

PERAN MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN GIANYAR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN: TINJAUAN DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT

**Made Dewi Wahyuni¹, Made Adhyatma P. N. Kusuma², Ni Luh Putu Surya
Astitiani³, Ketut Meri Puspita Sari⁴**

^{1,4}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Sosial, Teknologi dan
Humaniora, Universitas Bali Internasional

²Program Studi Kesehatan Keselamatan Kerja, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan,
Universitas Bali Internasional

³Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Bisnis, Sosial, Teknologi dan Humaniora,
Universitas Bali Internasional

Jalan Seroja, Gang Jeruk No. 9A. Denpasar Timur Email:

dewiwahyunimade84@gmail.com

Abstrak – Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator penting dalam keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia. Pemerintah terus melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, salah satunya melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gianyar dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan berdasarkan perspektif masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan mixed methods dengan metode kuantitatif dan kualitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden pengguna layanan MPP Kabupaten Gianyar, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif menggunakan persentase serta interpretasi kualitatif terhadap temuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan, mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Gianyar. Aspek aksesibilitas pelayanan, efektivitas dan kecepatan layanan, transparansi prosedur, inovasi teknologi, efisiensi pelayanan, kualitas interaksi petugas pada kategori baik. Keberadaan MPP dinilai mampu mengurangi birokrasi yang berbelit, meningkatkan kemudahan akses layanan, serta mempercepat proses administrasi pemerintahan. Selain itu, masyarakat juga menilai, pemanfaatan teknologi digital dan pelayanan terpadu dalam satu lokasi memberikan kemudahan memperoleh layanan publik. Masyarakat masih mengharapkan peningkatan pelayanan terutama pada penguatan sistem digital dan optimalisasi pelayanan berbasis teknologi informasi. Sehingga Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gianyar memiliki peran strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah..

Kata kunci: *Mal Pelayanan Publik, kualitas pelayanan publik, reformasi birokrasi, kepuasan masyarakat, inovasi pelayanan publik.*

Abstract – *Quality public service is an important indicator of the success of bureaucratic reform in Indonesia. The government continues to innovate to improve the effectiveness and efficiency of public services, one of which is through the establishment of the Public Service Mall. This study aims to analyze the role of the Gianyar Regency Public Service Mall in improving the quality of government administration services from a public perspective. The study used a mixed methods approach with quantitative and qualitative methods. Data were obtained through distributing questionnaires to 120 respondents who used the Gianyar Regency Public Service Mall (MPP) services, field observations, and documentation studies. Data analysis was conducted using descriptive quantitative methods using percentages and qualitative interpretation of the research findings. The results showed that the majority of the public gave a positive assessment of the quality of service at the Gianyar Regency Public Service Mall. Aspects of service accessibility, effectiveness and speed of service, transparency of procedures, technological innovation, service efficiency, and quality of officer interactions were categorized as good. The existence of the Public Service Mall is considered capable of reducing complicated bureaucracy, increasing ease of service access, and accelerating government administration processes. In addition, the public also assessed that the use of digital technology and integrated services in one location makes it easier to obtain public services. The public still expects service improvements, especially in strengthening digital systems and optimizing information technology-based services. Thus, the Gianyar Regency Public Service Mall has a strategic role in supporting bureaucratic reform and improving the quality of public services at the regional level..*

Keywords: *Public Service Mall, quality of public service, bureaucratic reform, public satisfaction, public service innovation.*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan tugas negara dalam mewujudkan kesejahteraan publik. Dalam konteks administrasi publik modern, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel (Dwiyanto, A., 2011). Reformasi birokrasi yang dilaksanakan pemerintah Indonesia pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan tatakelola pemerintahan yang lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Osborne & Gaebler, 1992).

Perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks menuntut pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, serta berbasis teknologi informasi. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan (Zeithaml, V.A dkk.,1990). Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan pemerintah Indonesia adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan administrasi dalam satu lokasi pelayanan (Yusuf, M., 2021).

Konsep Mal Pelayanan Publik merupakan implementasi dari pendekatan pelayanan terpadu yang bertujuan untuk

menyederhanakan proses birokrasi serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat. MPP dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, hingga lembaga pelayanan lainnya dalam satu lokasi sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Kehadiran MPP juga merupakan bagian dari transformasi birokrasi yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna layanan (Setiawan,A, 2020;Wahyuni dkk., 2025).

Dalam praktiknya, implementasi Mal Pelayanan Publik telah diterapkan di berbagai daerah di Indonesia sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberadaan MPP mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan, terutama dalam aspek efektivitas pelayanan, transparansi prosedur, efisiensi birokrasi, serta peningkatan kepuasan masyarakat(Wahyuni, 2023). Selain itu, pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi digital dalam MPP juga dinilai mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Kabupaten Gianyar merupakan salah satu daerah di Provinsi Bali yang telah mengimplementasikan Mal Pelayanan Publik sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan daerah. MPP. Kabupaten Gianyar menghadirkan berbagai jenis layanan administrasi dalam satu lokasi pelayanan terpadu, seperti layanan administrasi kependudukan, perizinan usaha, perpajakan, layanan hukum, serta berbagai pelayanan administrasi lainnya. Integrasi layanan tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam

memperoleh pelayanan publik secara lebih cepat, efektif, dan efisien. Meskipun implementasi MPP telah menunjukkan berbagai dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, beberapa tantangan masih ditemukan dalam pelaksanaannya. Tantangan tersebut antara lain berkaitan dengan optimalisasi sistem digital pelayanan, kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, serta peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi MPP menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini menjadi penting karena masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik dari perspektif masyarakat dengan pendekatan multidimensi pelayanan publik. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada implementasi kebijakan dan manajemen organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi akademik melalui analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gianyar. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gianyar dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan berdasarkan perspektif masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di era transformasi digital.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan

pendekatan mixed methods yang mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk memperkuat interpretasi hasil penelitian.

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gianyar. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat pengguna layanan MPP Kabupaten Gianyar. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 120 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat. Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas Pearson Product Moment dan uji reliabilitas Cronbach Alpha. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,179) sehingga dinyatakan valid. Selain itu, nilai Cronbach Alpha sebesar 0,89 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif melalui distribusi frekuensi dan persentase, kemudian diinterpretasikan secara deskriptif kualitatif dengan mengaitkan hasil penelitian terhadap teori pelayanan publik dan reformasi birokrasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aksesibilitas pelayanan di MPP Kabupaten Gianyar. Sebanyak 60% responden menyatakan sangat setuju bahwa lokasi MPP mudah dijangkau, sedangkan 57,50% responden menyatakan sarana dan prasarana pelayanan telah mendukung proses pelayanan

publik. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa informasi pelayanan mudah diperoleh serta layanan berbasis digital membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan MPP telah mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik melalui penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai serta integrasi layanan dalam satu lokasi.

Pada aspek efektivitas pelayanan, mayoritas responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan relatif cepat dan efisien. Sebanyak 41,67% responden menyatakan setuju bahwa pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa sistem antrean pelayanan berjalan dengan baik serta petugas pelayanan cukup responsif dalam memberikan pelayanan. Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan terpadu melalui MPP mampu meningkatkan efektivitas birokrasi serta mengurangi waktu pelayanan yang sebelumnya dinilai cukup panjang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai prosedur pelayanan di MPP Kabupaten Gianyar telah disampaikan secara jelas dan mudah dipahami. Sebanyak 60% responden menyatakan sangat setuju bahwa prosedur pelayanan mudah dipahami, sedangkan mayoritas responden juga menilai bahwa biaya administrasi pelayanan telah disampaikan secara transparan. Selain itu, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan bebas dari praktik pungutan liar sehingga menunjukkan adanya peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Kepuasan Masyarakat Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh MPP Kabupaten Gianyar. Sebanyak 60% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima dan sebagian besar responden bersedia merekomendasikan MPP kepada

masyarakat lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan terpadu melalui MPP mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik memperoleh penilaian positif dari masyarakat. Sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas digital dan layanan online membantu masyarakat dalam memperoleh informasi serta pelayanan administrasi. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa keberadaan MPP mampu mengurangi birokrasi yang berbelit dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi pemerintahan dalam satu lokasi pelayanan.

Interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat juga memperoleh penilaian yang baik. Mayoritas responden menilai bahwa petugas pelayanan bersikap ramah, profesional, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gianyar memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan melalui peningkatan aksesibilitas, efektivitas pelayanan, transparansi prosedur, inovasi teknologi, efisiensi birokrasi, dan kualitas interaksi pelayanan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gianyar memiliki peran yang cukup baik dalam meningkatkan kualitas

pelayanan administrasi pemerintahan berdasarkan perspektif masyarakat. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek aksesibilitas pelayanan, efektivitas dan kecepatan pelayanan, transparansi prosedur, inovasi teknologi, efisiensi pelayanan, serta kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Keberadaan MPP dinilai mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi pemerintahan secara lebih cepat, efektif, dan efisien. Selain itu, integrasi pelayanan dalam satu lokasi juga dinilai mampu mengurangi birokrasi yang berbelit serta meningkatkan transparansi pelayanan publik. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan masih perlu dilakukan, khususnya dalam penguatan sistem digital pelayanan, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gianyar. Pertama, pemerintah daerah perlu terus melakukan penguatan sistem digital pelayanan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Pengembangan layanan digital yang terintegrasi akan membantu masyarakat memperoleh pelayanan secara lebih cepat dan mudah. Kedua, peningkatan kualitas sumber daya manusia pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan pelayanan prima, penguasaan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi komunikasi pelayanan publik. Hal ini penting untuk menjaga kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat. Ketiga, pemerintah daerah perlu meningkatkan sosialisasi mengenai jenis layanan dan prosedur pelayanan yang tersedia pada MPP Kabupaten Gianyar sehingga

masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Keempat, evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan publik perlu dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi berbagai kendala pelayanan yang masih dihadapi. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gianyar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada semua anggota tim dalam penulisan penelitian ini, kepada seluruh responden terimakasih sudah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang sangat relevan di lapangan. Semoga kedepannya penulisan penelitian dapat lebih baik lagi dan berguna bagi semua orang

REFRENSI

- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik. Dalam Manajemen pelayanan publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Gadjah Mada University Press.
- Lijan, P. (2018). *Birokrasi Publik dan Reformasi Pelayanan Administrasi Pemerintahan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Setiawan, A. (2020). *Evaluasi*

Implementasi Mall Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Indonesia. 15(2), 120–135.

Undang-undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Wahyuni, M. D. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK. *Jurnal Ilmiah Cakrawati*, 6(2).<https://doi.org/10.47532/jic.v6i2.872>

Wahyuni, M. D., Sudiari, M., Murdiati, & Kapu, M. O. (2025). Analisis peran birokrasi dalam implementasi kebijakan publik di era digital. *Jurnal Ilmiah Cakrawati*, 8(1), 97–103.

Yusuf, M. (2021). *Pemanfaatan Teknologi AI dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Publik di Era Digital*. 8(1), 45–59.

Zeithaml, V.A, Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Sarvice: Balancing Customer Perceptions adn Expectations*. The Free Press.