



## EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT KECAMATAN TANJUNG SENANG

Nugraha Gading Priandana<sup>1)</sup>, Mutiara Putri Syahrani<sup>2)</sup>, Nayla Azizah<sup>3)</sup>, Rozalia<sup>4)</sup>, Abdul Halim<sup>5)</sup>

<sup>1)</sup> PPKn, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

Email: [gadingprodippkn@gmail.com](mailto:gadingprodippkn@gmail.com)

<sup>2)</sup> PPKn, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

Email: [syahranimutiara Putri@gmail.com](mailto:syahranimutiara Putri@gmail.com)

<sup>3)</sup> PPKn, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

Email: [naylaazizah1408@gmail.com](mailto:naylaazizah1408@gmail.com)

<sup>4)</sup> PPKn, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

Email: [ozaa1802@gmail.com](mailto:ozaa1802@gmail.com)

<sup>5)</sup> PPKn, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

Email: [abdulhalim@fkip.unila.ac.id](mailto:abdulhalim@fkip.unila.ac.id)

### Abstract

The Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik/MPP) is a public service innovation developed by the government to improve the quality, effectiveness, and efficiency of public services. The implementation of MPP in Bandar Lampung City is expected to provide easier access to administrative services through an integrated one-stop service system. This study aims to analyze the effectiveness of the Bandar Lampung Public Service Mall in improving service quality for the community of Tanjung Senang District. This research employed a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observation, and documentation. The informants consisted of neighborhood leaders and community members who had utilized MPP and One-Stop Integrated Service (PTSP) facilities. The findings indicate that the implementation of MPP in Bandar Lampung has been effective. Program dissemination has been conducted extensively through various media channels, services are considered fast, service fees are transparent and free for certain administrative services, and community satisfaction is relatively high. Several challenges remain, including service queues during peak hours, limited service points, and administrative procedures that still require simplification. The study concludes that the Bandar Lampung Public Service Mall has contributed positively to improving public service quality, although strengthening human resources, service digitalization, and expanding service points are necessary to further enhance service effectiveness.

**Keywords:** Public Service Mall, effectiveness, service quality, community satisfaction.

### Abstrak

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran MPP di Kota Bandar Lampung diharapkan mampu memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi melalui sistem pelayanan terpadu dalam satu lokasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Tanjung Senang. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Ketua RT dan masyarakat yang pernah memanfaatkan layanan MPP maupun PTSP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan MPP di Kota Bandar Lampung telah berjalan efektif. Sosialisasi program telah dilakukan secara luas melalui berbagai media, pelayanan dinilai cepat, biaya pelayanan transparan dan gratis untuk layanan administrasi tertentu, serta tingkat kepuasan masyarakat tergolong tinggi. Kendala yang masih ditemukan berupa antrean pelayanan pada waktu tertentu, keterbatasan jumlah titik pelayanan, serta prosedur administrasi yang masih memerlukan penyederhanaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa MPP Kota Bandar Lampung telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, namun masih diperlukan penguatan sumber daya manusia, digitalisasi layanan, dan penambahan titik pelayanan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Mal Pelayanan Publik, efektivitas, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi yang dilaksanakan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan publik yang profesional, transparan, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Toding et al., 2024).

Perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks menuntut pemerintah untuk menghadirkan berbagai inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan diperlukan guna mengatasi berbagai permasalahan birokrasi seperti prosedur yang panjang, waktu pelayanan yang lama, serta rendahnya akses masyarakat terhadap layanan publik. Inovasi pelayanan publik juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Jannah & Khotimah, 2024).

Salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan pemerintah adalah Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP merupakan penyelenggaraan pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan pihak swasta dalam satu lokasi pelayanan. Kehadiran MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Konsep pelayanan terpadu ini diharapkan mampu memangkas birokrasi yang berbelit-belit sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih efektif dan efisien (Rachmat et al., 2025).

Kota Bandar Lampung sebagai ibu kota Provinsi Lampung terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu langkah yang ditempuh adalah pengembangan sistem pelayanan terpadu melalui Mal Pelayanan Publik dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua RT, sosialisasi mengenai keberadaan MPP telah dilakukan secara luas oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui media televisi, media sosial, serta kegiatan kunjungan langsung ke wilayah kelurahan dan kecamatan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai layanan publik yang tersedia.

Masyarakat Kecamatan Tanjung Senang dipilih sebagai objek penelitian karena wilayah ini merupakan salah satu kecamatan yang memiliki kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang cukup tinggi. Keberadaan layanan MPP dan PTSP menjadi penting bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai layanan administrasi secara lebih mudah dan cepat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat telah merasakan manfaat dari sistem pelayanan terpadu yang memungkinkan pengurusan

administrasi dilakukan lebih dekat melalui kantor kecamatan tanpa harus datang ke pusat kota.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek. Aspek pertama berkaitan dengan aksesibilitas layanan. Kehadiran MPP dinilai mampu mengurangi hambatan jarak karena masyarakat tidak lagi harus melakukan perjalanan jauh untuk mengurus dokumen administrasi. Aspek kedua berkaitan dengan waktu pelayanan. Narasumber menyatakan bahwa pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat selama tidak terjadi penumpukan antrean. Aspek ketiga berkaitan dengan kemudahan prosedur. Informasi mengenai persyaratan dan mekanisme pelayanan dinilai mudah dipahami oleh masyarakat. Aspek keempat berkaitan dengan biaya pelayanan yang dinilai transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aspek kelima berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang menunjukkan tingkat kepuasan mencapai sekitar 90 persen terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberadaan MPP mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Penelitian Febrianto et al. (2024) menemukan bahwa pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati memperoleh kategori pelayanan sangat baik dengan indeks kepuasan masyarakat sebesar 89,97. Penelitian Afifah et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kehadiran MPP berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat karena memberikan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan.

Meskipun demikian, beberapa permasalahan masih ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil wawancara menunjukkan adanya antrean pelayanan pada waktu tertentu, kebutuhan penambahan titik pelayanan, serta perlunya pengembangan sistem pelayanan berbasis digital agar masyarakat tidak perlu melakukan pengurusan administrasi secara berulang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan publik dapat semakin optimal.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengevaluasi efektivitas Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Tanjung Senang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas pelayanan yang telah berjalan sekaligus menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial dalam tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik modern menekankan prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan layanan (Hildreth, et al 2021). Inovasi seperti Mal Pelayanan Publik (MPP) atau sistem pelayanan satu pintu hadir untuk menyederhanakan akses layanan administrasi publik



dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat sehingga warga tidak perlu mengunjungi banyak kantor; integrasi semacam ini dinilai meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi beban perjalanan warga. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan kanal informasi yang luas termasuk media massa dan media social mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang prosedur layanan dan mendorong partisipasi, serta apabila didukung kapasitas layanan dapat mempercepat proses pelayanan (Mergel, 2013; Criado, Sandoval-Almazán, & Gil-García, 2013).

Kualitas sumber daya manusia layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna; sikap ramah, kecepatan layanan, dan keterbukaan biaya atau persyaratan cenderung meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat (Bouckaert & Van de Walle, 2003; Van Ryzin, 2007). Di sisi lain, masalah antrean dan ketiadaan petugas saat jam istirahat sering menjadi hambatan efisiensi waktu meskipun prosedur sudah jelas; oleh karena itu studi manajemen antrean, perencanaan jadwal petugas, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk layanan daring sering direkomendasikan untuk mengurangi beban pengguna layanan (Larson, 1987; Wilson et al., 2013). Mekanisme birokrasi yang mensyaratkan tanda tangan langsung pemohon atau pengambilan dokumen dari daerah asal dapat menjadi sumber beban bagi warga yang berpindah domisili, sehingga literatur administrasi publik menganjurkan simplifikasi prosedur serta layanan online untuk meningkatkan kemudahan akses (Osborne, Radnor, & Nasi, 2013).

Kebijakan layanan administrasi gratis di tingkat daerah memang dapat menghilangkan hambatan biaya, namun tidak otomatis menyelesaikan persoalan antrean dan keterbatasan fasilitas jika jumlah titik layanan dan infrastruktur belum memadai; solusi yang sering direkomendasikan adalah penambahan titik layanan, pelatihan pegawai, dan digitalisasi layanan (Dunleavy et al., 2006; Pollitt & Bouckaert, 2011). Keseluruhan temuan ini relevan dengan hasil wawancara di Bandar Lampung yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi, kebutuhan peningkatan kualitas pegawai, penambahan titik layanan, dan perluasan pemanfaatan sistem online.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali, mendeskripsikan, dan memahami pengalaman serta persepsi pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan PTSP di Kota Bandar Lampung berdasarkan wawancara mendalam. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menangkap konteks sosial, nuansa pengalaman pengguna, serta interpretasi aktor lokal terhadap proses pelayanan publik (Creswell & Poth, 2018). Subjek penelitian ditentukan secara purposive melibatkan seorang Ketua RT yang berperan dalam administrasi pengantar warga dan seorang warga yang pernah menggunakan layanan PTSP untuk pengurusan Kartu Keluarga sekitar satu tahun lalu; pemilihan informan berdasarkan relevansi pengalaman dan kemampuan mereka memberikan informasi mendalam

mengenai prosedur, sosialisasi, hambatan antrean, transparansi biaya, dan kebutuhan perbaikan layanan (Patton, 2015). Teknik pengumpulan data utama adalah wawancara semi-terstruktur yang memungkinkan penggunaan pedoman pertanyaan sekaligus memberi ruang bagi informan mengelaborasi jawaban; selain itu peneliti melakukan observasi partisipatif di lokasi layanan serta studi dokumen seperti pedoman layanan PTSP, materi sosialisasi MPP, dan peraturan daerah terkait untuk triangulasi data (Yin, 2018). Analisis data dilakukan secara tematik: seluruh wawancara direkam (dengan izin), ditranskripsi, kemudian dikodekan untuk mengidentifikasi tema sentral seperti kemudahan akses informasi, kualitas pelayanan petugas, efisiensi waktu, transparansi biaya, hambatan prosedural, pemanfaatan teknologi online, dan rekomendasi penambahan titik layanan. Untuk menjamin kredibilitas dan validitas data, peneliti menerapkan triangulasi sumber (wawancara, observasi, dokumen), pengecekan anggota (member checking) untuk memverifikasi interpretasi dengan informan, dan refleksi kritis selama proses analisis guna mengurangi bias peneliti (Lincoln & Guba, 1985). Etika penelitian diperhatikan dengan memperoleh persetujuan informan sebelum pengumpulan data, menjamin kerahasiaan identitas bila diminta, dan menjelaskan tujuan penelitian serta penggunaan data sehingga partisipasi bersifat sukarela dan berdasarkan informed consent.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung**

Gedung Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandar Lampung mulai dibangun pada April 2022 menggunakan anggaran Pemerintah Kota Bandar Lampung yang kemudian didukung pula oleh bantuan dana dari pemerintah pusat. Bangunan ini diproyeksikan memiliki sepuluh lantai, meskipun pada tahap awal pengoperasiannya layanan kepada masyarakat baru difokuskan pada lantai satu hingga empat. Soft launching gedung MPP dilaksanakan oleh Wali Kota Bandar Lampung, Eva Dwiana, pada 20 September 2024, Gedung 10 lantai ini berlokasi di Jalan Dokter Susilo No. 2, Kelurahan Sumur Batu, Kecamatan Teluk Betung Utara

Penataan layanan di dalam gedung MPP disusun berdasarkan jenis instansi pada masing-masing lantai. Lantai satu diisi oleh tujuh tenan layanan milik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Bandar Lampung, antara lain Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP), Badan Pendapatan Daerah, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, Dinas Ketenagakerjaan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, serta Dinas Perindustrian. Lantai dua diperuntukkan bagi instansi vertikal seperti Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, Polresta, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Negeri, Kantor Pertanahan, Samsat, serta perbankan daerah. Lantai tiga digunakan oleh instansi seperti Direktorat Jenderal Pajak, Badan Narkotika Nasional, Kementerian Agama, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PDAM, dan Dinas Kebersihan. Lantai



empat secara khusus disediakan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), yang menjadi salah satu layanan dengan volume permintaan tertinggi dari masyarakat.

Selain ruang pelayanan, gedung MPP juga dilengkapi fasilitas pendukung berupa area parker, ruang pengaduan, ruang rapat dan konsultasi, ruang bermain anak, ruang menyusui, serta toilet. Jam operasional pelayanan mengikuti jam kerja kedinasan pada umumnya, yaitu Senin sampai Jumat pukul 08.00 hingga 15.30 WIB, dengan waktu istirahat siang yang pada praktiknya, berdasarkan hasil wawancara, terkadang masih menyisakan kekosongan petugas di sejumlah loket.

Selain MPP yang berlokasi di pusat kota, masyarakat Kecamatan Tanjung Senang juga dapat memanfaatkan layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang tersedia di tingkat kecamatan. Keberadaan PTSP kecamatan ini berfungsi melengkapi MPP karena memungkinkan warga mengurus dokumen administrasi dasar seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk tanpa harus menempuh perjalanan ke pusat kota.

#### **a. Efektivitas Pelayanan**

Efektivitas pelayanan MPP dan PTSP di Kecamatan Tanjung Senang dianalisis menggunakan tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga indikator ini digunakan untuk melihat sejauh mana penyelenggaraan layanan terpadu telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

#### **1. Pencapaian Tujuan**

Kemudahan pelayanan menjadi aspek pertama yang dirasakan oleh narasumber. Ketua RT yang diwawancarai menyampaikan bahwa keberadaan sistem pelayanan satu pintu sangat mempermudah warga karena memperluas aksesibilitas layanan. Masyarakat tidak lagi harus menempuh perjalanan jauh ke pusat kota untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Keluarga, melainkan cukup menyelesaikannya di kantor kecamatan setempat yang telah terintegrasi dengan sistem PTSP.

Dari sisi kecepatan, narasumber masyarakat yang pernah mengurus Kartu Keluarga di PTSP Bandar Lampung menyatakan bahwa pelayanan yang diterima cukup baik, meskipun tetap harus melalui antrean. Petugas dinilai mengarahkan dan melayani dengan baik sejak awal proses hingga penyelesaian dokumen. Hal ini sejalan dengan keterangan Ketua RT yang menyebut proses pelayanan di lapangan tergolong sangat cepat, dengan catatan tidak terjadi penumpukan antrean pada waktu tertentu.

Penyelesaian administrasi juga dinilai sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh petugas. Narasumber masyarakat menegaskan bahwa hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan kebutuhannya dan waktu penyelesaian sesuai dengan apa yang disampaikan sejak awal oleh petugas. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan PTSP yang dirasakan narasumber mencapai sekitar 90 persen, sebuah angka yang menunjukkan pencapaian tujuan pelayanan publik yang cukup tinggi.

#### **2. Integrasi**

Koordinasi antar instansi dalam penyelenggaraan MPP tercermin dari pembagian peran yang jelas antara

kelurahan, kecamatan, dan instansi teknis. Peran Ketua RT, misalnya, dibatasi pada ranah administratif awal berupa penerbitan surat pengantar menuju kelurahan atau kecamatan, sementara proses selanjutnya dilakukan secara mandiri oleh warga karena dokumen seperti Kartu Keluarga memerlukan tanda tangan langsung dari pemohon.

Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan secara masif oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui berbagai saluran. Wali Kota Bandar Lampung, Eva Dwiana, turut menyosialisasikan keberadaan MPP melalui media massa seperti televisi, media sosial termasuk TikTok, hingga kunjungan langsung dalam agenda resmi di tingkat kelurahan dan kecamatan. Pola sosialisasi yang berlipis ini membuat informasi mengenai keberadaan MPP dan PTSP tersampaikan secara luas, baik kepada perangkat rukun tetangga maupun masyarakat umum.

Kemudahan memperoleh informasi turut dirasakan oleh narasumber masyarakat. Informasi mengenai PTSP diketahui melalui media sosial dan masyarakat sekitar, sementara persyaratan dan prosedur pelayanan dinilai mudah dipahami sejak awal. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi informasi antara instansi penyelenggara dan masyarakat telah berjalan dengan cukup baik, meskipun penyampaiannya masih banyak bersandar pada media sosial dan komunikasi informal antarwarga.

#### **3. Adaptasi**

Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan MPP masih berada pada tahap pengembangan. Sosialisasi melalui platform digital seperti TikTok menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah untuk menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas dan lebih muda. Akan tetapi, proses pelayanan teknis di loket, khususnya pengurusan dokumen yang memerlukan tanda tangan langsung pemohon, masih dilakukan secara konvensional sehingga warga tetap harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat tampak dari kebijakan menggratiskan seluruh pengurusan persyaratan administrasi dasar sesuai kebijakan pemerintah daerah. Selain itu, kehadiran PTSP di tingkat kecamatan merupakan bentuk adaptasi layanan agar lebih dekat dengan masyarakat Kecamatan Tanjung Senang, mengingat tingginya kebutuhan administrasi kependudukan di wilayah tersebut.

Sarana dan prasarana di gedung MPP pusat tergolong lengkap, mencakup ruang tunggu, ruang bermain anak, klinik kesehatan, hingga ruang pengaduan. Namun demikian, narasumber masyarakat menyoroti perlunya penyesuaian lebih lanjut pada jam istirahat petugas, karena pada waktu tersebut pelayanan kerap terhenti sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya.

#### **b. Faktor Pendukung**

Beberapa faktor pendukung teridentifikasi dari hasil wawancara dan turut menjadi penentu keberhasilan penyelenggaraan MPP dan PTSP di Kota Bandar Lampung.

- 1) Pelayanan satu pintu yang mengintegrasikan berbagai instansi dalam satu lokasi sehingga masyarakat tidak



perlu berpindah-pindah tempat untuk mengurus dokumen yang berbeda.

- 2) Digitalisasi sosialisasi melalui media sosial, termasuk platform TikTok, yang memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat lintas usia.
- 3) Sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang dinilai ramah, komunikatif, dan mengarahkan masyarakat dengan baik selama proses pengurusan dokumen.
- 4) Kebijakan biaya pelayanan yang transparan dan gratis untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan, sesuai dengan ketentuan pemerintah daerah.

### c. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan sejumlah faktor penghambat yang masih perlu menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan.

- 1) Antrean pelayanan yang masih terjadi pada waktu-waktu tertentu, terutama pada jam-jam ramai dan saat jam istirahat petugas, sehingga proses pelayanan sempat terhenti.
- 2) Keterbatasan jumlah titik atau pos pelayanan, sehingga penumpukan permohonan pada satu lokasi sulit dihindarkan.
- 3) Prosedur administrasi yang masih berbelit-belit untuk kasus tertentu, misalnya masyarakat yang pindah dari luar kota harus terlebih dahulu mengambil surat keterangan dari kota asal sebelum dapat mengurus administrasi di Bandar Lampung.

## HASIL PENELITIAN

### a. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan oleh mahasiswa PPKn Universitas Lampung dengan seorang Ketua RT di Rt.09 LK.1 kelurahan Tanjung Senang kec. Tanjung Senang, Kota Bandar Lampung guna mengevaluasi efektivitas pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP). Berdasarkan keterangan narasumber, informasi mengenai kebijakan MPP ini sudah tersosialisasi dengan sangat baik kepada pihak rukun tetangga maupun masyarakat luas. Sosialisasi tersebut dilakukan secara masif oleh Walikota Bandar Lampung (Bunda Eva) melalui berbagai saluran, mulai dari media massa seperti televisi, media sosial (termasuk TikTok), hingga penyampaian secara langsung dalam agenda kunjungan resmi di tingkat kelurahan dan kecamatan.

Dalam pelaksanaan teknisnya, peran Ketua RT dibatasi pada ranah administratif awal, yaitu sebatas menerbitkan surat pengantar menuju kelurahan atau kecamatan. Proses selebihnya dilakukan secara mandiri oleh warga yang bersangkutan karena dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) memerlukan tanda tangan langsung dari pemohon. Di sisi lain, keberadaan sistem pelayanan satu pintu ini dinilai sangat mempermudah masyarakat karena memperluas aksesibilitas. Warga kini tidak harus menempuh perjalanan jauh ke pusat kota untuk mengurus KTP atau KK, melainkan cukup menyelesaikannya di kantor kecamatan setempat yang sudah terintegrasi.

Mengenai aspek efisiensi waktu, narasumber menyatakan bahwa proses pelayanan di lapangan tergolong sangat cepat, dengan catatan tidak terjadi penumpukan antrean. Sejauh ini, kendala utama yang kerap dirasakan masyarakat hanyalah durasi mengantre pada waktu-waktu tertentu. Dari segi pembiayaan, seluruh pengurusan persyaratan administrasi dipastikan tidak dipungut biaya sama sekali alias gratis sesuai kebijakan pemerintah daerah. Adapun mengenai penanganan keluhan, pihak instansi dinilai responsif karena sejauh pengamatan Ketua RT, belum ada keluhan signifikan dari warga dan semua urusan administratif berhasil diselesaikan dengan baik.

Ketua RT memberikan satu saran evaluatif demi mengoptimalkan kualitas pelayanan ke depan. Pemerintah Kota Bandar Lampung diharapkan dapat memperbanyak jumlah pos atau titik pelayanan publik. Penambahan pos ini dinilai menjadi solusi strategis untuk mengurangi penumpukan antrean, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan jauh lebih cepat dan efisien.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan warga desa Tanjung Senang Rt.09 LK.1 kelurahan Tanjung Senang kec. Tanjung Senang. Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menyatakan bahwa beliau pernah menggunakan layanan PTSP Bandar Lampung, tepatnya saat mengurus Kartu Keluarga (KK) sekitar satu tahun yang lalu. Informasi mengenai PTSP diketahui melalui media sosial dan masyarakat sekitar. Menurut narasumber, informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan PTSP mudah dipahami.

Terkait prosedur pelayanan yang dirasakan, narasumber menyampaikan bahwa selama berada di PTSP beliau diarahkan dan dilayani dengan baik oleh petugas. Dari segi kecepatan pelayanan, pelayanan dinilai cukup baik meskipun terdapat antrean yang harus dilalui. Sikap petugas pelayanan juga dinilai cukup ramah dalam melayani masyarakat. Mengenai biaya pelayanan, narasumber menyatakan bahwa biaya yang ada bersifat transparan dan langsung dijelaskan oleh petugas.

Hasil pelayanan yang diterima dinilai telah sesuai dengan kebutuhan narasumber. Selain itu, keberadaan PTSP juga dianggap sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Narasumber juga menyampaikan bahwa waktu penyelesaian pelayanan telah sesuai dengan waktu yang disampaikan dan dijanjikan oleh petugas. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap pelayanan PTSP mencapai sekitar 90 persen.

Mengenai kendala selama menggunakan layanan PTSP, narasumber menyatakan tidak pernah mengalami kendala. Namun, terkait upaya evaluasi yang dilakukan oleh petugas, narasumber mengaku belum melihat secara langsung apakah evaluasi dilakukan atau tidak, meskipun kemungkinan evaluasi tetap dilaksanakan.

Menurut narasumber, hal yang perlu diperbaiki adalah peningkatan kualitas pegawai dan pelayanan. Selain itu, pada saat jam istirahat diharapkan tetap ada petugas yang berjaga sehingga pelayanan tidak berhenti dan masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Narasumber juga berharap prosedur pelayanan dapat dibuat lebih mudah dan tidak berbelit-belit. Sebagai contoh, ketika masyarakat



pindah dari luar kota, mereka harus mengambil surat keterangan dari kota asal terlebih dahulu sebelum kembali mengurus administrasi di Bandar Lampung. Proses tersebut dinilai cukup menyulitkan dan merepotkan. Oleh karena itu, narasumber berharap pelayanan dapat lebih memanfaatkan sistem online agar masyarakat tidak perlu bolak-balik dan proses pelayanan menjadi lebih mudah serta efisien.

### b. Hasil Dokumentasi



*Gambar 1 Wawancara Ketua Rt.09 LK.1 kelurahan Tanjung Senang kec. Tanjung Senang*



*Gambar 2 Wawancara Ketua Rt.09 LK.1 kelurahan Tanjung Senang kec. Tanjung Senang*



*Gambar 3 Wawancara warga desa Rt.09 LK.1 kelurahan Tanjung Senang kec. Tanjung Senang*



*Gambar 4 Wawancara warga desa Rt.09 LK.1 kelurahan Tanjung Senang kec. Tanjung Senang*

### PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan MPP Kota Bandar Lampung di wilayah Kecamatan Tanjung Senang tercermin dari tiga indikator yang saling berkaitan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga indikator tersebut sejalan dengan konsep efektivitas organisasi yang menekankan bahwa keberhasilan suatu lembaga pelayanan publik tidak hanya diukur dari output administratif, melainkan juga dari

kemampuannya menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Tingkat kepuasan masyarakat yang mencapai sekitar 90 persen pada penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Febrianto dkk. (2024) pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati, yang menemukan bahwa pelayanan pada unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperoleh kategori sangat baik dengan indeks kepuasan masyarakat mencapai 89,97. Kesamaan capaian ini menunjukkan bahwa keberadaan layanan terintegrasi berbasis Disdukcapil cenderung memberikan dampak kepuasan yang tinggi di berbagai daerah, sepanjang aspek kecepatan, kejelasan prosedur, dan keramahan petugas tetap terjaga.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan temuan Afifah dkk. (2024) pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung yang menunjukkan bahwa kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran tarif, serta kenyamanan fasilitas menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan masyarakat. Sikap petugas yang sopan dan ramah dalam penelitian tersebut turut berkontribusi besar terhadap kepercayaan masyarakat, sebuah pola yang juga ditemukan pada penelitian ini melalui pernyataan narasumber mengenai keramahan petugas PTSP Bandar Lampung.

Aspek integrasi dalam penelitian ini sejalan dengan gagasan Rachmat dkk. (2025) yang menjelaskan bahwa MPP pada dasarnya merupakan penyelenggaraan pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan pihak swasta dalam satu lokasi. Pembagian peran yang jelas antara Ketua RT, kelurahan, kecamatan, dan instansi teknis di Bandar Lampung menunjukkan bahwa konsep integrasi ini telah diterjemahkan ke dalam praktik birokrasi di tingkat lokal, meskipun proses akhir pengurusan dokumen tertentu masih memerlukan kehadiran langsung pemohon.

Sosialisasi yang masif melalui berbagai kanal, termasuk media sosial dan kunjungan langsung ke wilayah kelurahan dan kecamatan, juga sejalan dengan pandangan Jannah dan Khotimah (2024) yang menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sosialisasi yang efektif terbukti mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai keberadaan dan prosedur layanan MPP, sehingga mengurangi potensi kebingungan warga saat hendak mengurus dokumen administratif. Pada sisi lain, faktor penghambat yang masih ditemukan, khususnya antrean pelayanan dan keterbatasan titik layanan, menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik bersifat dinamis dan terus berkembang.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan publik melalui MPP di Kota Bandar Lampung telah berjalan sesuai dengan arah reformasi birokrasi nasional, yakni menghadirkan layanan yang cepat, transparan, dan terjangkau. Namun, penguatan pada aspek digitalisasi layanan, penambahan titik pelayanan, serta keterbukaan informasi mengenai proses



evaluasi internal masih diperlukan agar efektivitas pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Tingkat efektivitas pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung bagi masyarakat Kecamatan Tanjung Senang tergolong tinggi. Pencapaian tujuan pelayanan tercermin dari kemudahan akses, kecepatan proses, serta kesesuaian waktu penyelesaian administrasi, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang mencapai sekitar 90 persen. Indikator integrasi dan adaptasi juga menunjukkan hasil positif melalui koordinasi antar instansi, sosialisasi yang masif, serta penyesuaian layanan terhadap kebutuhan masyarakat setempat.
- 2) Faktor pendukung utama meliputi sistem pelayanan satu pintu, sosialisasi berbasis digital, sumber daya manusia yang ramah dan komunikatif, fasilitas gedung yang memadai, serta kebijakan biaya pelayanan yang transparan dan gratis untuk layanan administrasi kependudukan tertentu.
- 3) Faktor penghambat yang masih ditemukan meliputi antrean pelayanan pada waktu tertentu, keterbatasan jumlah titik pelayanan, dan prosedur administrasi yang masih berbelit-belit untuk kasus tertentu.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut.

#### 1. Bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung

- 1) Menambah jumlah titik atau pos pelayanan publik, khususnya pada layanan dengan volume permohonan tinggi seperti Disdukcapil, guna mengurangi penumpukan antrean.
- 2) Memastikan ketersediaan petugas pada jam istirahat siang agar pelayanan tidak terhenti dan masyarakat tidak perlu menunggu lebih lama dari yang seharusnya.
- 3) Menyederhanakan prosedur administrasi bagi masyarakat pendatang, misalnya dengan mengintegrasikan sistem data kependudukan antar daerah agar warga tidak perlu mengambil surat keterangan dari kota asal sebelum mengurus dokumen di Bandar Lampung.

#### 2. Bagi Pengelola MPP

- 1) Mempercepat pengembangan sistem pelayanan berbasis daring agar masyarakat tidak perlu melakukan pengurusan administrasi secara berulang dan dapat memantau status permohonan dari jarak jauh.
- 2) Membuka akses informasi mengenai hasil evaluasi pelayanan kepada masyarakat secara berkala, baik melalui media sosial maupun papan informasi di lokasi pelayanan, agar proses evaluasi lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### 3. Bagi Masyarakat

- 3) Memanfaatkan kanal informasi resmi dan media sosial pemerintah daerah secara aktif untuk memahami persyaratan dan prosedur pelayanan sebelum datang ke lokasi, sehingga proses pengurusan dokumen dapat berjalan lebih cepat.
  - 4) Memberikan masukan atau keluhan secara langsung kepada petugas maupun melalui kanal pengaduan yang tersedia apabila menemukan kendala dalam pelayanan, agar perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan.
- #### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya
- 1) Memperluas cakupan wilayah penelitian ke kecamatan lain di Kota Bandar Lampung untuk memperoleh gambaran efektivitas pelayanan yang lebih komprehensif.
  - 2) Menggunakan pendekatan kuantitatif atau gabungan (mixed method) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara lebih terukur, sebagaimana dilakukan pada penelitian-penelitian MPP di daerah lain.
  - 3) Mengkaji secara lebih mendalam aspek digitalisasi layanan MPP, mengingat kebutuhan akan sistem daring yang terintegrasi menjadi salah satu isu utama yang ditemukan dalam penelitian ini.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Ketua RT 09 Lingkungan I Kelurahan Tanjung Senang, Kecamatan Tanjung Senang, beserta seluruh warga masyarakat yang telah berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian. Apresiasi juga diberikan kepada seluruh responden dan pihak terkait yang telah meluangkan waktu serta mendukung pelaksanaan penelitian, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan memperoleh data yang diperlukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & 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>
- Dunleavy, P. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford: Oxford University Press.
- Febrianto, M. A., Herawati, N. R., & F. (2024). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati tahun 2023 (Studi penelitian unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). *Jurnal Kajian Politik dan Pemerintahan*, 13(2), 667–675. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/43705>
- Hildreth, W. B., Miller, G. J., & Rabin, J. (Eds.). (2021). *Handbook of public administration*. New York: Routledge.
- Jannah, S., & Khotimah, K. (2024). Inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember. *FORMULA: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1). <https://doi.org/10.56013/fml.v1i1.2949>



- Kettl, D. F. (2000). *The global public management revolution: A report on the transformation of governance*. London: Bloomsbury Publishing.
- Larson, R. Q. (1987). Perspectives on queues: Social justice and the psychology of queueing. *Operations Research*, 35(6), 895–905.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Rachmat, I. S., Ruchendi, H., Rosidi, D., & Aprilia, R. (2025). Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 7(2). <https://doi.org/10.37950/wpaj.v7i2.2542>
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi pelayanan publik*. Surabaya: Medika Aksara.
- Toding, L., Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). Pengaruh implementasi kebijakan kependudukan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 12(1). <https://doi.org/10.31289/publika.v12i1.10874>