

EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Akbar Putra Daulay
NPP. 32.0053

Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: 32.0053@ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Syahrir, S.H., M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The population administration services in Medan City still face several challenges despite the establishment of the Public Service Mall (MPP) as an integrative innovation to improve service delivery. Issues such as limited service types, blank ID card stock shortages, and the absence of services outside official hours indicate that service effectiveness has not yet been fully optimized. **Purpose:** This study aims to describe and analyze the effectiveness of the Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik) in improving population administrative services in Medan City, North Sumatra Province. **Method:** A descriptive qualitative method was employed, with data collected through interviews, observations, and documentation. Research participants included staff members from the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) and citizens who utilized the services. **Result:** The findings reveal that the MPP Medan has generally been effective in delivering population administration services. In the goal attainment dimension, services such as ID card (KTP) and Child Identity Card (KIA) issuance can be completed within a single working day. In the integration dimension, service delivery is transparent and free from illegal brokerage, with officers providing professional service. In the adaptation dimension, online queue systems and digital platforms have been implemented, though challenges remain, particularly regarding limited service availability, blank ID card shortages, and lack of extended service hours. The government has responded by planning a digital MPP and enhancing inter-agency coordination. **Conclusion:** The Medan Public Service Mall has demonstrated effectiveness in enhancing civil registration services. However, continued efforts are needed to expand service types, ensure consistent availability of resources, and adapt service hours to better meet public needs.

Keywords: Effectiveness; Public Service Mall; Population Administration; Medan City; Public Service.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan masih menghadapi tantangan dalam hal efektivitas dan kualitas pelayanan, meskipun telah diterapkannya Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi integratif dalam pelayanan publik. Beberapa kendala seperti keterbatasan jenis layanan, keterbatasan ketersediaan blanko, serta belum tersedianya layanan di luar jam kerja menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif

deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan dan masyarakat pengguna layanan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kota Medan telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pada dimensi pencapaian tujuan, layanan seperti pembuatan KTP dan KIA dapat diselesaikan dalam satu hari. Pada dimensi integrasi, pelayanan berlangsung secara transparan tanpa praktik percaloan, serta didukung oleh petugas yang profesional. Pada dimensi adaptasi, telah dilakukan digitalisasi layanan dan penerapan sistem antrian online, meskipun masih terdapat keterbatasan layanan dan hambatan teknis yang sedang dalam proses perbaikan melalui perencanaan MPP digital dan penguatan koordinasi antarinstansi. **Kesimpulan:** MPP Kota Medan secara umum efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, namun perlu dilakukan penguatan pada aspek adaptasi teknologi dan perluasan jenis layanan untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih optimal. **Kata kunci:** Efektivitas; Mal Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Kota Medan; Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia, khususnya di bidang administrasi kependudukan, masih menghadapi berbagai tantangan yang berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Permasalahan seperti pungutan liar, kurangnya transparansi, birokrasi berbelit, dan ketidakpastian waktu penyelesaian layanan menjadi keluhan utama masyarakat (Rahmadhany & Satispi, 2024). Tidak jarang masyarakat harus berpindah dari satu kantor ke kantor lain yang berjauhan hanya untuk mengurus satu dokumen, yang pada akhirnya mendorong praktik suap atau penggunaan jasa calo (Ulya & Meirinawati, 2023). Padahal, pelayanan publik seharusnya mengedepankan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi, tanggung jawab, dan kemudahan akses sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri PANRB Nomor 63 Tahun 2003. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus dilakukan secara efisien dan sesuai peraturan perundang-undangan. Administrasi kependudukan sendiri merupakan layanan dasar yang sangat dibutuhkan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, administrasi kependudukan mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, serta pemanfaatan data untuk pelayanan publik dan pembangunan.

Namun dalam praktiknya, masih banyak kendala di lapangan. Sebagai contoh, warga Kota Medan mengeluhkan kurangnya fasilitas di kantor Disdukcapil, seperti tempat duduk yang memadai, sehingga harus antri berjam-jam dengan kondisi yang tidak nyaman (Sembiring & Sembiring, 2021). Permasalahan ini menunjukkan bahwa kapasitas pemerintah daerah sangat menentukan kualitas pelayanan publik. Setiawan et al. (2022) menegaskan bahwa kapasitas lokal, baik dari sisi sumber daya manusia maupun kelembagaan, memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik dalam konteks desentralisasi di Indonesia. Dalam konteks yang lebih luas mengenai kesiapan pemerintah menghadapi era digital, Kadarisman, Wijayanto, & Sakti (2022) mengidentifikasi bahwa evaluasi kesiapan lembaga pemerintah terhadap Industry 4.0 dan Society 5.0 di Indonesia menjadi krusial untuk mendorong inovasi dan efisiensi dalam pelayanan publik, yang relevan dengan upaya modernisasi layanan seperti MPP. Menjawab tantangan tersebut, pemerintah meluncurkan inovasi berupa Mal Pelayanan Publik (MPP). Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 92 Tahun 2021, MPP adalah pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dari instansi pemerintah, BUMN, BUMD, hingga sektor swasta dalam satu lokasi. MPP bertujuan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, kenyamanan, dan transparansi pelayanan publik. Namun efektivitas MPP tidak hanya bergantung

pada keberadaan fasilitas fisik, tetapi juga pada implementasi kebijakan yang tepat. Putra et al. (2024) mengidentifikasi bahwa keberhasilan implementasi MPP dipengaruhi oleh faktor politik, birokrasi, manajerial, sumber daya, dan organisasi yang saling berkaitan. Hal serupa juga disampaikan oleh Hasiholan, Jeddawi, & Sartika (2020), bahwa implementasi MPP memerlukan integrasi antarinstansi serta pengawasan berkelanjutan agar tidak menjadi sekadar simbol reformasi birokrasi.

Transformasi pelayanan publik melalui konsep terpadu di Indonesia telah melalui tahapan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), hingga kini Mal Pelayanan Publik (MPP). Di Kota Medan, MPP resmi beroperasi pada 25 Januari 2024. Gedung MPP yang berada di pusat kota memudahkan akses masyarakat dari berbagai penjuru. Layanan yang tersedia meliputi Disdukcapil, BPJS, Samsat, hingga Polrestabes. Namun, keberadaan MPP Medan belum tersosialisasikan secara optimal. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami keberadaan dan fungsi MPP, sehingga kantor Disdukcapil tetap dipenuhi antrean. Prabowo, Syafri, & Suwanda (2022) menegaskan bahwa keberhasilan MPP tidak hanya ditentukan oleh lokasi dan fasilitas, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi publik dan kesiapan sistem digital yang mendukung pelayanan.

Dalam hal ini, efektivitas pelayanan publik melalui MPP sangat bergantung pada sistem informasi yang baik. Menurut Panggabean et al. (2025), penerapan sistem informasi publik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Selain itu, Yusafar (2023) juga menyatakan bahwa keberhasilan implementasi MPP di daerah sangat bergantung pada peran aktif pemerintah daerah dalam menyosialisasikan layanan, menyediakan infrastruktur yang mendukung digitalisasi, serta meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan. Suwanda, Syafri, & Supriatna (2021) menambahkan bahwa konsistensi inovasi dan penguatan budaya pelayanan prima menjadi fondasi keberlanjutan transformasi MPP di berbagai daerah. Untuk itu, Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP berencana mengembangkan Mal Pelayanan Publik Digital sebagai alternatif layanan daring. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan, khususnya dalam pelayanan e-KTP.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi sistem pelayanan yang lebih terintegrasi, seperti Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Mal Pelayanan Publik (MPP). Penelitian oleh Sembiring dan Sembiring (2021) menunjukkan bahwa kehadiran MPP dapat mempercepat proses birokrasi dan mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Sementara itu, studi Mumayyisah et al. (2024) menekankan bahwa MPP dapat menjadi framework dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan terukur. Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek desain kebijakan, manfaat umum MPP secara nasional, atau implementasi MPP di daerah-daerah yang telah lebih lama mengoperasikan layanan ini. Belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas MPP dalam konteks lokal, khususnya di Kota Medan yang baru saja meresmikan MPP pada Januari 2024. Padahal, kondisi sosiogeografis, kesiapan infrastruktur, serta tingkat literasi digital masyarakat Medan sangat mungkin memberikan pengaruh berbeda terhadap keberhasilan MPP dibandingkan kota-kota lain yang telah lebih dahulu menerapkan konsep serupa. Selain itu, belum ada kajian mendalam yang secara spesifik mengevaluasi pelayanan administrasi kependudukan di dalam MPP sebagai salah satu jenis layanan dasar yang paling banyak diakses oleh masyarakat. Penelitian sebelumnya cenderung membahas layanan secara umum atau berfokus pada aspek perizinan usaha, tanpa mengkaji langsung pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan seperti e-KTP, kartu keluarga, atau akta kelahiran di dalam MPP.

Kesenjangan lainnya adalah minimnya pembahasan terkait faktor-faktor penghambat dan pendukung efektivitas layanan MPP yang berasal dari internal maupun eksternal, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, sosialisasi yang kurang, serta kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi integrasi sistem pelayanan digital. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi penting karena akan memberikan kontribusi empiris terhadap pemahaman efektivitas implementasi Mal Pelayanan Publik, khususnya dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan strategi yang dapat diterapkan pemerintah daerah agar pelayanan publik melalui MPP dapat berjalan lebih optimal, efisien, dan berkelanjutan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan penting dalam memahami perkembangan studi terkait Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk inovasi dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, peneliti merujuk pada beberapa karya ilmiah yang relevan untuk memperkuat kerangka teoritis, membandingkan temuan, serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang belum banyak dijelajahi, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui MPP.

Penelitian pertama dilakukan oleh Salsabilla Putri Rahmadhany dan Evi Satispi (2024) dalam karya berjudul Efektivitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar prosedur dan layanan telah berjalan cukup efektif, masih terdapat kendala teknis seperti ketidakaktifan situs web dan kurangnya integrasi antarinstansi. Penelitian ini menyoroti pentingnya sinergi antarlembaga dalam mendukung efektivitas MPP. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada fokus yang sama terhadap efektivitas MPP, sedangkan perbedaannya terdapat pada lokus dan penekanan terhadap aspek teknis digital. Penelitian kedua dilakukan oleh Faiqoh Ulya dan Meirinawati (2023) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Pati. Dalam penelitian ini, MPP dinilai telah mampu mengintegrasikan berbagai instansi dalam satu lokasi fisik, sehingga memberikan kemudahan dan mempercepat proses administrasi. Meski demikian, ditemukan pula kendala terkait infrastruktur dan jaringan teknologi. Sama seperti penelitian ini, penelitian tersebut membahas efektivitas pelayanan publik, namun dengan konteks geografis dan tantangan yang berbeda. Penelitian ketiga berasal dari Fadiyah Mumayyisah, Ihyani Malik, dan Riskasari (2024) dalam karya berjudul Efektivitas Kebijakan Pelayanan Terpadu Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Barru. Penelitian ini menyoroti belum optimalnya implementasi MPP meskipun telah tersedia fasilitas fisik yang memadai. Masalah seperti kurangnya konsistensi informasi dan keterbatasan sosialisasi menjadi hambatan utama. Studi ini menegaskan pentingnya komunikasi publik dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan.

Penelitian keempat dilakukan oleh Ida Yunari Ristiani (2020) dengan judul Manajemen Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP di Sumedang menjadi inovasi strategis dalam reformasi pelayanan publik dan berhasil meningkatkan efisiensi layanan. Namun, penelitian ini juga mencatat tantangan berupa ketergantungan pada tenaga manusia dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital. Fokus pada manajemen pelayanan menjadi pembeda utama dari penelitian ini, meskipun sama-sama mengkaji efektivitas MPP. Penelitian kelima oleh Wiranata Nabababan, Irwan Tahir, dan Sadu Wasistiono (2023) berjudul Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Gibson dan menemukan bahwa kehadiran MPP secara umum efektif dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, meskipun aspek pengembangan belum dilakukan secara berkelanjutan dalam hal dukungan anggaran dan program kegiatan. Penelitian keenam oleh Florianus Mario Ndapa, Tjahya Supriatna, dan Rossy

Lambelanova (2022) dari berjudul Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua di Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur. Studi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua berjalan efektif dengan penggunaan teknologi yang meningkatkan efisiensi dan indeks kepuasan masyarakat yang tinggi. Namun, ditemukan isu strategis seperti perlunya peningkatan kerja sama antarinstansi, pelatihan pegawai terkait penggunaan aplikasi si-CANTIK, dan pembuatan nota kesepahaman untuk menghindari perbedaan persepsi terhadap hasil kinerja .

Seluruh studi di atas memiliki kesamaan dalam meneliti MPP sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi. Namun demikian, sebagian besar belum secara spesifik meneliti bagaimana efektivitas MPP dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya di daerah yang baru mengimplementasikan sistem ini seperti Kota Medan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut, dengan fokus pada analisis menyeluruh terhadap efektivitas pelayanan e-KTP dalam MPP Medan serta identifikasi faktor pendukung dan penghambatnya dari perspektif lokal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan beberapa studi terdahulu yang juga mengkaji efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi, seperti yang dilakukan oleh Rahmadhany dan Satispi (2024) di Kota Tangerang Selatan serta Ulya dan Meirinawati (2023) di Kabupaten Pati. Kedua penelitian tersebut menyoroti pentingnya sinergi antarinstansi dan peran teknologi dalam mendukung efektivitas pelayanan MPP. Selain itu, penelitian oleh Nabababan et al. (2023) dan Ndapa et al. (2022) juga menunjukkan efektivitas MPP dalam pelayanan administrasi kependudukan dan penggunaan teknologi yang mendukung efisiensi layanan. Namun, penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut dalam beberapa aspek yang signifikan. Fokus utama penelitian ini adalah pada pelayanan administrasi kependudukan di MPP Kota Medan, yang merupakan daerah dengan karakteristik lokal dan tantangan tersendiri dalam implementasi digitalisasi layanan e-KTP, sehingga memberikan konteks yang lebih spesifik dan baru dibandingkan dengan studi yang lebih umum atau dengan cakupan geografis yang berbeda. Selain itu, penelitian ini tidak hanya menilai efektivitas layanan dari sisi prosedural dan teknis, tetapi juga secara komprehensif mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dari perspektif sumber daya manusia, infrastruktur digital, serta adaptasi masyarakat terhadap inovasi teknologi layanan.

Penelitian ini juga menambahkan dimensi analisis yang lebih mendalam terkait kesiapan petugas dalam menangani masalah teknis dan upaya adaptasi layanan, yang belum secara eksplisit dibahas dalam penelitian seperti yang dilakukan oleh Ristiani (2020) dan Mumayyisah et al. (2024). Hal ini memberikan kontribusi baru berupa pemahaman holistik terhadap dinamika internal dan eksternal yang mempengaruhi keberhasilan implementasi layanan MPP di bidang administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kebaruan ilmiah berupa fokus yang lebih spesifik pada pelayanan e-KTP di MPP Kota Medan, integrasi analisis teknis, sosial, dan kelembagaan, serta rekomendasi strategis yang relevan untuk pengembangan layanan publik digital yang lebih efektif dan inklusif di masa mendatang.

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui sejauh mana efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengkaji berbagai faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui Mal Pelayanan Publik. Selain itu, penelitian ini bermaksud untuk menggali dan mengevaluasi upaya-upaya strategis yang dilakukan oleh pihak terkait dalam mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi, guna memastikan

tercapainya efektivitas pelayanan publik yang optimal di tengah proses digitalisasi dan integrasi layanan pemerintah daerah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti melalui data deskriptif yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti merupakan instrumen utama dalam proses ini, didukung oleh pedoman wawancara dan catatan lapangan. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer, yakni wawancara langsung dengan informan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan serta masyarakat pengguna layanan, dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen, arsip, serta literatur terkait. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, dengan total enam orang informan, termasuk pejabat DPMPTSP dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan, wawancara mendalam dengan informan, serta dokumentasi sebagai pelengkap data. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini bertujuan menyusun data secara sistematis untuk menemukan pola dan menjawab pertanyaan penelitian secara valid. Penelitian dilaksanakan di lokasi DPMPTSP Kota Medan, tempat di mana pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara terintegrasi dalam Mal Pelayanan Publik. Pendekatan ini dianggap tepat dalam menjawab fokus permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, maka peneliti menggunakan konsep yaitu teori efektivitas menurut Richard M. Steers yang menuliskan 3 ukuran efektivitas, yaitu (1) Pencapaian tujuan, (2) Integrasi, dan (3) Adaptasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Pencapaian Tujuan

Subbab ini membahas efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Medan dalam mencapai tujuannya, khususnya dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Tiga indikator utama digunakan untuk mengukur pencapaian ini:

1. Tingkat Penyelesaian Sesuai Waktu

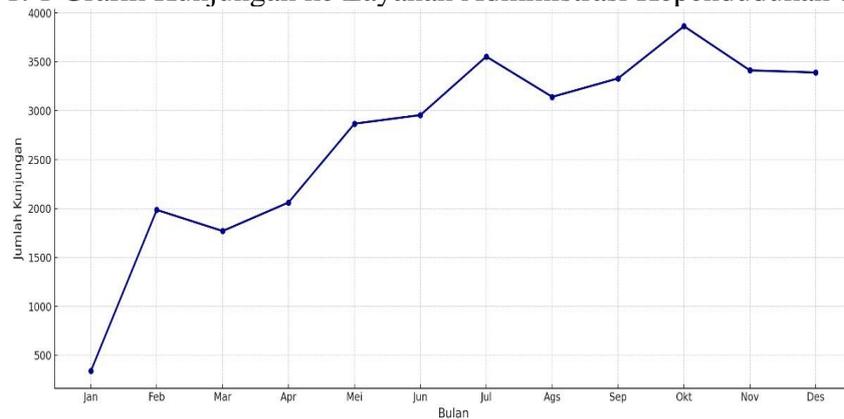
Pelayanan dokumen seperti KTP dan KIA di MPP umumnya selesai dalam satu hari kerja jika persyaratan lengkap. Wawancara dengan pejabat DPMPTSP dan warga pengguna layanan menunjukkan bahwa sistem satu pintu di MPP memangkas waktu dan meningkatkan efisiensi dibandingkan sistem sebelumnya. Namun, kendala masih ada, seperti terbatasnya blanko KTP (hanya 200 per hari) dan jenis layanan yang masih terbatas, yakni hanya KTP dan KIA.

2. Penurunan Jumlah Keluhan Masyarakat

Sejak adanya MPP, jumlah keluhan masyarakat menurun signifikan. Kanal pengaduan seperti kotak saran, meja informasi, dan sistem online sudah tersedia dan ditangani sesuai SOP. Keluhan yang dulu sering muncul seperti lamanya proses dan kurangnya informasi kini sudah jarang ditemui, menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

3. Peningkatan Jumlah Pengunjung

Gambar 1. 1 Grafik Kunjungan ke Layanan Administrasi Kependudukan di MPP



Sumber : DPMPTSP Kota Medan (2024)

Data menunjukkan peningkatan signifikan jumlah pengunjung MPP sepanjang tahun 2024, dengan puncaknya pada bulan Oktober sebanyak 3.864 kunjungan. Total kunjungan mencapai 33.680 orang. Wawancara dengan pejabat menyatakan bahwa sosialisasi aktif dan layanan yang efektif mendorong kepercayaan serta minat masyarakat untuk menggunakan layanan MPP. Mal Pelayanan Publik Kota Medan telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui waktu pelayanan yang cepat, penurunan keluhan masyarakat, dan peningkatan pengunjung. Namun, perbaikan masih diperlukan terutama terkait kapasitas blanko KTP dan diversifikasi jenis layanan.

3.2. Integrasi

Integrasi merupakan elemen kunci dalam pelaksanaan pelayanan publik yang efektif, terutama pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Medan dalam konteks layanan administrasi kependudukan. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana berbagai unsur dalam sistem pelayanan dapat bekerja secara harmonis dan saling mendukung demi tercapainya pelayanan yang cepat, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dan observasi lapangan, integrasi di MPP Kota Medan dapat dilihat dari tiga indikator utama, yaitu mekanisme pengawasan terhadap praktik percaloan, tingkat transparansi biaya layanan, serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas.

1. Penghapusan Praktik Percaloan

Mekanisme pengawasan terhadap praktik percaloan menunjukkan hasil yang sangat positif. Sistem antrean digital yang diterapkan, keharusan bagi pemohon layanan untuk hadir langsung, serta edukasi berkelanjutan kepada masyarakat berhasil mengurangi bahkan meniadakan ruang gerak bagi calo di lingkungan MPP. Petugas pengawas lapangan juga secara aktif memantau operasional pelayanan setiap hari untuk memastikan tidak adanya pelanggaran prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi sistem pengawasan telah terlaksana dengan baik dan mendukung terciptanya pelayanan yang bersih serta akuntabel.

2. Transparansi Biaya

Transparansi biaya layanan, turut memperkuat kualitas pelayanan yang terintegrasi. Berdasarkan keterangan dari pejabat instansi terkait dan hasil observasi, seluruh layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KIA, dan lainnya diberikan secara gratis atau sesuai dengan tarif resmi yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tidak ditemukan adanya pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak sah. Kondisi ini mencerminkan adanya konsistensi antara kebijakan pelayanan dan pelaksanaannya di lapangan, yang menunjukkan bahwa sistem pengelolaan keuangan di MPP telah terintegrasi dengan prinsip-prinsip transparansi dan keadilan.

3. Profesionalitas Petugas dan Kepuasan Masyarakat

Sementara itu, indikator ketiga berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap profesionalitas

petugas pelayanan. Dari beberapa wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, dapat disimpulkan bahwa petugas di MPP Kota Medan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif. Petugas dinilai mampu menjelaskan prosedur dengan jelas serta membantu masyarakat hingga proses selesai tanpa diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil. Respons yang positif dari masyarakat mencerminkan bahwa aspek sumber daya manusia dalam pelayanan sudah terintegrasi dengan nilai-nilai etika pelayanan publik.

Secara keseluruhan, ketiga indikator tersebut menunjukkan bahwa integrasi di Mal Pelayanan Publik Kota Medan berjalan dengan baik, baik dari sisi sistem, regulasi, maupun sumber daya manusia. Penerapan teknologi digital, standar pelayanan yang jelas, pengawasan yang aktif, serta etika kerja petugas yang tinggi menjadi fondasi utama dari keberhasilan ini. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa integrasi dalam sistem pelayanan publik bukan hanya menciptakan efisiensi, tetapi juga meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

3.3. Adaptasi

Dimensi adaptasi mencerminkan kemampuan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Medan dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi, kebijakan, dan kebutuhan masyarakat. Adaptasi ini penting untuk menjaga kualitas layanan administrasi kependudukan.

1. Ketersediaan Inovasi Layanan Berbasis Digital

Gambar 1. 2 Tampilan Laman Pendaftaran Antrean *Online*



The image shows a screenshot of the 'E-SKM | MPP Kota Medan' website. The page is titled 'DAFTAR ANTRIAN ONLINE' and features a green header with navigation links: 'Daftar Pemohon', 'Booking Antrian', 'Status Antrian', 'Statistik', 'FAQ', and 'Kontak'. The main content area contains a registration form with the following fields: 'Isikan NIK KTP', 'Isikan Nama Anda Disini', 'Isikan No HP Anda Disini (+62)', 'Umur (th)' with a dropdown menu set to 'Laki-laki', 'PNS/TNI/POLRI' with a dropdown menu, 'SD Kewawah' with a dropdown menu, 'DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN' with a dropdown menu, and 'Pilih Layanan' with a dropdown menu. A green 'Daftar' button is located at the bottom left of the form. To the right of the form is an illustration of a person holding a clipboard with a checklist of five items, each marked with a red checkmark.

Sumber : *Website* MPP Medan

MPP Kota Medan telah mengimplementasikan sistem antrean online dan pelacakan status dokumen daring untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Inovasi ini memudahkan masyarakat merencanakan kunjungan dan mengurangi antrean fisik. Namun, pemanfaatannya belum optimal karena keterbatasan literasi digital dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

2. Kemampuan Petugas dalam Menangani Masalah Teknis

Petugas MPP Kota Medan dinilai cukup sigap dalam menangani kendala teknis seperti gangguan jaringan atau kerusakan perangkat. Tersedia tim teknis internal serta koordinasi dengan pusat jika terjadi gangguan sistem nasional. Kesiapan ini menunjukkan kapasitas SDM yang adaptif terhadap dinamika operasional.

3. Fleksibilitas Jadwal Layanan

Saat ini, MPP hanya melayani pada hari kerja (Senin–Jumat, pukul 08.00–16.00 WIB). Belum tersedia layanan di luar jam kerja atau akhir pekan, yang menjadi hambatan bagi masyarakat yang bekerja. Namun, sudah ada rencana untuk membuka layanan di hari Sabtu pada waktu tertentu sesuai kebutuhan.

Secara keseluruhan, MPP Kota Medan menunjukkan upaya adaptasi yang cukup baik melalui penerapan layanan digital dan kesiapan teknis petugas. Namun, masih terdapat ruang perbaikan,

terutama dalam hal sosialisasi inovasi digital kepada masyarakat dan penyesuaian jadwal pelayanan yang lebih fleksibel. Adaptasi yang lebih proaktif dan inklusif akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengungkap bahwa digitalisasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Medan telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan. Dari sisi kapasitas, MPP telah membangun infrastruktur teknologi yang cukup memadai, seperti sistem antrean online dan fasilitas pengecekan status dokumen secara daring. Namun, masih terdapat kendala terutama pada kemampuan dan kesiapan masyarakat yang belum sepenuhnya familiar dengan teknologi digital. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas, baik melalui penyediaan sarana pendukung maupun pelatihan bagi petugas agar mampu membantu masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal. Selanjutnya, aspek integrasi layanan menunjukkan bahwa MPP Kota Medan sudah mulai menghubungkan sistem digitalnya dengan instansi terkait, namun integrasi tersebut belum berjalan secara menyeluruh dan real-time. Masih terdapat beberapa proses manual yang menghambat kelancaran pelayanan, sehingga dibutuhkan pengembangan sistem integrasi lintas instansi yang lebih solid agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan akurat. Hal ini penting agar digitalisasi tidak hanya menjadi perubahan teknologi, tetapi juga mendorong transformasi proses kerja yang efisien dan transparan. Dalam hal adaptasi, MPP Kota Medan dinilai cukup responsif terhadap dinamika perubahan, dengan hadirnya inovasi layanan digital serta kesiapan tim teknis dalam mengatasi masalah teknis yang muncul. Meskipun demikian, pemanfaatan layanan digital belum merata di seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang terjangkau akses internet atau kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, fleksibilitas jadwal pelayanan masih menjadi tantangan karena layanan hanya tersedia pada jam kerja reguler Senin sampai Jumat. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan akan layanan di luar jam kerja atau akhir pekan guna menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik di MPP Kota Medan sudah berada pada jalur yang tepat, namun masih memerlukan upaya lebih lanjut dalam peningkatan kapasitas internal, edukasi masyarakat, serta pengembangan kebijakan pelayanan yang lebih adaptif dan terintegrasi. Dukungan dari pemerintah daerah, baik dalam hal kebijakan, anggaran, maupun pelatihan sumber daya manusia, menjadi faktor kunci untuk mewujudkan transformasi digital yang berkelanjutan dan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kota Medan menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup tinggi. Hal ini tercermin dari antusiasme masyarakat yang semakin meningkat dalam mengakses layanan, kecepatan penyelesaian dokumen, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia. Faktor-faktor pendukung efektivitas pelayanan tersebut meliputi tersedianya infrastruktur yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan, serta kemampuan petugas yang profesional dan komunikatif. Meski demikian, masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan jumlah blanko KTP yang tersedia setiap hari serta jenis layanan kependudukan yang baru terbatas pada KTP dan KIA. Untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah telah melakukan koordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri guna memastikan distribusi blanko KTP dapat ditingkatkan sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar. Selain itu, pemerintah menerapkan sistem prioritas percetakan untuk masyarakat yang benar-benar membutuhkan, seperti pengurusan KTP baru atau penggantian karena kehilangan. Upaya lain yang sedang dilakukan adalah pengembangan layanan kependudukan yang lebih lengkap, seperti penambahan layanan Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, serta

perubahan data kependudukan. Dengan langkah ini, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kependudukan yang lebih menyeluruh dan praktis dalam satu lokasi di Mal Pelayanan Publik Kota Medan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada wawancara dengan pihak internal Mal Pelayanan Publik Kota Medan, sehingga pandangan pengguna kurang terwakili. Fokus pada satu lokasi membuat hasil kurang bisa digeneralisasi ke daerah lain. Metode kualitatif juga membatasi pengukuran kuantitatif efektivitas, dan keterbatasan waktu serta akses data membatasi kedalaman analisis.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian ini masih bersifat awal dan terbatas pada konteks Mal Pelayanan Publik Kota Medan. Penelitian lanjutan disarankan dilakukan di wilayah lain untuk membandingkan implementasi layanan digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, studi selanjutnya dapat mengukur efektivitas sistem antrian *online* secara kuantitatif serta menganalisis dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan serta pihak-pihak yang telah berkontribusi dan membantu penyusunan laporan penelitian ini dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hasiholan, P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(2), 405–422. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i2.286>
- Kadarisman, M., Wijayanto, A. W., & Sakti, A. D. (2022). Government Agencies' Readiness Evaluation towards Industry 4.0 and Society 5.0 in Indonesia. *Social Sciences*, 11(8), 331. <https://doi.org/10.3390/socsci11080331>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Mumayyisah, F., Malik, I., & Riskasari. (2024). EFEKTIVITAS KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERPADU DI KABUPATEN BARRU. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Nabababan, W., Tahir, I., & Wasistiono, S. (2023). Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Konstituen*, 5(2), 220–234. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://ejournal.ipdn.ac.id/konstituen/article/view/3306>
- Ndapa, F. M., Supriatna, T., & Lambelanova, R. (2022). Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua di Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1404/>
- Panggabean, I. G. K., Putri, A., Chandra, M. M., Amalia, P. N., Sipayung, W. F., & Supraja, G. (2025). *The Effect of Public Information Systems Implementations on Public Transparency*. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting*, 3(2).

<https://ijerfa.afdifaljournal.com/index.php/ijerfa/article/view/293>

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Prabowo, H., Syafri, W., Suwanda, D. (2022). Inovasi Pelayanan Melalui MAL Pelayanan Publik. *Bimedia*. <http://eprints.ipdn.ac.id/12026/>
- Putra, F., Wike, W., Nurani, F., Ulum, M. C., Salsabilla, S. A., & Ferdhianzah, H. J. (2024). *The Determinants for Policy Implementation: A Study of Public Service Mall Program in Indonesia*. *Jurnal Borneo Administrator*, 20(2), 159-170. <https://doi.org/10.24258/jba.v20i2.1408>
- Rahmadhany, S. P., & Satspi, E. (2024). Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 195–207. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1547>
- Ristiani, Ida Y. "Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Coopetition*, vol. 11, no. 2, 2020, <https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>
- Sembiring, M. F., & Sembiring, M. (2021). EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI WADAH TERINTEGRASI DALAM KAITAN PEMENUHAN KEBUTUHAN PUBLIK DI KABUPATEN LANGKAT. *Jurnal Serunai Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 10(1). <https://doi.org/10.37755/jspk.v10i1.379>
- Setiawan, A., Tjiptoherijanto, P., Mahi, B. R., & Khoirunurrofik, K. (2022). The Impact of Local Government Capacity on Public Service Delivery: Lessons Learned from Decentralized Indonesia. *Economies*, 10(12), 323. <https://doi.org/10.3390/economies10120323>
- Steers, R. M. (1975). *Introduction to organizational behavior (3rd ed.)*. New York, NY: Rinehart and Winston.
- Suwanda, D., Syafri, W., Supriatna, T.. (2021) *Mal Pelayanan Publik Percepatan peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*. PT Remaja Rosdakarya. <http://eprints.ipdn.ac.id/5915/>
- Ulya, F. D., & Meirinawati, M. (2023). INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PATI JAWA TENGAH. *Publika*. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1953-1964>
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yusafar. (2023). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 15(2), 89–102. <https://eprints.ipdn.ac.id/19309/1/yusafar.pdf>