

URGENSI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DITINJAU
DARI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 89 TAHUN 2021

THE URGENCY OF IMPLEMENTING PUBLIC SERVICE MALS AS REVIEWED FROM
PRESIDENTIAL REGULATION NUMBER 89 OF 2021

Erita Rosa Larasati Daud*, Ngesti Dwi Prasetyo, Riana Susmayanti

Universitas Brawijaya

Jalan MT. Haryono Nomor 169 Malang 65145, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima : 05 Januari 2024

Disetujui : 02 Maret 2025

Keywords:

urgency; implementation; public service mal

Kata Kunci:

urgensi; penyelenggaraan; mal pelayanan publik

***) Korespondensi:**

E-mail: eritarosa@gmail.com

Abstract: This study aims to identify the urgency of implementing a Public Service Mall in the context of Indonesian bureaucracy and the challenges of implementing it in light of Presidential Regulation Number 89 of 2021. This study used a normative juridical method with a descriptive qualitative approach, focusing on the analysis of secondary legal materials such as laws and regulations, official documents, and other legal literature. Data collection techniques in this study were conducted through library research. Data analysis in this study uses qualitative normative techniques to interpret legal provisions and examine their legal implications. The Public Service Mall is a strategic innovation aimed at improving the effectiveness, efficiency, and quality of public services. The implementation of the Public Service Mall in practice still faces various challenges, such as inter-agency coordination, infrastructure readiness, and service system integration. The success of the Public Service Mall requires ongoing commitment and synergy from all stakeholders to realize modern, transparent, and adaptive public services.

Abstrak: Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi urgensi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam konteks birokrasi di Indonesia serta tantangan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ditinjau dari Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021. Kajian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yang berfokus pada analisis bahan hukum sekunder seperti peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, serta literatur hukum lainnya. Teknik pengumpulan data dalam kajian ini dilakukan melalui studi pustaka. Analisis data dalam kajian ini menggunakan teknik normatif kualitatif untuk menginterpretasi ketentuan hukum dan mengkaji implikasi yuridisnya. Mal Pelayanan Publik merupakan inovasi strategis yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam praktiknya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti koordinasi antar instansi, kesiapan infrastruktur, serta integrasi sistem layanan. Keberhasilan Mal Pelayanan Publik membutuhkan komitmen dan sinergi berkelanjutan dari seluruh pemangku kepentingan untuk mewujudkan pelayanan publik yang modern, transparan, serta adaptif.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan negara yang demokratis. Negara berkewajiban menyediakan pelayanan publik yang adil, mudah, dan berkualitas bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dalam praktiknya masih menghadapi banyak hambatan, meliputi layanan lambat, prosedur rumit, serta ketidakterpaduan antarinstansi menjadi keluhan utama masyarakat (Apriyani dkk., 2022; Ginting, 2025). Sistem pelayanan publik

di Indonesia masih didominasi oleh pendekatan birokratis yang kaku dan tidak responsif. Model pelayanan publik tradisional telah kehilangan relevansinya dalam menghadapi kompleksitas kebutuhan masyarakat modern yang menuntut kecepatan, kejelasan, dan kenyamanan (Ariyanti dkk., 2024). Ketidakrelevanan model pelayanan publik tradisional dalam menghadapi kompleksitas kebutuhan modern menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan realitas yang disediakan oleh pemerintah.

Solusi inovatif dari pemerintah untuk menjawab tantangan pelayanan publik yang dinilai lambat, rumit, dan kurang terpadu salah satunya melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP). Penyelenggaraan MPP merupakan bentuk reformasi pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari berbagai instansi dalam satu tempat (Suryanegara, 2019). Konsep MPP tidak hanya menyatukan layanan secara fisik, tetapi juga mendorong transformasi digital dan tata kelola kolaboratif antar lembaga (Aldi dkk., 2024). Pendirian MPP secara legal diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, menegaskan prinsip dasar seperti keterpaduan, efisiensi, efektivitas, koordinasi, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Peraturan penyelenggaraan MPP bertujuan menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Taufik, 2024; Riskasari, 2024). Pemerintah melalui MPP tidak hanya berupaya menghadirkan pelayanan publik yang lebih efisien dan terintegrasi, tetapi juga membangun sistem birokrasi adaptif terhadap perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat.

MPP menghadirkan berbagai jenis layanan mulai dari administrasi kependudukan, perizinan usaha, layanan pajak, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), keimigrasian, hingga pelayanan hukum. Fasilitas di MPP disediakan oleh instansi pusat, pemerintah daerah, BUMN atau BUMD, serta mitra swasta. Konsep layanan satu atap memberikan kemudahan signifikan bagi masyarakat, mengurangi biaya transaksi, dan meningkatkan efisiensi waktu (Wahdania, 2025; Yamin, 2021). MPP dalam praktiknya telah diterapkan di berbagai daerah dengan hasil yang bervariasi, misalnya Kota Malang dan Kabupaten Malang terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan publik serta

mempercepat proses perizinan (Anadza, 2023). Penyelenggaraan MPP di Kota Bandung juga berhasil menghadirkan sistem layanan berbasis teknologi informasi yang mendukung konsep *smart city* (Susanti, 2024; Hutajulu dkk., 2023). MPP menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan pelayanan yang efisien, modern, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan MPP dalam implementasinya tidak lepas dari berbagai tantangan, salah satunya yaitu ketimpangan infrastruktur antar daerah. Banyak wilayah tertinggal yang belum memiliki sarana dan prasarana memadai untuk menyelenggarakan MPP sesuai standar nasional (Saptowalyono, 2022; Muliani, 2024). Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil juga menjadi hambatan utama dalam pemberian pelayanan publik berkualitas. Koordinasi antar instansi menjadi tantangan lain yang sering muncul dalam pelaksanaan MPP. Kepentingan sektoral dan ketidaksinkronan kebijakan antar lembaga menyebabkan keterlambatan dalam integrasi layanan, sehingga pada gilirannya dapat menimbulkan resistensi internal serta memperlambat pencapaian tujuan reformasi birokrasi (Amir & Ammar, 2023; Rattu dkk., 2024). Tantangan penyelenggaraan MPP menuntut perbaikan infrastruktur, kapasitas SDM, dan sinergi antar instansi.

Masyarakat di sisi lain juga masih memiliki tingkat literasi layanan yang rendah. Mayoritas masyarakat belum memahami manfaat dan prosedur layanan yang tersedia di MPP, sehingga mengakibatkan tingkat kunjungan serta partisipasi belum optimal (Amini, 2023; Akhsinawati & Fauzan, 2022). Rendahnya literasi masyarakat diperparah dengan kurangnya sosialisasi dari pemerintah dan terbatasnya akses digital di daerah terpencil. Aspek pendanaan juga menjadi isu krusial, karena sejumlah daerah masih mengalami kesulitan mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pembangunan dan pengelolaan MPP. Kurangnya dukungan fiskal yang memadai menyebabkan pelayanan publik tidak dapat berjalan optimal dan berkelanjutan (Apriyani dkk., 2022; Akhsinawati, 2022; Setyatama & Setiawan, 2025). Disparitas antar daerah dalam penyelenggaraan MPP masih terlihat jelas seperti di Kabupaten Bantaeng yang menghadapi tantangan teknis berupa keterbatasan tenaga ahli dan infrastruktur digital, sehingga menghambat terwujudnya pelayanan

optimal (Zaenuddin, 2024). Implementasi MPP di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari segi regulasi, koordinasi antar instansi, infrastruktur, serta literasi publik.

Keberadaan MPP dalam kajian perspektif Islam sejalan dengan prinsip *Maqashid Syariah*, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. MPP yang memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi layanan publik dinilai dapat mendukung prinsip keadilan serta maslahat publik (Akhsinawati, 2022). Digitalisasi MPP menjadi aspek penting untuk memperkuat kualitas pelayanan dan memastikan kemaslahatan (Purnamasari & Tahir, 2025). Integrasi layanan berbasis portal digital seperti yang dilakukan di Kabupaten Murung Raya merupakan bentuk penerapan *citizen-centric government services* yang patut dijadikan model nasional (Fiqry & Rina, 2024). Efektivitas layanan MPP ditentukan oleh *monitoring* dan evaluasi yang konsisten, karena tanpa pengawasan berkala mengakibatkan kualitas layanan cenderung menurun serta tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal (Safitri dkk., 2024; Khasanah dkk., 2023). Digitalisasi, integrasi, dan pengawasan secara konsisten berperan penting bagi MPP dalam mewujudkan prinsip keadilan, kemaslahatan, serta peningkatan kualitas layanan.

Bentuk MPP secara fisik dirancang menyerupai pusat layanan publik modern yang menyediakan berbagai fasilitas penunjang seperti antrian khusus, ruang tunggu bagi lansia dan disabilitas, serta ruang laktasi. MPP tidak hanya fokus pada kuantitas layanan, tetapi juga kualitas dan kenyamanan pengguna (Hadi, 2023; Hidayat, 2022). Hasil survei kepuasan masyarakat di berbagai daerah juga memperlihatkan respon positif terhadap keberadaan MPP. Mayoritas masyarakat di Kabupaten Tulungagung menyatakan puas dengan adanya MPP, karena dinilai lebih efisien dibandingkan model pelayanan tradisional (Muliani, 2024). MPP juga memiliki potensi besar dalam mendukung penerimaan negara melalui layanan pajak, yang ditunjukkan melalui adanya efektivitas gerai Samsat di Kota Jambi (Sosilo, 2023). MPP tidak hanya memberikan manfaat sosial, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap keberlanjutan fiskal pemerintah melalui peningkatan efisiensi dan optimalisasi penerimaan negara.

Upaya mewujudkan pelayanan publik yang ideal melalui MPP juga tidak terlepas dari peran

aktif lembaga akademik, praktisi administrasi negara, dan masyarakat sipil. Kajian akademik yang mendalam diperlukan untuk mengevaluasi implementasi MPP dari berbagai dimensi, baik hukum, sosial, ekonomi, serta teknologi (Afifah dkk., 2024; Aziz dkk., 2021). Keberadaan MPP merupakan bentuk konkret dari transformasi tata kelola pelayanan publik di Indonesia. Penyelenggaraan MPP sebagai jawaban atas berbagai persoalan birokrasi yang selama ini menghambat akses dan kepuasan publik. Realisasi MPP secara optimal membutuhkan komitmen politik, dukungan anggaran, literasi publik, serta sinergi lintas sektor yang kuat dan berkelanjutan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, kajian ini membahas (1) urgensi penyelenggaraan MPP dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, serta (2) tantangan penyelenggaraan MPP ditinjau dari Perpres Nomor 89 Tahun 2021.

METODE

Kajian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang berfokus pada analisis norma hukum dalam peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan MPP. Sumber data yang digunakan dalam kajian ini berupa data sekunder, meliputi bahan hukum primer berupa Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan regulasi terkait, bahan hukum sekunder berupa literatur, artikel, dan dokumen kebijakan MPP, serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan dokumen penunjang lainnya. Teknik pengumpulan data dalam kajian ini dilakukan melalui studi pustaka yaitu mengidentifikasi, mengakses, dan mengkaji berbagai sumber hukum serta literatur yang relevan. Analisis data dalam kajian ini menggunakan teknik normatif kualitatif, yaitu melakukan interpretasi sistematis terhadap ketentuan hukum yang ada serta mengkaji implikasi yuridisnya. Teknik analisis data normatif kualitatif bertujuan untuk menjawab masalah terkait urgensi penyelenggaraan MPP dan tantangan implementasinya berdasarkan ketentuan dalam Perpres Nomor 89 Tahun 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia

Penyelenggaraan MPP merupakan inovasi

untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik kepada masyarakat. Inovasi penyelenggaraan MPP dilandasi oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah diakses, terintegrasi, dan nyaman (Yamin, 2021). Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai landasan hukum utama dalam pendirian MPP di Indonesia. Pasal 1 ayat (2) Perpres Nomor 89 Tahun 2021 menjelaskan bahwa MPP adalah pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan pelayanan dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN atau BUMD, serta pihak swasta dalam satu lokasi. Tujuan utama dari adanya regulasi terkait MPP yaitu untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang terintegrasi dan menyeluruh, sehingga mampu mendekatkan layanan kepada masyarakat serta meningkatkan daya saing daerah.

Beberapa ketentuan penting dalam Perpres Nomor 89 Tahun 2021 memberikan dasar hukum dan pedoman operasional bagi penyelenggaraan MPP. Pasal 2 menegaskan bahwa MPP diselenggarakan dengan prinsip keterpaduan, efisiensi, efektivitas, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, kenyamanan, dan kepastian hukum. Pasal 3 menjelaskan bahwa MPP diselenggarakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota yang dapat bekerja sama dengan instansi pemerintah pusat, BUMN, BUMD, maupun pihak swasta. Pasal 5 menekankan tanggung jawab penyelenggara MPP dalam penyediaan sarana dan prasarana, sistem pelayanan terpadu, serta pengelolaan pelayanan. Perpres Nomor 89 Tahun 2021 mengatur secara jelas kewenangan lembaga dalam pengelolaan MPP, termasuk peran dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) sebagai pembina teknis, pemerintah daerah sebagai pelaksana utama, serta instansi vertikal, BUMN atau BUMD, dan pihak swasta sebagai mitra layanan. Keterlibatan lintas sektor dalam penyelenggaraan MPP menegaskan pentingnya kolaborasi dalam pelayanan publik serta menghindari kepentingan sektoral antar instansi.

Penyelenggaraan MPP secara detail juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, serta peraturan pelaksanaannya di daerah. Kehadiran MPP membuat masyarakat tidak perlu mengunjungi

banyak kantor untuk mengurus berbagai keperluan, cukup dengan mendatangi satu lokasi yang menyediakan layanan dari berbagai instansi secara terpadu. Penyelenggaraan MPP sejalan dengan visi pemerintah dalam mewujudkan birokrasi yang melayani dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Taufik, 2024). Pasal 4 Perpres Nomor 89 Tahun 2021 menjelaskan bahwa penyelenggaraan MPP bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik, meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik, memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian dalam penyelenggaraan layanan, serta meningkatkan integrasi antara layanan pemerintah pusat dan daerah. MPP menjadi inovasi strategis yang meningkatkan kemudahan, efisiensi, integritas layanan publik, serta responsivitas birokrasi terhadap masyarakat.

MPP merupakan integrasi berbagai jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, BUMN atau BUMD, serta sektor swasta dalam satu tempat secara terpadu. Konsep MPP didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP tidak hanya bertujuan mempercepat birokrasi, tetapi juga menghadirkan layanan yang nyaman, efisien, dan transparan bagi masyarakat (Wahdania, 2025). Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah permasalahan klasik, seperti birokrasi yang rumit. Prosedur panjang, dokumen yang rumit, serta ketidakterpaduan antar instansi menyebabkan masyarakat harus melalui banyak tahapan untuk mengakses satu layanan saja. Masyarakat sering kali merasa lelah karena harus bolak-balik dari satu kantor ke kantor lain hanya untuk menyelesaikan satu urusan administratif (Ginting, 2025). Kondisi birokrasi yang rumit bertentangan dengan prinsip *new public management* yaitu mengedepankan efisiensi dan orientasi pelayanan terhadap kebutuhan pengguna. Birokrasi yang tidak efisien menciptakan pemborosan waktu dan sumber daya, serta menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Permasalahan pelayanan publik selanjutnya yaitu kurangnya transparansi dan akuntabilitas. Proses pelayanan publik di Indonesia masih belum transparan, baik dalam prosedur, waktu penyelesaian, serta biaya yang dibutuhkan, sehingga menimbulkan praktik

pungutan liar atau penyalahgunaan wewenang. Masyarakat dalam praktiknya, jarang mendapatkan informasi jelas tentang proses pengajuan layanan berlangsung. Ketiadaan mekanisme pengaduan yang efektif dan minimnya sistem *monitoring* internal memperburuk akuntabilitas instansi penyedia layanan (Wahdania, 2025). Prinsip *good governance* menekankan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan dua pilar utama yang harus dijaga agar pemerintahan dapat dipercaya publik.

Proses layanan yang lambat juga menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan publik di Indonesia. Pengurusan identitas, izin usaha, atau sertifikasi pertanahan di berbagai daerah masih membutuhkan waktu lama, sehingga menunjukkan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi serta sistem *e-service*. Keterlambatan layanan disebabkan oleh ketergantungan pada sistem manual dan minimnya pelatihan SDM dalam mengoperasikan teknologi digital (Umam, 2020). Kecepatan dan ketepatan waktu menurut teori pelayanan prima merupakan salah satu indikator utama kualitas layanan. Permasalahan klasik lainnya yaitu kurangnya koordinasi antarinstansi menimbulkan tumpang tindih kewenangan dan duplikasi layanan. Mayoritas instansi berjalan secara sektoral tanpa komunikasi dan sinkronisasi, sehingga menyebabkan layanan tidak efisien serta membingungkan bagi masyarakat. Pengurusan izin usaha yang memerlukan dokumen dari beberapa lembaga tanpa sistem terpadu menunjukkan kegagalan implementasi prinsip koordinasi dan integrasi dalam kebijakan reformasi birokrasi. Konsep *whole of government approach* menekankan pentingnya sinergi antar lembaga untuk menciptakan tata kelola pelayanan publik yang harmonis dan efektif.

Permasalahan klasik lainnya yaitu keterbatasan akses layanan di daerah terpencil memperlihatkan ketimpangan geografis dalam pemerataan pelayanan publik. Wilayah pedesaan atau perbatasan seringkali tidak memiliki fasilitas layanan dasar seperti kantor catatan sipil, dinas perizinan, atau layanan BPJS. Keterbatasan akses menyebabkan warga di daerah tertinggal harus menempuh jarak jauh atau bahkan sama sekali tidak terlayani (Ginting, 2025). Teori keadilan sosial oleh John Rawls menekankan bahwa pelayanan publik harus dapat diakses oleh semua warga negara tanpa diskriminasi,

termasuk yang tinggal di wilayah terisolasi. Ketiadaan infrastruktur dan SDM di daerah terpencil menjadi penghalang utama dalam upaya pemerataan layanan. Permasalahan keterbatasan akses layanan mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dan tingginya biaya transaksi.

MPP memungkinkan masyarakat memperoleh berbagai layanan dalam satu tempat, sehingga meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. MPP tidak hanya mendorong kolaborasi antara lembaga-lembaga pemerintah pusat dan daerah, tetapi juga instansi non-pemerintah sebagai solusi atas permasalahan tumpang tindih kewenangan serta lemahnya koordinasi antarinstansi. MPP sebagian besar telah didukung oleh sistem teknologi informasi dan pelayanan berbasis elektronik. Hal ini sejalan dengan program *smart government* dan *e-government* dalam meningkatkan keterbukaan informasi serta efisiensi layanan publik (Umam, 2020). Pelayanan dalam satu atap memungkinkan pemantauan kinerja yang lebih baik, serta mempersempit ruang penyalahgunaan wewenang atau praktik korupsi.

Kehadiran MPP tidak hanya di kota besar, tetapi mulai dikembangkan di berbagai daerah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Pemerataan MPP di berbagai daerah mendukung prinsip keadilan sosial dan kesetaraan akses layanan (Suwanda, 2022). Penyelenggaraan MPP memiliki urgensi yang sangat penting dalam konteks reformasi pelayanan publik di Indonesia (Suryanegara, 2019). MPP selain bertujuan untuk mengonsolidasikan berbagai layanan pemerintah dalam satu tempat, juga meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas pelayanan publik secara keseluruhan. MPP berfungsi sebagai alat strategis dalam memperkuat legitimasi pemerintah melalui peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Munawaroh, 2024). Keberadaan MPP merupakan upaya pemerintah untuk memperkuat perannya sebagai penyedia layanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan implementasi MPP terlihat di beberapa daerah, salah satunya yaitu di Kota Malang dan Kabupaten Malang. MPP Kota Malang yang terletak di Alun-Alun Jalan Merdeka Timur dan MPP Kabupaten Malang yang berlokasi di

Jalan Trunojoyo Kepanjen, telah menunjukkan capaian positif dalam hal peningkatan efisiensi layanan. MPP di wilayah Kota Malang dan Kabupaten Malang mampu menyederhanakan proses birokrasi yang sebelumnya rumit, sehingga mempercepat prosedur perizinan usaha serta dokumen administrasi lainnya (Anadza, 2023). Dampak dari percepatan pelayanan publik yaitu meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya legalitas usaha, serta peningkatan jumlah pelaku usaha yang mengakses layanan perizinan melalui jalur formal. MPP terbukti dapat menjadi solusi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan.

Implementasi MPP selain memberikan kemudahan akses dan percepatan layanan, juga memperhatikan inklusivitas bagi kelompok rentan termasuk penyandang disabilitas netra. Beberapa instansi di MPP telah meluncurkan situs layanan yang dilengkapi dengan fitur suara atau mode baca layar, sehingga memudahkan penyandang disabilitas netra dalam mengakses informasi publik secara mandiri. Pelayanan publik dalam MPP tidak hanya berfokus pada kuantitas layanan, tetapi juga pada kualitas dan keberpihakannya terhadap hak-hak kelompok marginal (Akhsinawati & Fauzan, 2022). MPP diharapkan dapat memperkuat peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat secara lebih efektif (Amini, 2023). Fasilitas MPP yang mendukung inklusivitas bagi kelompok rentan juga mencerminkan implementasi dari asas keadilan dan non diskriminasi dalam penyelenggaraan layanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

MPP juga menyediakan fasilitas antrian dan ruang tunggu khusus yang diperuntukkan bagi lansia, ibu menyusui, dan penyandang disabilitas fisik. Fasilitas seperti jalur khusus, kursi prioritas, ruang laktasi, dan toilet aksesibel dirancang untuk menciptakan kenyamanan dan kemudahan selama proses menunggu pelayanan. Hal ini merupakan bentuk konkret pelayanan berbasis kepedulian sosial, di mana negara hadir memberikan perhatian terhadap kebutuhan kelompok masyarakat tertentu yang sering terpinggirkan dalam sistem pelayanan konvensional (Rattu dkk., 2024). Penyediaan berbagai fasilitas dalam kerangka manajemen publik modern, dianggap sebagai indikator

penting dari pendekatan *citizen-centered service* yaitu layanan dirancang berdasarkan karakteristik dan kebutuhan pengguna (Fiqry & Rina, 2024). Penyelenggaraan MPP merupakan langkah strategis yang penting dalam rangka meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik di Indonesia.

Tantangan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Ditinjau dari Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021

MPP merupakan kebijakan strategis pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai jenis layanan baik dari kementerian, pemerintah daerah, BUMN atau BUMD, serta pihak swasta dalam satu lokasi. Penyelenggaraan MPP diatur secara khusus melalui Perpres Nomor 89 Tahun 2021 untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman (Riskarsari, 2024). Penyelenggaraan MPP di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk rendahnya kualitas SDM, kurangnya pemahaman masyarakat, dan hambatan dalam koordinasi antarinstansi. Regulasi dan birokrasi yang rumit serta kurangnya inovasi dan penggunaan teknologi, juga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Saptowalyono, 2022). Perpres Nomor 89 Tahun 2021 meskipun telah memberikan kerangka hukum yang jelas bagi penyelenggaraan MPP, tetapi dalam implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek infrastruktur, koordinasi, digitalisasi, pembiayaan, literasi publik, dan pengawasan.

Tantangan utama penyelenggaraan MPP yaitu ketimpangan kesiapan infrastruktur di berbagai daerah. Pemerintah daerah belum tentu memiliki gedung, perangkat teknologi, dan fasilitas pendukung yang sesuai standar untuk menyelenggarakan MPP. Pasal 8 Perpres Nomor 89 Tahun 2021 menjelaskan bahwa penyelenggaraan MPP wajib memenuhi standar sarana dan prasarana serta didukung oleh SDM yang memadai. Berbagai daerah terutama di luar Jawa pada praktiknya masih banyak yang menghadapi keterbatasan fisik serta anggaran dalam memenuhi standar penyelenggaraan MPP. Baru sekitar 11% kabupaten/kota di Indonesia memiliki MPP dan sebagian besar tersebar di wilayah dengan tingkat fiskal tinggi (Saptowalyono, 2022). Daerah tertinggal masih kesulitan menyediakan fasilitas dasar

seperti akses internet yang stabil dan jaringan internal antarinstansi. Perspektif teori kapasitas institusional menekankan bahwa keberhasilan pelayanan publik bergantung pada kesiapan organisasi, SDM, dan infrastruktur pendukung. Pembangunan MPP di daerah dengan kapasitas terbatas membutuhkan dukungan dan afirmasi kebijakan dari pemerintah pusat.

Koordinasi antarinstansi juga menjadi tantangan penyelenggaraan MPP secara signifikan. MPP mengharuskan adanya kerja sama lintas lembaga antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN atau BUMD, serta pihak swasta. Koordinasi antarinstansi dalam praktiknya sering kali terhambat oleh kepentingan sektoral, perbedaan prosedur, dan tumpang tindih kewenangan, sehingga tidak ada kesepakatan teknis antar lembaga. Pasal 5 Perpres Nomor 89 Tahun 2021 menjelaskan bahwa prinsip kolaborasi dan integrasi menjadi kunci keberhasilan penyelenggaraan MPP. Hambatan utama dalam penyelenggaraan MPP adalah kurangnya keselarasan antara regulasi pusat dan daerah, sehingga menimbulkan kebingungan dalam pelimpahan kewenangan layanan (Aldi dkk., 2024). Efektivitas layanan berdasarkan perspektif teori organisasi publik sangat dipengaruhi oleh koordinasi horizontal dan vertikal dalam struktur birokrasi. Ketidaksinkronan antara regulasi menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat dan tujuan integrasi sulit tercapai. Regulasi turunan yang lebih teknis dan forum koordinasi yang aktif diperlukan untuk memperkuat sinergi antarinstansi.

Standarisasi dan digitalisasi layanan menjadi komponen penting dalam peningkatan mutu pelayanan publik modern. Pasal 6 Perpres Nomor 89 Tahun 2021 menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan layanan. Penerapan sistem modern dengan memanfaatkan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Purnamasari & Tahir, 2025). Penyelenggaraan MPP saat ini diharuskan berbasis digital, tetapi integrasi sistem informasi antar instansi masih belum merata. Banyak daerah masih menggunakan sistem manual yang rentan terhadap keterlambatan, kesalahan input, dan praktik non-transparan. Implementasi *e-government* di beberapa daerah masih lemah, hanya sebagian kecil layanan dapat diakses secara *online* sedangkan proses *back-office*

tetap dilakukan secara manual (Umam, 2020). Keberhasilan digitalisasi dari teori inovasi pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan teknologi, kapabilitas SDM, serta keberlanjutan sistem. Penyelenggaraan MPP tanpa integrasi data dan interoperabilitas antarinstansi hanya akan menjadi agregasi fisik tanpa keunggulan fungsional. Sistem informasi nasional yang menjadi *backbone* dari seluruh layanan MPP sangat diperlukan.

Pembiayaan dan dukungan anggaran juga menjadi tantangan yang cukup fundamental dalam penyelenggaraan MPP. Pasal 11 Perpres Nomor 89 Tahun 2021 meskipun telah menegaskan bahwa sumber pembiayaan MPP dapat berasal dari APBN, APBD, serta sumber lain yang sah, tetapi dalam praktiknya tidak semua daerah memprioritaskan anggaran untuk pembangunan serta pengelolaan MPP. Kondisi fiskal daerah yang terbatas menjadi kendala serius dalam penyediaan gedung, pengadaan peralatan, hingga penggajian petugas layanan. Pelaksanaan MPP dapat berjalan lambat karena belum ada dukungan anggaran yang signifikan dari APBD (Apriyani dkk., 2022). Pengalokasian anggaran dalam teori manajemen publik, menunjukkan komitmen politik dan administratif terhadap sebuah program. MPP jika tidak dimasukkan dalam rencana strategis dan penganggaran tahunan daerah, maka pelaksanaannya hanya bersifat simbolik dan tidak berkelanjutan. Pemerintah pusat perlu memberikan skema insentif fiskal untuk mendorong realisasi MPP di daerah dengan fiskal rendah.

Partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam kesuksesan MPP. Rendahnya literasi terhadap kebijakan pelayanan publik membuat banyak warga belum mengetahui keberadaan MPP. Perpres Nomor 89 Tahun 2021 telah berupaya mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Kegiatan sosialisasi penyelenggaraan MPP masih bersifat sporadis dan belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan. Pengunjung MPP sebagian besar hanya mengetahui beberapa jenis layanan populer seperti pembuatan KTP atau SIM, dan tidak mengetahui keberadaan layanan lain seperti BPJS, konsultasi UMKM, atau legalisasi dokumen (Amini, 2023). Kualitas layanan dalam kerangka teori partisipasi publik tidak hanya ditentukan oleh penyedia, tetapi juga oleh pemahaman

dan keterlibatan pengguna. Strategi komunikasi publik yang masif, inklusif, dan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan *awareness* dan *trust* masyarakat terhadap MPP.

Tantangan terakhir dari penyelenggaraan MPP yaitu lemahnya mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap operasional MPP. Pasal 12 Perpres Nomor 89 Tahun 2021 telah mengatur kewajiban evaluasi berkala terhadap kualitas layanan, tetapi pada praktiknya belum semua daerah menerapkannya secara konsisten. MPP di berbagai daerah belum memiliki sistem *feedback* pengguna yang terstruktur atau instrumen penilaian kinerja berbasis indikator pelayanan. Evaluasi layanan seperti di MPP Kota Kendari masih bersifat manual dan subjektif, sehingga sulit untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan (Taufik, 2024). Keberadaan sistem *monitoring* dan evaluasi dalam teori manajemen kinerja publik merupakan bagian dari siklus kebijakan untuk memperbaiki serta menyesuaikan layanan secara berkelanjutan. MPP tanpa *monitoring* dan evaluasi yang kuat dapat berisiko menjadi proyek jangka pendek tanpa dampak terukur. Digital *dashboard* nasional diperlukan untuk memantau performa MPP secara *real-time*. Komitmen kuat dari seluruh pemangku kepentingan, baik pusat maupun daerah sangat dibutuhkan untuk mengatasi tantangan penyelenggaraan MPP agar terwujud pelayanan publik yang prima dan berdaya saing.

SIMPULAN

MPP merupakan wujud reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu lokasi terpadu agar tercipta pelayanan cepat, mudah, terjangkau, aman, serta nyaman bagi masyarakat. Penyelenggaraan MPP secara normatif diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang menekankan prinsip, tujuan, tanggung jawab pemerintah daerah, standar terkait infrastruktur, SDM, pemanfaatan teknologi, pembiayaan, serta *monitoring* dan evaluasi. Implementasi MPP di berbagai daerah pada praktiknya masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan fasilitas, kualitas SDM belum merata, koordinasi antar instansi yang lemah, digitalisasi layanan belum optimal, keterbatasan anggaran, serta rendahnya literasi masyarakat. Keberhasilan MPP ditentukan oleh komitmen pemerintah,

kolaborasi lintas sektor, dukungan teknologi, serta inovasi lokal dalam layanan publik. MPP menjadi langkah progresif menuju birokrasi modern dan adaptif yang berorientasi pada masyarakat, sehingga harus diperkuat melalui evaluasi berkelanjutan, pembelajaran praktik baik, serta penyesuaian terhadap kebutuhan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- 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.
- Akhsinawati, K. (2022). *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Perspektif Maqashid Syariah*. Pekalongan: IAIN Pekalongan.
- Akhsinawati, K., & Fauzan, A. (2022). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Batang Perspektif Maqashid Syariah. *Manabia: Journal of Constitutional Law*, 2(02), 102-120.
- Aldi, B., Ananda, W., Kusuma, B., Putra, A., & Hayat, H. (2024). Mal Pelayanan Publik: Peningkatan Aksebilitas dan Keterjangkauan Layanan (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Ramayana Jalan Merdeka Kota Malang). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 79-86.
- Amini, F. I. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Samarinda. *JIP: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 18-25.
- Amir, M. T., & Ammar, M. (2023). *Kinerja Pegawai dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Anadza, R. W. (2023). Analisis Optimalisasi dan Evaluasi Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang. *Jurnal Public Corner FISIP Universitas Wiraraja*, 18(1), 137-156.
- Apriyani, N., Wahyu, F. P., & Dewi, R. K. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Sosial*, 20(3), 1-16.
- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan

- Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(4), 964-973.
- Aziz, N. A., Prakasa, Y., Kurniawan, A., Ulum, S., & Deridiatno, I. R. (2021). *Mal Pelayanan Publik, Mereduksi Birokratisasi*. Surabaya: Pustaka Aksara.
- Fiqry, H. K., & Rina, W. (2024). *Penerapan Integrasi Layanan Pemerintah melalui Portal Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital Menggunakan Pendekatan Citizen-Centric Government Services di Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Ginting, I. E. (5 April 2025). Pelayanan Publik di Indonesia Masih Terbelenggu Birokrasi yang Berbelit. *Suara Usu*, hlm. 1-2.
- Hadi, S. (25 Juli 2023). Menilik Mal Pelayanan Publik. *Ombudsman Republik Indonesia*, hlm. 1-2.
- Hidayat, F. P. C. (2022). *Implementasi Permenpan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Ponorogo (Studi Penelitian: Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Hutajulu, O. T., Argenti, G., & Rizki, M. F. (2023). Implementasi Konsep Kebijakan Smart City terhadap Efektivitas Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5(1), 5869-5879.
- Khasanah, L. I., Haryanto, A. T., & Suranto, J. (2023). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha di Mal Pelayanan Publik Karanganyar. *Solidaritas: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(1), 1-14.
- Muliani, B. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung*. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Munawaroh, D. E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 127-152.
- Purnamasari, D., & Tahir, R. (2025). Efforts to Improve the Public Service Quality: Implementation of a Modern Electronic Tax System, Self-Efficacy, and Taxpayer Compliance. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(1), 141-167.
- Rattu, S., Assa, N., & Alhasni, R. (2024). Implementasi Kebijakan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Manado. *Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 33-40.
- Republik Indonesia. (2021). Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222.
- Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573.
- Riskasari, F. M. (2024). Efektivitas Kebijakan Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 5(1), 90-103.
- Safitri, D. E., Farozi, N., & Al Hidayat, R. (2024). Analisis Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Keuangan Daerah (Studi pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bengkulu Tengah). *Jurnal STIA Bengkulu: Committe to Administration for Education Quality*, 10(2), 241-250.
- Saptowalyono, C. A. (28 Juni 2022). Penyediaan Mal Pelayanan Publik di Daerah Jadi Tantangan. *Kompas*, hlm. 1-2.
- Setyatama, G., & Setiawan, I. (2025). *Evaluasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Sosilo, B. (2023). *Efektivitas Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi 2022*. Jambi: Universitas Jambi.
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, 2(2), 189-205.
- Susanti, S. (2024). *Integrasi Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Bandung*.

- Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Suwanda, H. P. (2022). *Inovasi Layanan melalui Mal Pelayanan Publik*. Bandung: CV Bimedia Pustaka Utama.
- Taufik. (2024). Inovasi Pelayanan sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari. *Trajectories of Public Administration*, 1(2), 132-140.
- Umam, U., & Adiarto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 4(1), 160-165.
- Wahdania, I. S. (2025). Transformasi Layanan Publik di Kabupaten Gowa: Penerapan Mal Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efisiensi dan Aksesibilitas. *Kybernology: Journal of Government Studies*, 5(1), 21-39.
- Yamin, M. (2021). Pembentukan Mal Pelayanan Publik melalui Pendekatan Manajemen Perubahan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 3(1), 70-84.
- Zaenuddin, K. (2024). *Responsivitas Penyelenggaraan Layanan Publik di Kabupaten Bantaeng*. Makassar: Universitas Hasanuddin.