

Inovasi Mal Pelayanan Publik sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo

Belgis Syahrani¹, Tukiman²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: 23041010181@student.upnjatim.ac.id

Abstract. Public service is an essential responsibility of the government in meeting the needs of society. However, in practice it still faces several obstacles, such as complicated procedures, long service times, and ineffective inter-agency coordination. This study aims to explain and analyze how the Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik/MPP) innovation in Sidoarjo Regency can improve the quality of public services. The research uses a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation. The results show that MPP provides convenience for the public by integrating various services from 24 agencies in one location, making administrative processes faster, easier, and more efficient. This innovation also enhances public comfort and satisfaction, as reflected in the Public Satisfaction Index survey, which shows a very good category. Although there are still challenges such as limited inter-agency coordination and unstable internet networks, the existence of MPP has proven to positively impact public services through easier access, transparency, and increased public trust. In conclusion, the Public Service Mall innovation represents a concrete effort by the local government to create more effective, responsive, and citizen-oriented public services.

Keywords: Public Service Innovation, Public Service Mall, Quality of Public Service, Local Government, Sidoarjo Regency.

Abstrak. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab penting pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun dalam praktiknya masih ditemukan kendala, seperti prosedur yang berbelit, waktu pelayanan yang lama, dan koordinasi antarinstansi yang kurang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis bagaimana inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sidoarjo dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai layanan dari 28 instansi dalam satu lokasi, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Inovasi ini juga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat, yang terlihat dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kategori sangat baik. Meskipun masih terdapat kendala, seperti koordinasi antarinstansi dan keterbatasan jaringan internet, keberadaan MPP terbukti mampu memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik melalui kemudahan akses, transparansi, dan peningkatan kepercayaan masyarakat. Kesimpulannya, inovasi Mal Pelayanan Publik menjadi langkah nyata pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Kabupaten Sidoarjo.

Received Oct 13, 2025; Revised 03 Dec, 2025; Accepted Dec 17, 2025

* **Belgis Syahrani:** Email: 23041010181@student.upnjatim.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih banyak permasalahan yang ditemui. Misalnya, aturan kerja (SOP) tidak dijalankan dengan baik, alur pelayanan yang tidak jelas, waktu penyelesaian yang lama, sikap petugas yang kurang ramah, serta informasi yang disampaikan tidak lengkap (Apriyani et al., 2022). Selain itu, sarana dan prasarana pelayanan juga belum sepenuhnya memadai, seperti ketersediaan ruang khusus bagi penyandang disabilitas, antrian untuk lansia, dan jaringan internet yang sering bermasalah ketika proses pelayanan berlangsung.

Kondisi tersebut membuat penyelenggaraan pelayanan publik terkesan rumit. Masyarakat sering kali harus berpindah dari satu kantor ke kantor lain untuk mengurus kebutuhan administrasi, sehingga memakan waktu, tenaga, dan biaya yang tidak sedikit. Persyaratan yang dinilai rumit dan aturan yang tidak fleksibel juga menambah beban masyarakat dalam mendapatkan pelayanan (R. D. Lestari et al., 2023).

Sebagai upaya pembaruan, pemerintah kemudian mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Peraturan ini menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk melakukan pembaruan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang lahir dari kebijakan ini adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik hadir sebagai generasi baru dari sistem pelayanan terpadu, yang menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu gedung sehingga lebih mudah diakses masyarakat.

Selain karena adanya kebutuhan untuk memperbaiki pelayanan publik, upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga memiliki dasar hukum yang jelas. Hal ini sesuai dengan isi Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa tujuan negara adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Kemudian, Pasal 18 UUD 1945 ayat (2) dan (5) menjelaskan bahwa pemerintah daerah berhak mengurus urusan pemerintahan di daerahnya sendiri, termasuk dalam bidang pelayanan kepada masyarakat.

Aturan tersebut diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan pemerintah memberikan pelayanan yang baik, cepat, mudah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, pendirian Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu cara pemerintah untuk memenuhi kewajibannya dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik dan memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi (Kasus et al., 2020).

Pembentukan Mal Pelayanan Publik pada dasarnya berawal dari terbitnya Peraturan Menteri PANRB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang menjadi dasar hukum pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di daerah. Menindaklanjuti kebijakan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo kemudian mengatur penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018, yang kemudian diperbarui menjadi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2019. Komitmen penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Sidoarjo diwujudkan melalui penandatanganan kesepakatan bersama pada 7 Februari 2018, dilanjutkan dengan soft launching pada 10 Januari 2019 oleh Bupati Sidoarjo, dan akhirnya dilakukan peresmian pada 29 Januari 2019 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran Mal Pelayanan Publik Sidoarjo merupakan wujud nyata dukungan pemerintah daerah terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Harun et al., 2022).

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah yang telah memiliki Mal Pelayanan Publik. Kehadiran Mal Pelayanan Publik di Sidoarjo merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017, yang mendorong integrasi layanan pemerintah dalam satu lokasi. Melalui Mal Pelayanan Publik, masyarakat dapat mengurus berbagai layanan secara lebih cepat, sederhana, dan transparan. Selain itu, dengan menggabungkan berbagai instansi dan layanan dalam satu gedung, Mal Pelayanan Publik juga membantu mengurangi praktik pungutan liar dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Vira & Adryani, 2024).

Saat ini, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo menghadirkan 28 instansi dengan sekitar 219 jenis layanan publik yang tersedia (Bhirawa, 2025). Jumlah layanan ini terus berkembang seiring adanya pembaruan dan penambahan jenis layanan baru sesuai kebutuhan masyarakat. Kehadiran Mal Pelayanan Publik Sidoarjo menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik sekaligus memberikan layanan prima yang cepat, mudah, nyaman, dan berkualitas bagi masyarakat.

Selanjutnya, secara teoritis, penelitian ini berlandaskan pada teori inovasi pelayanan publik. Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter dalam (Fatwa Indah Rahayu et al., 2023). Inovasi merupakan proses mengubah ide kreatif menjadi metode atau produk layanan yang bermanfaat. Inovasi menjadi cara memperkenalkan pendekatan baru dengan menggabungkan sistem lama dan teknologi modern sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Inovasi juga merupakan proses yang dilakukan secara sadar dan terencana melalui gagasan, prosedur, maupun produk baru yang diadopsi untuk memberikan manfaat luas bagi masyarakat (M. Ridha Anshari, 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, inovasi tidak hanya dilihat dari hasil akhirnya, tetapi juga dari atribut persepsi inovasi yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan baru. Berdasarkan Teori Difusi Inovasi dari Rogers dalam (Zinsky et al., 2024), suatu inovasi akan diterima apabila memenuhi lima karakteristik utama, yaitu:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*), yaitu tingkat dimana inovasi dianggap lebih baik daripada sistem sebelumnya.
2. Kesesuaian (*compatibility*), yaitu sejauh mana inovasi sejalan dengan nilai dan kebutuhan pengguna.
3. Kerumitan (*complexity*), yaitu tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi.
4. Kemungkinan percobaan (*trialability*), yaitu kemampuan inovasi untuk diuji coba sebelum diterapkan sepenuhnya.
5. Dapat diamati (*observability*), yaitu sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat dan diukur manfaatnya.

Teori ini relevan digunakan dalam menganalisis penerimaan masyarakat terhadap keberadaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo, karena inovasi ini memperkenalkan sistem baru yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu tempat.

Secara konseptual, pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan layanan atas barang, jasa, dan/atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelayanan merupakan produk yang bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan hanya dapat dirasakan atau dialami oleh penerima layanan, dimana keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kompetensi aparatur pemerintah, karena mereka menjadi tolok ukur utama dalam menentukan kepuasan masyarakat (R. P. Lestari et al., 2020).

Dalam hal ini, Mal Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017, merupakan tempat penyelenggaraan pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari instansi pusat, daerah, BUMN, BUMD, maupun swasta. Tujuannya adalah untuk mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat, aman, terjangkau, dan nyaman. Mal Pelayanan Publik menjadi wujud nyata dari inovasi pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan yang modern, efisien, dan terintegrasi berbasis teknologi informasi (Ulya & Meirinawati, 2023).

Dengan mengacu pada teori-teori tersebut, penelitian ini penting untuk menjelaskan dan menganalisis bagaimana inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat. Penelitian ini menjadi penting mengingat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu percontohan pelayanan publik terpadu di Jawa Timur yang terus mengembangkan sistem dan jenis layanannya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai objek yang diteliti, dengan memanfaatkan metode observasi, wawancara, dan pencatatan langsung di lapangan. Data penelitian bersumber dari dua jenis data, yaitu primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan dengan pihak pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sebagai sumber utama dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, arsip, laporan resmi, serta literatur yang berkaitan dengan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo, yang berfungsi sebagai pelengkap data primer.

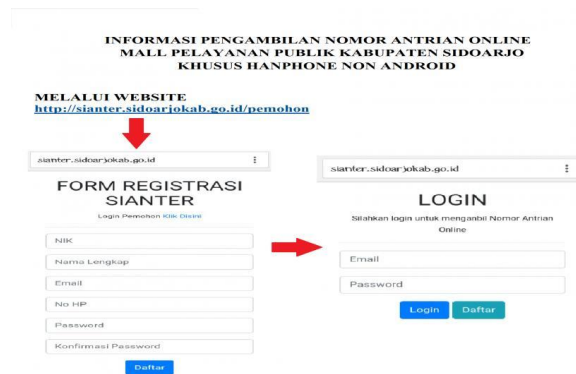
Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jl. Lingkar Timur No. 888, Desa Bluru Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, Kode Pos 61233. Dengan fokus penelitian menjelaskan kerangka pemikiran yang berfungsi sebagai batasan serta memastikan kriteria informasi yang diperoleh di lokasi penelitian terpenuhi, sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik. Adapun fokus penelitian yang ditetapkan oleh penulis adalah:

1. Inovasi Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo, dengan memperhatikan keberhasilan inovasi yang tercermin pada karakteristik-karakteristik inovasi, antara lain:
 - a. Keunggulan Relatif (Relative Advantage);
 - b. Kesesuaian (Compatibility);
 - c. Kerumitan (Complexity);
 - d. Kemungkinan Dicoba (Trialability);
 - e. Kemudahan Diamati (Observability).
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat maupun pendukung dalam penyelenggaraan inovasi Mal Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keunggulan relatif (Relative Advantage)

Keunggulan relatif adalah kelebihan dari suatu inovasi atau terobosan dibandingkan dengan bentuk sebelumnya. Hal ini dapat dinilai dari aspek kenyamanan, kepuasan, manfaat ekonomi, serta efektivitas dan efisiensi yang diberikan. Dalam konteks Kabupaten Sidoarjo, baik masyarakat sebagai pengguna layanan maupun instansi yang berada di Mal Pelayanan Publik turut merasakan manfaatnya. Mal Pelayanan Publik kini memiliki gedung yang luas sehingga mampu menampung banyak pengunjung, serta menyediakan sistem antrean online yang memudahkan masyarakat karena tidak perlu lagi menunggu lama di lokasi. Kehadiran Mal Pelayanan Publik menjadi wujud nyata integrasi layanan terpadu, dimana berbagai jenis pelayanan tersedia dalam satu gedung. Kondisi ini membuat masyarakat dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga karena semua kebutuhan dapat diurus sekaligus dalam satu tempat. Selain itu, perbedaan yang menonjol dibandingkan sebelumnya adalah adanya inovasi berupa sistem antrean online serta akses pelayanan melalui website resmi Mal Pelayanan Publik.



Gambar 1. Tampilan Sistem Antrean Online MPP Kabupaten Sidoarjo (SIANTER)

Sumber: Situs Resmi MPP Kabupaten Sidoarjo, 2025

Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengambil nomor antrean secara daring tanpa harus datang langsung ke lokasi, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Bapak Taufik Hartanto selaku pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo menambahkan penjelasan mengenai keunggulan utama Mal Pelayanan Publik dibandingkan dengan pelayanan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo:

“Tujuan dari MPP, yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kalau dulu berbelit-belit, enggak cepat, harus ke dinas A, ke dinas B, ke dinas C, dan seterusnya. Sekarang dikumpulkan di dalam satu gedung, jadi masyarakat cukup datang ke satu tempat saja. MPP mempermudah pelayanan, mempercepat proses perizinan, dan memberikan kenyamanan karena fasilitasnya lengkap seperti AC, TV, dan tempat duduk agar masyarakat tidak jenuh saat menunggu.”

Selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Deffa Rahmanda selaku masyarakat pengguna layanan juga memberikan penjelasan mengenai keunggulan utama Mal Pelayanan Publik dibandingkan dengan pelayanan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo:

“Iya, lebih mudah, karena sebelumnya saya juga pernah mengurus pembuatan KTP pada tahun 2021. Itu prosedurnya cukup rumit, saya harus melalui balai desa setempat (Desa Tebel) untuk meminta surat pengantar, kemudian ke Kecamatan Gedangan untuk mengurus. Proses untuk mengurus administrasi dan foto serta TTD KTP tidak cukup 1 hari, sehingga mengharuskan saya untuk meluangkan waktu lebih lama. Lalu, belum lagi menunggu hasil KTP itu dicetak yg membutuhkan 1 minggu waktu kerja. Sedangkan di MPP saya bisa melakukan cukup dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan waktu menunggu hasil KTP hanya 4 hari, serta juga proses pengurusan bisa diwakilkan oleh 1 orang yang masih dalam 1 KK. Hal tersebut tentu sangat memudahkan saya.”

Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keunggulan relatif (relative advantage) Mal Pelayanan Publik terlihat dari percepatan proses layanan dan peningkatan kenyamanan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat.

Kesesuaian (Compatibility)

Menurut Rogers dalam (Zinsky et al., 2024), adanya kesesuaian agar penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tetap menjaga nilai-nilai dari inovasi sebelumnya ketika beralih menuju inovasi terbaru, sehingga masyarakat dapat memahami perubahan layanan yang terjadi. Hal ini

sejalan dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya peran serta masyarakat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan. Kehadiran Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo merupakan bagian dari proses adaptasi sekaligus pembelajaran terhadap inovasi layanan publik di Kabupaten Sidoarjo agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta tetap berlandaskan nilai dan norma yang berlaku. Mal Pelayanan Publik telah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan penyelenggaraan layanan yang berjalan baik. Kesesuaian inovasi ini juga telah didasarkan pada aturan yang berlaku, mulai dari undang-undang, instruksi kementerian, hingga perjanjian kerja sama yang diatur secara jelas. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat dapat lebih mudah memahami petunjuk teknis yang sudah ditetapkan dalam proses pengurusan berbagai layanan yang mereka butuhkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Bapak Taufik Hartanto selaku pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo memberikan penjelasan mengenai kesesuaian adanya Mal Pelayanan Publik dengan aturan pemerintah dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Sidoarjo:

“Pelayanan publik di MPP Sidoarjo diselenggarakan berdasarkan Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik. Jadi, pelayanan di MPP ini sudah sesuai dengan dasar hukum dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan disesuaikan dengan aturan pemerintah agar tetap berjalan sesuai ketentuan.”

Selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Deffa Rahmanda selaku masyarakat pengguna layanan juga memberikan penjelasan mengenai kesesuaian adanya Mal Pelayanan Publik dengan aturan pemerintah dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Sidoarjo:

“Sudah cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya. Memudahkan karena pengurusan berkas administrasi dapat dilakukan dengan PTSP, sehingga waktu yang diluangkan lebih efisien.”

Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat (*compatibility*) terlihat dalam kemudahan memahami prosedur pelayanan dan konsistensi pelaksanaannya dengan aturan yang berlaku.

Kerumitan (Complexity)

Rogers dalam (Zinsky et al., 2024) menjelaskan bahwa inovasi yang baru seharusnya mampu memberikan peningkatan yang lebih maksimal melalui pembaruan dari proses transisi inovasi sebelumnya, sehingga tingkat kerumitan dapat diminimalisir. Dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, salah satu tantangan yang muncul adalah kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur maupun mekanisme penggunaan layanan. Proses adaptasi dari berbagai layanan yang digabungkan dalam Mal Pelayanan Publik berada pada aspek koordinasi antara pihak pengelola dengan instansi terkait. Hal ini karena prosedur dan mekanisme pelayanan tetap mengacu pada kebijakan, SOP, serta aturan masing-masing instansi. Dalam praktiknya, terkadang masih ditemui kendala, seperti keterlambatan pembukaan loket saat masyarakat sudah menunggu. Selain itu, kerumitan adaptasi juga terlihat dari proses pemindahan kelengkapan pada setiap loket, keterbatasan jaringan internet yang dapat menghambat pengunggahan berkas, hingga sarana pendukung seperti lift yang hanya tersedia satu unit. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Bapak Taufik Hartanto selaku pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo memberikan penjelasan mengenai kendala atau kesulitan yang biasa dihadapi dalam pengelolaan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo:

“Kendala yang pertama, petugas pelayanan bukan pengambil kebijakan. Jadi, hanya melayani permohonan dan persyaratan saja. Koordinasi antarinstansi juga masih belum maksimal. Misalnya, saat ada perbaikan berkas dari dinas teknis, karena sistemnya online,

kita kadang tidak tahu langsung. Selain itu, pengawasan dan evaluasi juga masih kurang karena SDM-nya terbatas. Evaluasi dilakukan setiap bulan, tapi belum bisa maksimal.”

Selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Deffa Rahmanda selaku masyarakat pengguna layanan juga memberikan penjelasan mengenai kendala atau kesulitan yang biasa dihadapi saat menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo:

“Saya baru menggunakan salah satu jenis pelayanan, yaitu pengurusan nama KTP dan saya merasa sudah cukup terlayani dengan jelas mengenai alur prosedur, syarat, dan waktu kerja karena dijelaskan secara langsung oleh petugas di sana dan jika merasa bingung dan kesulitan saya dapat menghubungi kontak MPP, lalu mendapatkan jawaban yang cukup responsif.”

Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kerumitan layanan (complexity) dalam pelaksanaan pelayanan Mal Pelayanan Publik dapat teratasi melalui kejelasan informasi, penjelasan langsung dari petugas, serta adanya fasilitas komunikasi bantuan yang memudahkan masyarakat selama proses pelayanan.

Kemungkinan Dicoba (Trialability)

Kemungkinan dicoba adalah bentuk simulasi untuk menilai sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah menjadi penting agar dapat berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui keberadaan Mal Pelayanan Publik. Masih banyak ditemukan bahwa masyarakat tidak mengetahui keberadaan Mal Pelayanan Publik sekaligus berbagai layanan di dalamnya. Dengan adanya sosialisasi maupun simulasi, dapat ditunjukkan bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik memiliki keunggulan dibandingkan layanan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Bapak Taufik Hartanto selaku pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo memberikan penjelasan mengenai cara Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo memperkenalkan layanan baru kepada masyarakat:

“Sebelum layanan baru diterapkan, MPP memperkenalkannya kepada masyarakat melalui berbagai kanal informasi seperti website dan Instagram resmi MPP Sidoarjo. Dari situ masyarakat bisa tahu informasi layanan baru dan memberikan tanggapan terhadap pelaksanaan pelayanan.”

Selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Deffa Rahmanda selaku masyarakat pengguna layanan juga memberikan penjelasan mengenai percobaan pada layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo:

“Pertama kali menggunakan layanan, prosedur sudah cukup mudah untuk dipahami karena petugas di MPP cukup aktif untuk memberikan arahan kepada pengguna layanan. Jadi dengan banyaknya antrean, maka tetap akan memudahkan alur prosedur tetap berjalan sesuai SOP. Apabila merasa kesulitan dalam mengakses identitas kependudukan digital, petugas di sana juga aktif mengelompokkan dan memberikan arahan secara langsung.”

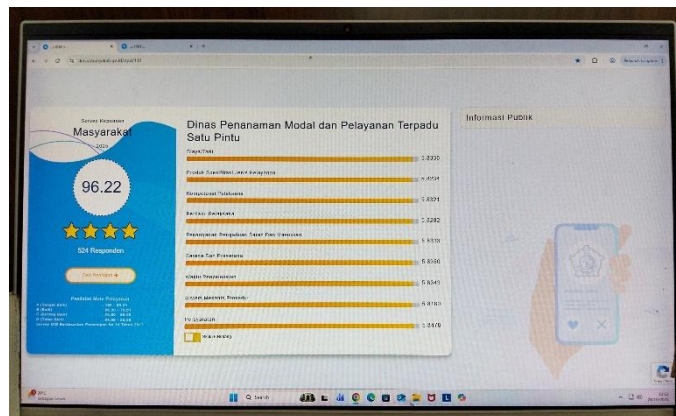
Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemungkinan dicobanya layanan baru (trialability) di Mal Pelayanan Publik dapat berjalan dengan baik melalui publikasi informasi yang mudah diakses serta pendampingan langsung oleh petugas,

sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mencoba dan memahami model pelayanan yang diterapkan.

Kemudahan Diamati (Observability)

Inovasi terbaru seharusnya mampu memberikan kemudahan untuk diamati, baik dari sisi kinerja maupun hasil dan keunggulan yang ditawarkan. Kemudahan dalam pengamatan ini penting karena dapat menjadi acuan dalam menilai peningkatan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Dalam hal ini, berbagai pihak termasuk masyarakat dapat memantau sejauh mana keandalan dan kemudahan layanan yang diberikan. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik juga memungkinkan masyarakat maupun pihak terkait untuk dengan mudah mengakses informasi serta memantau kinerja melalui media sosial resmi yang tersedia. Kondisi ini menjadi keunggulan tersendiri dibandingkan bentuk layanan sebelumnya, karena berbagai pelayanan kini terintegrasi dalam satu tempat dan dapat dipantau dengan lebih praktis. Selain itu, layanan juga dapat diakses secara online, sehingga manfaatnya lebih dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna. Setiap loket pun telah menyediakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai sarana penilaian terhadap kualitas layanan, serta kontak pengaduan yang memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan. Sebagai contoh, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo menunjukkan nilai yang sangat baik, seperti pada gambar berikut:

Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) MPP Kabupaten Sidoarjo Tahun 2025



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2025

Gambar tersebut menunjukkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo yang memperoleh nilai IKM sebesar 96,22 dengan kategori sangat baik dari 524 responden. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Bapak Taufik Hartanto selaku pengelola MPP Kabupaten Sidoarjo memberikan penjelasan mengenai manfaat keberadaan MPP Kabupaten Sidoarjo, serta hasil atau dampak yang mudah dirasakan secara langsung:

“Selama ini masyarakat puas dengan kinerja MPP karena semua layanan sudah terpusat dalam satu gedung. Masyarakat bisa langsung merasakan manfaatnya, terutama dalam hal kemudahan dan kecepatan. Walaupun ada beberapa layanan yang masih perlu evaluasi, secara umum masyarakat sudah melihat hasil positif dari keberadaan MPP Sidoarjo.”

Selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Deffa Rahmanda selaku masyarakat pengguna layanan juga memberikan penjelasan mengenai manfaat keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, serta hasil atau dampak yang mudah dirasakan secara langsung:

“Tentu saja, saya merasakan manfaat secara langsung, dari segi waktu saya hanya cukup meluangkan waktu 1 hari untuk pengurusan administrasi secara offline, menunggu hasil KTP selama 4 hari kerja secara online, dan mengambil hasil KTP secara offline. Dalam segi pelayanan sudah cukup terlayani secara aktif dan interaktif, apapun kebingungan dan kendala dapat saya atasi dengan bertanya secara online maupun offline. Dalam segi kemudahan prosesnya sudah cukup membantu dengan memberikan kepastian akan output barang yang saya butuhkan, proses yang cukup dilakukan dengan pelayanan di 1 tempat akan mengefisien waktu serta biaya mobilisasi, serta prosedur juga cukup dijelaskan secara jelas agar sesuai SOP.”

Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hasil atau dampak inovasi layanan (*observability*) pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dapat diamati secara nyata melalui peningkatan efisiensi waktu, kemudahan akses layanan, serta pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan terarah bagi masyarakat.

Faktor Pendukung Inovasi Mal Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan inovasi Mal Pelayanan Publik, terdapat beberapa faktor pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Sarana dan prasarana yang tersedia sudah sangat memadai dan lengkap, antara lain ruangan yang nyaman dan sejuk, toilet umum serta toilet khusus disabilitas, area bermain anak, *co-working space*, dan pojok baca. Selain itu, petugas layanan juga telah bekerja secara profesional serta memiliki pemahaman yang baik mengenai penggunaan komputer dan alur pelayanan yang diterapkan. Pemerintah daerah pun menunjukkan dukungan yang besar terhadap keberlangsungan Mal Pelayanan Publik ini dengan memberikan instruksi kepada instansi yang belum bergabung untuk segera membuka loket pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Bapak Taufik Hartanto selaku pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo memberikan penjelasan mengenai faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi Mal Pelayanan Publik:

“Pelaksanaan inovasi MPP didukung oleh berbagai faktor yang memperlancar proses pelayanan. Faktor-faktor pendukung tersebut antara lain adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta koordinasi antardinas yang semakin baik. Keberadaan fasilitas fisik yang nyaman, seperti ruang tunggu ber-AC, televisi, dan tempat duduk bagi pengunjung juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.”

Faktor Penghambat Inovasi Mal Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan inovasi Mal Pelayanan Publik, terdapat beberapa faktor penghambat yang dihadapi. Salah satunya adalah koordinasi antarinstansi yang masih sulit dijalankan dalam proses penyelenggaraan layanan. Hal ini disebabkan karena pihak Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo tidak memiliki kendali penuh terhadap seluruh loket pelayanan, serta tidak dapat memaksa instansi untuk bergabung ke dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi kendala, mengingat perencanaan dan alokasi dana umumnya hanya memiliki periode yang relatif singkat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Bapak Taufik Hartanto selaku pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo memberikan

penjelasan mengenai faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi Mal Pelayanan Publik:

“Terdapat pula beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan di MPP. Kendala tersebut meliputi infrastruktur yang belum maksimal, keterbatasan anggaran, serta koordinasi antarinstansi yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, petugas pelayanan yang bukan pengambil keputusan juga menjadi hambatan dalam percepatan proses pelayanan.”

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo merupakan upaya strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan layanan yang cepat, mudah, dan nyaman dalam satu lokasi dengan fasilitas yang memadai. Meskipun dalam pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala, seperti koordinasi antarinstansi yang belum optimal, keterbatasan kewenangan petugas, kurang luasnya sosialisasi, serta gangguan teknis jaringan internet, keberadaan Mal Pelayanan Publik tetap memberikan dampak positif yang signifikan dalam mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat. Keberhasilan inovasi ini tercermin dari karakteristik keunggulan relatif yang menawarkan efisiensi waktu dan kemudahan layanan, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat serta regulasi yang berlaku, tingkat kerumitan yang masih dapat diatasi meskipun terdapat hambatan teknis dan koordinatif, kemungkinan untuk dicoba melalui berbagai upaya sosialisasi menggunakan kanal digital, serta kemudahan untuk diamati melalui peningkatan transparansi, kecepatan pelayanan, dan sistem penilaian kepuasan masyarakat. Ke depan, penelitian lanjutan disarankan untuk melibatkan lebih banyak responden, melakukan studi komparatif dengan Mal Pelayanan Publik di daerah lain, serta mengkaji lebih jauh pengaruh inovasi ini terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta peran teknologi digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, N., Pebriani Wahyu, F., Kusuma Dewi, R., & Sunan Gunung Djati, U. (2022). *Referensi Jurnal MAL PELAYANAN PUBLIK*. 20(3), 1–16. <http://jurnaldialektika.com>
- Bhirawa, R. (2025, February 25). *MPP Sidoarjo Diserbu Warga, Setiap Hari ada 850 Pemohon Bisa Dilayani*. Retrieved November 2, 2025, from Bhirawa Online: <https://harianbhirawa.co.id/mpp-sidoarjo-diserbu-warga-setiap-hari-ada-850-pemohon-bisa-dilayani/>
- Fatwa Indah Rahayu, Muhammad Noor, & Muhammad Jamal Amini. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 18–25. <https://doi.org/10.30872/jip.v11i1.972>
- Harun, D. N. A., Rares, J. J., & Mambo, R. (2022). Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. VII(116), 10–17.
- Kasus, S., Pelayanan, M. A. L., Kabupaten, P., Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.
- Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023). SELATAN Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat di Kota Tangerang Selatan . Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia menjadi penyebab pelayanan publik di Indonesia dinilai kurang maksimal . Pelayanan publik menghadirkan inovasi berupa Ma. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10, 44–56.

- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 528–551. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- M. Ridha Anshari. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Cross-Border*, 6(1), 28–41.
- Ulya, F. D., & Meirinawati, M. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah. *Publika*, 1953–1964. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1953-1964>
- Vira, O. :, & Adryani, Y. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(1), 239–253.
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bekti, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 13(2), 515–522. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>
- Dokumen:
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.