mengungkapkan bahwa tantangan dalam penerapan MPP, seperti minimnya sosialisasi dan kurangnya kesiapan teknologi, masih menjadi kendala utama dalam mencapai tujuan layanan yang optimal (Salsabilla et al., 2024). Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya gap penelitian terkait sejauh mana implementasi MPP benar-benar efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur seperti Kabupaten Dompu.

Selain efektivitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan Mal Pelayanan Publik (MPP). Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, kecepatan proses, dan kemudahan akses. Menurut penelitian oleh Hidayat (2023), faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, standar pelayanan, sumber daya manusia, dan keadilan dalam mendapatkan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Implementasi MPP bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui sistem pelayanan yang lebih terintegrasi dan efisien. Studi oleh Febrianto, (2023) menunjukkan bahwa pelayanan di unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di MPP Kabupaten Pati telah mencapai kategori mutu pelayanan "Sangat Baik" dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 89,97. Namun, tanpa perbaikan dalam sistem koordinasi antar instansi dan peningkatan kapasitas teknologi informasi, tingkat kepuasan masyarakat terhadap MPP dapat stagnan. Penelitian oleh Nadyatuzzahro et al., (2023) mengidentifikasi hambatan seperti kurangnya alokasi dana yang memadai, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, perubahan prosedur operasional, resistensi dari berbagai pihak, dan kurangnya partisipasi aktif masyarakat sebagai faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Lamongan.

Penelitian mengenai Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia menunjukkan hasil yang beragam dan belum konsisten. Sejumlah penelitian menemukan bahwa keberadaan MPP mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah (Ramahyanti et al., 2022; Lestari et al., 2020). Temuan ini menguatkan asumsi bahwa integrasi layanan dalam satu lokasi (*one-stop service*) dapat menjadi instrumen reformasi birokrasi yang efektif. Namun, penelitian lain justru mengungkapkan berbagai hambatan dalam implementasi MPP, seperti minimnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur digital, dan rendahnya kompetensi aparatur (Salsabilla et al., 2024; Nadyatuzzahro et al., 2023). Bahkan, beberapa studi menegaskan bahwa tanpa kesiapan teknologi dan koordinasi antarinstansi, manfaat MPP dapat tereduksi sehingga tujuan peningkatan kualitas layanan tidak tercapai secara optimal.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menandakan adanya celah pengetahuan (*research gap*). Pertama, sebagian besar kajian hanya menyoroti aspek keberhasilan MPP dalam meningkatkan efisiensi layanan tanpa secara mendalam mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang melemahkan efektivitasnya. Kedua, penelitian yang menekankan pada tantangan implementasi seringkali tidak menawarkan pemetaan yang jelas mengenai kondisi sosial dan kapasitas kelembagaan yang

memengaruhi keberhasilan MPP. Ketiga, masih terbatas kajian yang berfokus pada daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan sumber daya, padahal konteks tersebut sangat menentukan keberhasilan kebijakan berbasis digitalisasi layanan publik.

Kabupaten Dompu menjadi lokasi penelitian yang relevan karena menghadirkan kombinasi antara penerapan kebijakan nasional (MPP sejak 2021 dengan 57 layanan dari 14 instansi) dan keterbatasan lokal berupa infrastruktur teknologi, kompetensi aparatur, serta literasi digital masyarakat yang rendah. Celah penelitian yang muncul adalah belum adanya kajian empiris yang secara komprehensif menilai efektivitas MPP Dompu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus menguraikan faktor pendukung dan penghambat yang khas di wilayah dengan sumber daya terbatas. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menilai secara kritis efektivitas MPP Dompu, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan strategi penguatan yang berbasis pada bukti empiris.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Dompu. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana MPP mampu meningkatkan efisiensi layanan, transparansi, serta kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas MPP, baik dari aspek kelembagaan, infrastruktur, maupun partisipasi masyarakat.

KAJIAN TEORI

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Menurut Osborne & Gaebler (1992), transformasi pelayanan publik yang lebih inovatif dan berbasis pasar menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Pendekatan *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt, (2000) menekankan bahwa pemerintah harus lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan sekadar efisiensi birokrasi. Dalam menilai kualitas layanan, model *SERVQUAL* dari Zeithaml et al., (1990) menguraikan lima dimensi utama, yaitu *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dalam reformasi birokrasi, pelayanan publik di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan melalui penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP). Menurut Dwiyanto (2011), reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Reformasi ini juga sejalan dengan teori *Public Management Reform* yang dikembangkan oleh Pollitt & Bouckaert (2011), yang menekankan pentingnya pengelolaan pelayanan publik secara lebih adaptif dan terintegrasi. Penerapan MPP sendiri diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 89 Tahun 2021, yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan berbasis *one-stop service*, di mana berbagai layanan administrasi pemerintah dapat diakses dalam satu lokasi.

Efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada sejauh mana sistem yang diterapkan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Menurut Grönroos, (1984) dalam *Service Quality Model* menjelaskan bahwa keberhasilan layanan publik bergantung pada keselarasan antara kualitas teknis dan kualitas fungsional. Selain itu, penelitian Sinambela, (2021) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui aspek efisiensi waktu, transparansi prosedur, dan kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Lovelock & Wirtz, (2011) dalam konteks pemasaran jasa juga menggarisbawahi pentingnya integrasi teknologi dalam meningkatkan pengalaman pelanggan terhadap layanan publik.
Sejumlah faktor menjadi penentu keberhasilan implementasi MPP, antara lain kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta penerapan teknologi informasi yang mendukung digitalisasi layanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1985) dalam model konseptualnya menyoroti bahwa penggunaan teknologi dalam layanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses administrasi. Hal ini diperkuat oleh Setiawan & Sugiyanto, (2020) yang mengungkapkan bahwa efektivitas pelayanan digital di Indonesia masih menghadapi kendala dalam hal adopsi teknologi dan

literasi digital masyarakat. Selain itu, Rakhmawati & Wicaksono, (2022) menekankan bahwa hambatan utama dalam penerapan MPP di daerah adalah kurangnya koordinasi antarinstansi dan keterbatasan anggaran dalam pengembangan sistem pelayanan yang lebih modern.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan program MPP. Menurut Kotler & Keller, (2016) dalam *Marketing Management* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas layanan yang dirasakan dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka. Kajian oleh Zeithaml, Bitner, & Gremler, (2017) juga menunjukkan adanya hubungan erat antara kepuasan layanan dan loyalitas pengguna, yang menjadi tolok ukur utama dalam peningkatan layanan publik. Studi empiris yang dilakukan oleh Suhakim & Badrianto, (2021) mengenai MPP menunjukkan bahwa keberhasilan konsep *one-stop service* sangat bergantung pada kejelasan informasi, kemudahan akses, dan efisiensi pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Strauss & Corbin, (1997) bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Penelitian ini berfokus pada pemahaman fenomena sosial dari perspektif partisipan, dengan mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata, baik lisan maupun tulisan, serta perilaku manusia. Tujuannya adalah untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas implementasi MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Dompu

HASIL PENELITIAN

Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu Dalam Memenuhi Konsep *One-Stop Service*

Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu merupakan langkah strategis pemerintah daerah dalam mewujudkan konsep *one-stop service* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Konsep ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur administrasi dengan mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan dalam satu lokasi, sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah antarinstansi untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Dengan adanya MPP, masyarakat Kabupaten Dompu dapat mengakses layanan yang sebelumnya tersebar di berbagai kantor pemerintahan, seperti pengurusan KTP, perizinan usaha, pembayaran pajak, serta layanan perbankan dan kepolisian, dalam satu tempat yang lebih terstruktur dan efisien. Pembentukan MPP ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang mengharuskan integrasi berbagai layanan publik dalam satu lokasi untuk mempermudah akses masyarakat (dompukab.go.id)

Dalam praktiknya, MPP Kabupaten Dompu telah mengadopsi beberapa mekanisme pelayanan modern untuk mendukung konsep *one-stop service*. Salah satu aspek utama yang diterapkan adalah penggunaan sistem antrean elektronik dan layanan berbasis teknologi untuk mempercepat proses administrasi. Beberapa layanan bahkan sudah dapat diakses secara daring untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Selain itu, MPP di Kabupaten Dompu juga menerapkan standar pelayanan yang lebih transparan, di mana informasi mengenai prosedur, biaya, serta estimasi waktu penyelesaian setiap layanan tersedia secara jelas bagi masyarakat. Dengan transparansi ini, potensi praktik birokrasi yang berbelit-belit dan penyalahgunaan wewenang dapat diminimalisir. Berdasarkan data resmi, MPP Kabupaten Dompu mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari 14 instansi, menyediakan total 57 layanan yang dapat diakses oleh masyarakat dalam satu lokasi (biroorganisasi.ntbprov.go.id). Layanan-layanan ini mencakup administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, serta berbagai perizinan lainnya. Dengan adanya MPP, masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah antarinstansi untuk mengurus berbagai keperluan administrasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif

(mataram.antaranews.com).

Namun, meskipun konsep *one-stop service* telah mulai diterapkan, terdapat beberapa tantangan yang masih dihadapi dalam implementasi MPP di Kabupaten Dompu. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya mendukung sistem digitalisasi layanan. Integrasi data antarinstansi masih menghadapi hambatan, menyebabkan beberapa layanan masih dilakukan secara manual, yang pada akhirnya dapat mengurangi efisiensi pelayanan yang diharapkan dari konsep *one-stop service*. Selain itu, masih terdapat tantangan dalam hal sumber daya manusia, di mana sebagian petugas pelayanan masih perlu mendapatkan pelatihan lebih lanjut dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis teknologi. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan prosedur layanan di MPP juga menjadi kendala dalam optimalisasi penggunaan layanan ini. Tidak semua masyarakat, terutama di wilayah pedesaan, memahami cara memanfaatkan layanan digital yang disediakan di MPP, sehingga masih banyak yang lebih memilih datang langsung ke instansi pemerintah seperti sebelumnya (mataram.antaranews.com).

Meski menghadapi tantangan tersebut, keberadaan MPP di Kabupaten Dompu tetap memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Dari segi efisiensi, penerapan konsep *one-stop service* di MPP terbukti dapat mengurangi waktu penyelesaian berbagai proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama jika dilakukan secara konvensional. Dengan adanya integrasi layanan dalam satu lokasi, koordinasi antarinstansi juga menjadi lebih baik, memungkinkan penyelesaian administrasi dilakukan lebih cepat dan dengan prosedur yang lebih sederhana. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik cenderung meningkat, karena masyarakat merasakan kemudahan dan kecepatan dalam mengurus dokumen serta perizinan yang mereka butuhkan (dompukab.go.id). Keberadaan MPP di Kabupaten Dompu juga diatur dalam Peraturan Bupati Dompu Nomor 18 Tahun 2024, yang menekankan pentingnya memperluas jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme (peraturan.bpk.go.id). Dengan adanya regulasi ini, diharapkan MPP dapat beroperasi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kabupaten Dompu.

Untuk meningkatkan efektivitas MPP dalam menerapkan konsep *one-stop service*, diperlukan berbagai langkah strategis, termasuk peningkatan infrastruktur digital agar semua layanan dapat terintegrasi secara optimal. Pemerintah daerah juga perlu memberikan pelatihan berkelanjutan kepada petugas pelayanan agar mereka lebih kompeten dalam memberikan layanan berbasis teknologi. Selain itu, sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan layanan di MPP harus dilakukan secara intensif, sehingga lebih banyak warga dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal. Dengan berbagai perbaikan ini, MPP Kabupaten Dompu dapat menjadi model pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, sesuai dengan tujuan utama dari konsep *one-stop service* yang diusung. Dengan komitmen yang kuat dari pemerintah daerah dan dukungan penuh dari masyarakat, MPP Kabupaten Dompu diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Termasuk Efisiensi Waktu, Transparansi, dan Kepuasan Masyarakat

Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek efisiensi waktu, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Sebagai pusat layanan terpadu, MPP mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi pemerintah dalam satu lokasi, sehingga masyarakat tidak perlu berpindah tempat untuk mengurus administrasi. Keberadaan MPP bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses, dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik (dompukab.go.id).

Dari segi efisiensi waktu, MPP Kabupaten Dompu telah menerapkan sistem antrean elektronik dan layanan berbasis teknologi guna mempercepat proses administrasi. Layanan yang sebelumnya memerlukan waktu lama kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam atau hari yang lebih singkat. Beberapa layanan juga sudah dapat diakses secara daring, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mengurus dokumen. Dengan sistem ini, waktu tunggu masyarakat menjadi lebih singkat, dan efektivitas pelayanan publik meningkat secara signifikan

(dompukab.go.id).

Dari aspek transparansi, keberadaan MPP telah membantu mengurangi potensi birokrasi yang berbelit-belit serta memperjelas prosedur pelayanan. Informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian tersedia secara terbuka di lokasi MPP serta melalui media informasi resmi pemerintah daerah. Transparansi ini tidak hanya memberikan kepastian kepada masyarakat tetapi juga membantu dalam mengurangi praktik pungutan liar yang sering menjadi kendala dalam pelayanan publik. Dengan adanya sistem yang lebih terbuka, akuntabilitas pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan juga semakin meningkat (dompukab.go.id).

Keberadaan MPP juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Dengan adanya layanan yang lebih cepat, prosedur yang lebih sederhana, serta fasilitas yang lebih nyaman, masyarakat merasa lebih terbantu dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Selain itu, penyediaan layanan dalam satu lokasi memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang berada di daerah terpencil dan sulit menjangkau beberapa kantor pemerintahan yang berbeda. Menurut Sekretaris Daerah Kabupaten Dompu, Gatot Gunawan Perantauan Putra, keberadaan MPP tidak hanya meningkatkan kemudahan layanan bagi masyarakat tetapi juga mendukung peningkatan daya saing daerah dan memberikan kemudahan bagi dunia usaha dalam mengakses perizinan (dompukab.go.id).

Namun, meskipun MPP telah membawa banyak manfaat, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitasnya. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya mendukung sistem digitalisasi layanan secara optimal. Selain itu, masih diperlukan pelatihan bagi petugas pelayanan agar mereka lebih siap dalam mengoperasikan layanan berbasis teknologi. Kurangnya sosialisasi mengenai layanan MPP juga menjadi kendala, di mana masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami manfaat dan cara mengakses layanan ini secara optimal. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan guna memastikan bahwa MPP dapat berfungsi secara maksimal sesuai dengan tujuan awal pembentukannya (dompukab.go.id).

Untuk terus meningkatkan efektivitas MPP dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, beberapa langkah strategis perlu dilakukan. Pemerintah Kabupaten Dompu dapat memperkuat integrasi sistem digital agar semua layanan dapat diakses secara daring dan lebih efisien. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang bekerja di MPP sangat penting agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sosialisasi yang lebih luas mengenai manfaat dan prosedur layanan di MPP juga perlu ditingkatkan, terutama bagi masyarakat di daerah pedesaan yang belum terbiasa dengan layanan berbasis digital. Dengan berbagai langkah perbaikan ini, MPP Kabupaten Dompu diharapkan dapat menjadi model pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan (dompukab.go.id).

Identifikasi Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keberhasilan dan Kendala Dalam Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu

Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan keberhasilan maupun kendalanya. Salah satu faktor penentu keberhasilan adalah komitmen dan dukungan penuh dari pemerintah daerah. Pemerintah Kabupaten Dompu telah menunjukkan komitmen ini melalui peresmian MPP yang dihadiri oleh Wakil Bupati Dompu, H. Syahrul Parsan, ST., MT., pada 25 November 2024. Dalam sambutannya, beliau menekankan pentingnya MPP sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan berbagai layanan dalam satu lokasi terpadu.

Selain itu, kerja sama dan sinergi antarinstansi menjadi faktor krusial dalam operasionalisasi MPP. Integrasi layanan dari berbagai instansi pemerintah, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta instansi lainnya, memungkinkan masyarakat mendapatkan berbagai layanan dalam satu tempat. Hal ini sejalan dengan tujuan MPP untuk menyederhanakan prosedur dan mempercepat proses pelayanan publik.

Namun, implementasi MPP di Kabupaten Dompu juga menghadapi beberapa kendala. Salah satunya adalah keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia. Dalam pernyataannya, Wakil Bupati Dompu mengakui bahwa tantangan utama dalam operasionalisasi MPP adalah keterbatasan

fasilitas pendukung dan kebutuhan peningkatan kapasitas petugas pelayanan. Beliau menekankan pentingnya peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan untuk memastikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri. Masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami sepenuhnya fungsi dan manfaat MPP, sehingga partisipasi mereka dalam memanfaatkan layanan yang disediakan belum maksimal. Pemerintah daerah menyadari hal ini dan berkomitmen untuk meningkatkan upaya sosialisasi melalui berbagai media dan kegiatan agar informasi mengenai MPP dapat tersampaikan dengan baik kepada seluruh lapisan masyarakat.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, Pemerintah Kabupaten Dompu berencana melakukan beberapa langkah strategis, antara lain peningkatan infrastruktur pendukung, seperti fasilitas layanan dan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan intensif. Selain itu, upaya sosialisasi yang lebih masif dan terstruktur akan dilakukan untuk memastikan seluruh masyarakat mengetahui dan memanfaatkan layanan yang tersedia di MPP. Dengan komitmen dan langkah-langkah konkret ini, diharapkan MPP Kabupaten Dompu dapat beroperasi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Kajian Peran Teknologi, Infrastruktur, dan Literasi Masyarakat Dalam Mendukung Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP)

Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Efektivitas MPP sangat bergantung pada tiga faktor utama, yaitu teknologi, infrastruktur, dan tingkat literasi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Ketiga faktor ini saling berkaitan dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Kabupaten Dompu (dompukab.go.id).

Peran Teknologi dalam MPP

Teknologi menjadi elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Dompu. Penggunaan sistem antrean elektronik, layanan berbasis digital, serta integrasi data antarinstansi memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan dengan lebih cepat dan efisien. Dengan sistem ini, proses administrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu lama dapat diselesaikan dalam hitungan jam (dompukab.go.id).

Selain itu, penerapan teknologi juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga mengurangi beban kerja petugas pelayanan di lapangan (dompukab.go.id). Namun, tantangan dalam penerapan teknologi masih ada, terutama terkait infrastruktur digital yang belum sepenuhnya terintegrasi antarinstansi. Beberapa layanan masih memerlukan sistem manual karena keterbatasan teknologi yang tersedia. Selain itu, stabilitas jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Dompu juga masih menjadi kendala bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan secara daring (peraturan.bpk.go.id).

Pentingnya Infrastruktur dalam MPP

Infrastruktur yang memadai merupakan faktor pendukung utama dalam operasionalisasi MPP. Keberadaan gedung layanan yang representatif dengan fasilitas pendukung yang nyaman bagi masyarakat sangat penting untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik (dompukab.go.id).

MPP Kabupaten Dompu telah didirikan di Gedung Cluster II, Jalan Bhayangkara, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dalam satu lokasi (dompukab.go.id). Fasilitas yang tersedia di MPP meliputi ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan yang terstruktur, serta area informasi untuk memudahkan masyarakat mendapatkan penjelasan terkait prosedur administrasi.

Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal penyediaan infrastruktur yang lebih luas dan modern. Beberapa layanan masih memerlukan peningkatan dalam hal kapasitas ruang serta ketersediaan fasilitas teknologi seperti komputer dan sistem informasi yang lebih canggih. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah daerah perlu terus mengalokasikan anggaran yang memadai guna meningkatkan sarana dan prasarana di MPP agar dapat memberikan layanan yang lebih optimal (peraturan.bpk.go.id).

Literasi Masyarakat terhadap Layanan MPP

Selain teknologi dan infrastruktur, literasi masyarakat terhadap layanan publik juga menjadi faktor kunci dalam efektivitas MPP. Tidak semua masyarakat memahami cara mengakses layanan yang tersedia di MPP, terutama layanan berbasis digital. Masih ada sebagian warga yang lebih memilih datang langsung ke kantor instansi terkait daripada menggunakan layanan daring yang telah disediakan (dompukab.go.id).

Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat serta cara penggunaan layanan MPP perlu lebih ditingkatkan. Pemerintah Kabupaten Dompu telah berupaya melakukan sosialisasi melalui berbagai media informasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan MPP (dompukab.go.id). Namun, tantangan dalam penyebaran informasi masih ada, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dengan akses informasi yang terbatas. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif, seperti penggunaan media sosial, penyuluhan langsung ke masyarakat, serta pelatihan bagi warga mengenai penggunaan layanan digital (peraturan.bpk.go.id).

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa peran dari teknologi, infrastruktur, dan literasi masyarakat sangat menentukan efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu. Penggunaan teknologi yang lebih canggih dapat mempercepat proses administrasi, sementara infrastruktur yang memadai akan meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Di sisi lain, peningkatan literasi masyarakat terhadap layanan publik akan memastikan bahwa seluruh warga dapat memanfaatkan fasilitas MPP.

Perumusan Langkah Strategis Untuk Meningkatkan Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu

Untuk meningkatkan efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu, diperlukan berbagai langkah strategis yang berorientasi pada peningkatan efisiensi layanan, transparansi birokrasi, serta kepuasan masyarakat. Meskipun MPP telah berhasil mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu lokasi, masih terdapat tantangan yang menghambat optimalisasi layanan, seperti keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya literasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan daring, serta perlunya peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, strategi yang akan diterapkan harus bersifat komprehensif dan berkelanjutan, mencakup aspek teknologi, infrastruktur, sosialisasi, serta penguatan regulasi dan kolaborasi lintas sektor.

Peningkatan Infrastruktur Digital dan Integrasi Layanan

Salah satu hambatan utama dalam efektivitas MPP di Kabupaten Dompu adalah terbatasnya infrastruktur teknologi yang menghambat digitalisasi layanan secara optimal. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan peningkatan dalam hal penguatan jaringan internet, pengembangan sistem layanan online yang lebih terintegrasi, serta optimalisasi sistem informasi berbasis digital. Langkah strategis yang dapat dilakukan adalah dengan:

a. Pengembangan platform layanan digital terpadu, yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Sistem ini juga harus didukung dengan integrasi data antarinstansi guna menghindari duplikasi dokumen dan mempercepat proses pelayanan.
b. Peningkatan kapasitas jaringan internet di wilayah Kabupaten Dompu, terutama di area pelayanan MPP agar mendukung kelancaran operasional sistem digital.
c. Implementasi sistem antrean online dan digitalisasi dokumen administrasi untuk mengurangi antrian fisik dan mempercepat proses pelayanan masyarakat.

Dengan adanya penguatan infrastruktur digital ini, layanan di MPP dapat lebih efisien, cepat, serta mampu mengurangi interaksi tatap muka yang berpotensi memperlambat proses birokrasi. Pemerintah Kabupaten Dompu juga telah mengakui pentingnya transformasi digital dalam mendukung pelayanan publik yang lebih cepat dan transparan (dompukab.go.id).

Penguatan Kompetensi SDM dalam Pengelolaan Layanan Publik

Kualitas pelayanan di MPP sangat bergantung pada kemampuan petugas pelayanan dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi serta memberikan layanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi SDM yang bertugas di MPP, adalah:

a. Pelatihan teknis bagi petugas pelayanan dalam mengoperasikan sistem layanan digital, seperti penggunaan aplikasi pelayanan, manajemen data, serta pengelolaan pengaduan masyarakat secara online.
b. Peningkatan pemahaman petugas mengenai standar pelayanan prima, termasuk aspek komunikasi, etika pelayanan, dan resolusi masalah pelanggan, guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan MPP.
c. Sertifikasi kompetensi bagi petugas pelayanan untuk memastikan standar kualitas layanan tetap terjaga sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Langkah ini sejalan dengan kebijakan dari Pemerintah Kabupaten Dompu dalam meningkatkan kualitas aparatur sipil negara (ASN) guna mewujudkan pelayanan publik yang profesional, cepat, dan transparan (dompukab.go.id).

Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat tentang Pemanfaatan Layanan MPP

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem dan prosedur layanan di MPP masih menjadi kendala dalam optimalisasi penggunaannya. Banyak masyarakat yang masih lebih memilih metode konvensional dibandingkan layanan digital, karena keterbatasan literasi teknologi dan minimnya sosialisasi mengenai manfaat MPP. Untuk mengatasi hal ini, strategi yang dapat diterapkan yaitu:

a. Peningkatan kampanye informasi melalui media sosial, website resmi pemerintah, dan papan informasi di MPP, agar masyarakat lebih memahami prosedur dan manfaat layanan yang tersedia.
b. Penggunaan media edukasi seperti video tutorial, brosur digital, dan infografis interaktif yang menjelaskan bagaimana cara mengakses layanan di MPP dengan lebih mudah dan cepat.
c. Penyuluhan langsung kepada masyarakat di tingkat desa dan kecamatan, terutama bagi masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis digital.

Dengan adanya strategi ini, diharapkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan MPP semakin meningkat, sehingga efektivitas sistem *one-stop service* benar-benar dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat (dompukab.go.id).

Penguatan Regulasi dan Pengawasan dalam Layanan Publik

Efektivitas layanan di MPP juga perlu didukung dengan regulasi yang jelas, tegas, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan. Pemerintah Kabupaten Dompu dapat menerapkan beberapa kebijakan yang antara lain adalah:

a. Membentuk standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang lebih ketat, sehingga petugas memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan layanan di MPP.
b. Penerapan sistem pengawasan berbasis teknologi, seperti penggunaan CCTV dan audit digital untuk memonitor efektivitas layanan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam operasional sehari-hari.
c. Mekanisme pengaduan online yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan secara lebih cepat dan transparan.

Dengan langkah ini akan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga potensi maladministrasi dan pungutan liar dapat ditekan seminimal mungkin (dompukab.go.id).

Penguatan Kolaborasi dengan Sektor Swasta dan Lembaga Terkait

Untuk mempercepat transformasi pelayanan publik, diperlukan kerja sama antara pemerintah daerah dengan sektor swasta dan lembaga lainnya. Beberapa strategi yang dapat dilakukan seperti:

a. Kerja sama dengan perusahaan teknologi untuk mengembangkan sistem layanan berbasis digital yang lebih canggih dan *user-friendly*.
b. Kemitraan dengan perbankan untuk mendukung sistem pembayaran non-tunai di MPP, sehingga masyarakat dapat menyelesaikan transaksi administratif dengan lebih mudah dan aman.

c. Kolaborasi dengan perguruan tinggi dan lembaga riset guna meningkatkan inovasi dalam sistem pelayanan publik.

Dengan adanya sinergi antara pemerintah dan pihak swasta, diharapkan inovasi layanan publik dapat berkembang lebih pesat, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tren teknologi terkini (dompukab.go.id).

Sehingga, dengan peningkatan efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Dompu memerlukan strategi yang mencakup penguatan infrastruktur digital, peningkatan kompetensi SDM, sosialisasi kepada masyarakat, penguatan regulasi, serta kerja sama dengan berbagai pihak. Langkah-langkah ini akan membantu MPP dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga dapat mendukung transformasi pelayanan publik di Kabupaten Dompu ke arah yang lebih modern dan efisien. Dengan implementasi strategi yang tepat, MPP dapat berfungsi sebagai pusat layanan yang benar-benar optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan (dompukab.go.id).

PEMBAHASAN

Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Dompu merupakan salah satu langkah strategis pemerintah daerah untuk mewujudkan konsep pelayanan terpadu satu pintu atau *one-stop service*. MPP Dompu mulai beroperasi pada akhir 2024 setelah diresmikan oleh Wakil Bupati Dompu, H. Syahrul Parsan, ST., MT., pada tanggal 25 November 2024. Dalam peresmian tersebut, beliau menegaskan bahwa MPP menjadi bentuk komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi (Wawancara, 25 November 2024).

Berdasarkan data dokumen resmi yang diperoleh peneliti, MPP Kabupaten Dompu mengintegrasikan layanan dari 14 instansi dengan total 57 jenis layanan yang dapat diakses masyarakat. Layanan tersebut meliputi administrasi kependudukan (pembuatan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran), perizinan usaha, layanan perpajakan, hingga layanan kepolisian dan perbankan (Dokumen MPP Kabupaten Dompu, 2024). Gedung MPP berlokasi di Cluster II Jalan Bhayangkara dengan fasilitas ruang tunggu, loket layanan terpusat, serta area informasi yang memuat prosedur dan persyaratan layanan.

Dari hasil observasi lapangan, MPP Kabupaten Dompu sudah menerapkan sistem antrean elektronik. Beberapa instansi juga menyediakan layanan berbasis digital, termasuk akses daring untuk pengurusan dokumen tertentu. Namun, peneliti menemukan bahwa belum semua layanan sepenuhnya terintegrasi secara digital; sebagian prosedur masih dilakukan secara manual.

Dalam wawancara dengan beberapa petugas MPP, kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan internet, terutama ketika sistem antrean online mengalami gangguan. Selain itu, sebagian besar petugas menyampaikan perlunya pelatihan tambahan untuk mengoperasikan aplikasi pelayanan berbasis digital (Wawancara dengan petugas MPP, Desember 2024).

Dari sisi masyarakat, wawancara dengan pengguna layanan menunjukkan adanya kepuasan terkait efisiensi waktu pelayanan. Beberapa responden menyatakan bahwa pengurusan KTP atau dokumen kependudukan yang sebelumnya membutuhkan waktu beberapa hari dapat selesai lebih cepat di MPP. Namun, sebagian masyarakat dari wilayah pedesaan mengaku masih kesulitan memahami prosedur layanan digital, sehingga mereka lebih memilih datang langsung dan meminta bantuan petugas (Wawancara masyarakat pengguna layanan, Desember 2024).

Regulasi mengenai operasionalisasi MPP juga telah diatur melalui Peraturan Bupati Dompu Nomor 18 Tahun 2024, yang menekankan pentingnya integrasi layanan, transparansi prosedur, serta upaya menekan praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (Dokumen Perbup Dompu No.18 Tahun 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Dompu sudah berjalan sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Integrasi 14 instansi dan 57 jenis layanan memperlihatkan komitmen pemerintah daerah untuk

menghadirkan layanan publik yang lebih mudah diakses. Hal ini sejalan dengan prinsip *one-stop service* yang menekankan efisiensi waktu dan penyederhanaan prosedur birokrasi.

Namun, efektivitas penerapan masih menghadapi kendala. Keterbatasan infrastruktur digital dan keterampilan petugas mengoperasikan sistem berbasis teknologi menyebabkan tidak semua layanan dapat diakses secara daring. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan konsep *one-stop service* sangat ditentukan oleh kesiapan teknologi dan kualitas sumber daya manusia, sebagaimana ditegaskan dalam literatur pelayanan publik modern (Osborne & Brown, 2013).

Selain faktor internal, literasi masyarakat juga memengaruhi optimalisasi pemanfaatan MPP. Masyarakat di wilayah pedesaan yang belum terbiasa dengan layanan digital cenderung mengalami kesulitan, sehingga lebih bergantung pada layanan tatap muka. Kondisi ini mengindikasikan perlunya strategi sosialisasi dan edukasi publik yang lebih intensif, agar manfaat digitalisasi benar-benar dapat dirasakan secara merata.

Secara umum, keberadaan MPP Kabupaten Dompu memberikan dampak positif, terutama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya di daerah lain bahwa MPP mampu mengurangi potensi birokrasi berbelit serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah (Putra, 2022). Akan tetapi, agar layanan publik benar-benar berkualitas, MPP Dompu perlu memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan kompetensi SDM, dan memperluas sosialisasi kepada masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Dompu, dapat disimpulkan bahwa implementasi MPP telah membawa perubahan positif dalam aspek efisiensi waktu, transparansi birokrasi, serta kepuasan masyarakat. Konsep one-stop service yang diterapkan memungkinkan integrasi berbagai layanan administrasi dalam satu lokasi, sehingga mempercepat proses pelayanan dan mempermudah akses masyarakat. Penggunaan teknologi dalam sistem antrean elektronik serta layanan berbasis digital juga membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan dalam penerapan MPP, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta perlunya peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola layanan berbasis teknologi. Selain itu, koordinasi antarinstansi serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan prosedur layanan di MPP masih perlu ditingkatkan agar efektivitas layanan dapat lebih optimal.

Untuk mengatasi kendala tersebut, beberapa langkah strategis perlu diterapkan, antara lain peningkatan infrastruktur digital agar semua layanan dapat terintegrasi secara optimal, pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan layanan berbasis teknologi, serta sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan layanan di MPP. Penguatan regulasi dan pengawasan dalam sistem pelayanan publik juga perlu dilakukan guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan secara transparan dan akuntabel.

Keberadaan dari MPP di Kabupaten Dompu diharapkan dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Dengan komitmen yang kuat dari pemerintah daerah serta dukungan penuh dari masyarakat, MPP dapat menjadi model pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan akan memastikan bahwa MPP tidak hanya menjadi solusi administratif jangka pendek, tetapi juga berkontribusi dalam mendorong transformasi pelayanan publik yang lebih inklusif dan berdaya saing tinggi di masa depan.

REFERENSI

Antara News Mataram. (2024). *MPP Dompu mulai dibuka untuk layani masyarakat*. Retrieved from https://mataram.antaranews.com

Biro Organisasi Provinsi NTB. (2024). *Peresmian MPP Kabupaten Dompu oleh Menteri PANRB*. Retrieved from https://biroorganisasi.ntbprov.go.id

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117

Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Febrianto, M. A. (2023). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023 (Studi Penelitian Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). *Jurnal Politik dan Pemerintahan*, 12(1), 1-15. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/43705/30914

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784

Hidayat, S. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 5(2), 45-60. https://doi.org/10.62710/frr0dg47

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

Lestari, D., & Suryana, A. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kota Bandung*. Jejaring Administrasi Publik, 12(1), 45-58.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Nadyatuzzahro, S., Herawati, N. R., & Wijayanto. (2023). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan Tahun 2023. *Jurnal Politik dan Pemerintahan*, 12(2), 25-40. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/46617/31956

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

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

Peraturan Bupati Dompu Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. (2024). *Tata kelola dan struktur organisasi MPP Kabupaten Dompu*. Retrieved from https://peraturan.bpk.go.id/Download/361548/Perbup%20Kabupaten%20Dompu%20Nomor%2018%20Tahun%202024.pdf

Pemerintah Indonesia. (2016). *Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114.

Pemerintah Kabupaten Dompu. (2024). *Kabupaten Dompu telah memiliki Mal Pelayanan Publik (MPP)*. Retrieved from https://dompukab.go.id/kabupaten-dompu-telah-memiliki-mal-pelayanan-publik-mpp.html

Pemerintah Kabupaten Dompu. (2020). *Peraturan Bupati Dompu Nomor 45 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Lampiran Atas Peraturan Bupati Dompu Nomor 04 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembagian dan Penetapan Rincian Pengalokasian Alokasi Dana Desa Setiap Desa Tahun 2020*.

Pemerintah Kabupaten Dompu. (2024). *Soft launching Mal Pelayanan Publik Kabupaten Dompu*. Retrieved from https://dompukab.go.id/pemkab-dompu-soft-lounching-mal-pelayanan-publik-mpp-kabupaten-dompu-2024.html

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis – New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.

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

Rakhmawati, T., & Wicaksono, A. (2022). *Implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di daerah: Tantangan dan strategi*. Jurnal Administrasi Publik, 14(2), 123–135.

Ramahyanti, I. R., Hakim, L. H., & Febriantin, K. F. (2022). *Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi*. Jurnal Pemerintahan dan Politik, 7(2). https://e-journal.unair.ac.id/JAP/article/download/59244/29139/312139

Rohimah, N. S., Putra, R. U., Atifah, Z. N., & Septiadi, M. A. (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

Salsabilla, P. R., & Satispi, E. (2024). *Efektivitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan*. Jurnal Media Administrasi, 9(1), 169-173. https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma/article/view/1543

Setiawan, A., & Sugiyanto, E. (2020). *Financial technology: Alternatif pembiayaan UMKM di era digital*. Ikopin Press.

Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.

Strauss, A., & Corbin, J. (1997). *Dasar-dasar penelitian kualitatif: Prosedur, teknik, dan teori grounded*. Surabaya: Bina Ilmu.

Suhakim, N., & Badrianto, Y. (2021). *Analisis implementasi Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi, 18(1), 45–58.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.