

**MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI
INOVASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PACITAN
PROVINSI JAWA TIMUR**

Dhea Akmal Yon Daryono

NPP. 32.0519

Asdaf Kabupaten Pacitan,, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Kebijakan Publik

Email: dheaakmalyondaryono@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Roslianah, M.Pd

ABSTRACT

(Problem Statement/Background (GAP): *The quality of public services in Pacitan Regency prior to the establishment of the Public Service Mall (MPP) faced several fundamental problems, such as convoluted bureaucracy, lengthy service procedures, non-transparent costs, and weak inter-agency coordination. As a result, citizens often had to visit multiple offices, spend extra time and money, and faced confusion due to inconsistent service flows. These conditions led to low levels of public satisfaction, as reflected in the Public Satisfaction Index (IKM) of Pacitan, which remained below the national target before the implementation of the MPP. This situation indicates an urgent need for an integrated and technology-based public service innovation.* **Purpose:** *This study aims to analyze the Public Service Mall (MPP) as a public service innovation to improve service quality in Pacitan Regency.* **Method:** *The research employs a descriptive qualitative approach, chosen to enable in-depth exploration of the MPP implementation process, the challenges faced, and the supporting factors contributing to the success of the innovation. Data collection techniques include interviews, documentation, and observation. Interviews were conducted with seven informants selected through purposive sampling, including the Head of the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Pacitan Regency, the DPMPTSP Secretary, two MPP service officers, and three service users representing the public. The analysis used five dimensions of Innovation Roger's Theory: product/service, process, method, policy, and system.* **Result:** *The findings show that MPP has significantly improved service quality through one-stop integrated services and digital transformation (e.g., OSS, SICANTIK). This innovation fulfilled all five dimensions, leading to more efficient, accessible, and transparent services. These improvements are supported by increased permit issuance, better Community Satisfaction Index (IKM), and Apparatus Professionalism Index (IPA) in 2024. Supporting factors include strong regional government commitment, integration of services, digital infrastructure, and professional human resources. Inhibiting factors include limited digital skills, incomplete system integration, inadequate infrastructure, and low digital literacy among some citizens..* **Conclusion:** *The implementation of MPP in Pacitan Regency has succeeded as a service innovation. It enhances service quality by integrating various services, supported by strong leadership and digital transformation. However, continuous improvement is required, especially in technology and community adaptation..*

Keywords: *Digital Transformation; Integrated Services; Public Service Innovation; Public Service Mall*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pacitan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) menghadapi berbagai permasalahan mendasar, seperti birokrasi berbelit-belit, prosedur pelayanan yang panjang, biaya tidak transparan, serta lemahnya koordinasi antarinstansi. Dampaknya, masyarakat sering harus mendatangi banyak kantor, menghabiskan waktu dan biaya lebih, serta merasa kebingungan dengan alur pelayanan yang tidak seragam. Kondisi ini memicu rendahnya tingkat kepuasan masyarakat, sebagaimana tercermin pada skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pacitan yang masih di bawah target nasional sebelum MPP diterapkan. Masalah ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak akan inovasi pelayanan publik yang terintegrasi dan berbasis teknologi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Pacitan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam mengenai proses implementasi MPP, hambatan yang dihadapi, dan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan inovasi tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan dengan tujuh informan melalui purposive sampling, yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pacitan, Sekretaris DPMPTSP, dua petugas pelayanan MPP, serta tiga pengguna layanan yang mewakili masyarakat. Analisis dilakukan menggunakan lima dimensi Teori Inovasi Roger : produk/layanan, proses, metode, kebijakan, dan sistem. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa MPP telah meningkatkan kualitas pelayanan melalui integrasi layanan satu atap dan transformasi digital (seperti OSS dan SICANTIK). Inovasi ini memenuhi kelima dimensi inovasi, menghasilkan pelayanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan transparan. Keberhasilan ini tercermin dalam peningkatan jumlah izin terbit, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Indeks Profesionalitas Aparatur (IPA) tahun 2024. Faktor pendukungnya meliputi komitmen kuat pemerintah daerah, integrasi layanan, pemanfaatan teknologi digital, dan SDM profesional. Faktor penghambatnya meliputi keterbatasan keahlian digital, integrasi sistem yang belum sempurna, infrastruktur teknologi yang belum optimal, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah. **Kesimpulan:** Implementasi MPP di Kabupaten Pacitan berhasil menjadi inovasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui integrasi layanan dan transformasi digital. Namun, diperlukan perbaikan berkelanjutan, terutama dalam aspek teknologi dan adaptasi masyarakat. **Kata kunci:** Inovasi Pelayanan Publik; Integrasi Layanan; Mal Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintahan dalam era modernisasi dan digitalisasi yang terus berkembang, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel demi memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya standar pelayanan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Inovasi dalam pelayanan publik, seperti pelayanan digital dan integrasi e-government, memainkan peran penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Mao & Zhu, 2025)

Namun demikian, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa berbagai tantangan masih dihadapi, termasuk di Kabupaten Pacitan. Berdasarkan data dari LKPJ Kabupaten Pacitan

tahun 2022–2023, terlihat bahwa indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Profesionalitas Aparatur (IPA) belum mencapai target yang ditetapkan, menggambarkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik.

Kondisi ini mendorong Pemerintah Kabupaten Pacitan untuk melakukan inovasi melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP), yang diresmikan pada 18 Juli 2023. MPP merupakan transformasi pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu atap, baik dari instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD, hingga swasta, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021.

Integrasi pelayanan ini menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan minim birokrasi. MPP Pacitan menyajikan 128 jenis pelayanan dari 26 instansi berbeda, serta menerapkan sistem berbasis digital seperti OSS dan SICANTIK. Kehadiran MPP mampu meningkatkan jumlah realisasi izin terbit, menekan antrean panjang, dan mendorong peningkatan IKM serta investasi daerah. Keberhasilan implementasi MPP sangat bergantung pada keterlibatan pemerintah, kualitas sumber daya manusia, serta kemampuan adaptasi terhadap teknologi yang ada (Hendiyani, 2019). Ini penting untuk memastikan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat

Meski demikian, inovasi ini tidak lepas dari tantangan. Terdapat kendala seperti keterbatasan keahlian digital aparatur, integrasi sistem antarinstansi yang belum sempurna, hingga kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, analisis terhadap peran MPP sebagai inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi relevan dan urgen dilakukan kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Salah satu kesenjangan utama yang diidentifikasi adalah ketidaktercapaian target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Profesionalitas Aparatur (IPA) dalam dua tahun berturut-turut (2022 dan 2023). Meskipun secara normatif MPP hadir untuk meningkatkan kualitas pelayanan, data menunjukkan bahwa realisasi IKM dan IPA di bawah target yang telah ditetapkan dalam indikator kinerja daerah. Hal ini mencerminkan bahwa inovasi MPP belum sepenuhnya memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, sebelum MPP diresmikan, pelayanan publik di Kabupaten Pacitan masih bersifat terpisah-pisah antar instansi, tidak efisien, dan sering kali menimbulkan antrean panjang serta kebingungan di kalangan masyarakat. Meskipun setelah diresmikannya MPP terdapat peningkatan jumlah izin terbit (dari 754 menjadi 1087 dalam setahun), hal ini belum dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan digital yang merata, mengingat sistem OSS dan SICANTIK masih belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pemangku kepentingan.

Kesenjangan lainnya tampak pada rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan MPP, khususnya masyarakat pedesaan. Meskipun tersedia 128 jenis layanan dari 26 instansi dalam satu gedung, banyak warga yang belum mengetahui ragam layanan ini karena kurangnya sosialisasi. Di sisi lain, infrastruktur teknologi seperti jaringan internet dan peralatan pendukung belum memadai untuk mendukung layanan berbasis digital secara konsisten.

Terdapat pula kesenjangan antara semangat integrasi layanan lintas sektor yang diatur dalam regulasi MPP, dengan kenyataan bahwa belum semua layanan dapat benar-benar diselesaikan di satu titik, melainkan masih harus dikembalikan ke instansi asal untuk proses verifikasi lanjutan.

Sebagian besar penelitian terdahulu mengenai MPP cenderung menyoroiti keberhasilan

implementasi MPP di kota besar seperti Tangerang Selatan, Bandung, dan Surabaya, yang memiliki fasilitas dan kesiapan digital lebih tinggi. Hal ini menimbulkan kesenjangan pengetahuan (research gap) tentang bagaimana MPP di daerah dengan tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya seperti Kabupaten Pacitan mengatasi hambatan-hambatan teknis, struktural, dan sosial dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) telah diresmikan di Kabupaten Pacitan sebagai upaya untuk mereformasi pelayanan publik, kenyataan di lapangan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara tujuan normatif dan hasil implementatif. Salah satu kesenjangan utama adalah tidak tercapainya target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Profesionalitas Aparatur (IPA) selama dua tahun berturut-turut (2022–2023), meskipun MPP diharapkan menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberadaan MPP belum sepenuhnya berdampak positif sebagaimana yang diharapkan dalam perencanaan kebijakan.

Selain itu, MPP sebagai sistem layanan terintegrasi ternyata belum sepenuhnya optimal dalam operasionalisasi. Sebelum adanya MPP, layanan publik di Pacitan berlangsung secara terpisah, tidak efisien, dan menimbulkan antrean panjang serta kebingungan masyarakat. Walaupun pasca-peresmian MPP terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah izin yang diterbitkan, namun pemanfaatan sistem digital seperti OSS dan SICANTIK belum merata, serta belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh semua pemangku kepentingan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kesiapan sistem dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola transformasi digital pelayanan.

Kesenjangan lainnya terlihat dari rendahnya literasi digital masyarakat, terutama mereka yang tinggal di wilayah pedesaan. Sosialisasi layanan MPP yang belum maksimal menyebabkan banyak warga belum mengetahui fungsi dan manfaat layanan satu pintu ini. Padahal, terdapat 128 jenis layanan dari 26 instansi yang tersedia dalam satu gedung. Kurangnya informasi dan edukasi publik ini menjadi penghalang utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan menyeluruh. Infrastruktur digital dan jaringan internet yang belum merata juga memperparah kondisi, menghambat keberlangsungan layanan digital yang efisien.

Sebagian besar kajian terdahulu cenderung fokus pada keberhasilan implementasi MPP di kota-kota besar seperti Surabaya, Tangerang Selatan, dan Bandung, yang memiliki dukungan infrastruktur dan SDM yang lebih mumpuni. Ini menciptakan kesenjangan pengetahuan (research gap) dalam konteks daerah rural seperti Kabupaten Pacitan. Penelitian tentang bagaimana MPP diterapkan di wilayah dengan keterbatasan sumber daya, karakteristik geografis menantang, dan tingkat adopsi teknologi yang rendah masih sangat terbatas.

Lebih jauh, belum ada dokumentasi yang sistematis mengenai efektivitas integrasi antarinstansi di Kabupaten Pacitan pasca-penerapan MPP. Beberapa layanan bahkan masih harus dikembalikan ke instansi asal untuk proses verifikasi, yang bertentangan dengan prinsip layanan satu pintu. Selain itu, inovasi pelayanan di daerah seperti Pacitan belum banyak dikaji secara mendalam dalam kaitannya dengan teori inovasi sektor publik secara menyeluruh.

Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut. Penelitian ini tidak hanya berupaya mengukur keberhasilan MPP secara deskriptif, tetapi juga mengungkap tantangan dan hambatan teknis, struktural, dan sosial yang dihadapi dalam konteks lokal. Studi

ini menjadi penting untuk membangun kerangka kerja kebijakan pelayanan publik berbasis inovasi yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kondisi nyata di lapangan, khususnya di daerah rural seperti Kabupaten Pacitan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk dan terinspirasi dari berbagai studi terdahulu yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik, khususnya implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai wujud nyata dari transformasi birokrasi di tingkat daerah. Lestari et al. (2023), dalam penelitiannya yang berjudul *Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan*, menunjukkan bahwa keberhasilan MPP sangat dipengaruhi oleh sinergi antarinstansi, kesiapan teknologi informasi, serta komitmen pimpinan daerah. Penelitian tersebut menekankan pentingnya dukungan kebijakan dan kepemimpinan dalam mendorong percepatan integrasi layanan satu atap. Sementara itu, *Rahayu et al (2022)* memfokuskan pada empat indikator efektivitas pelayanan publik menurut Richards M. Steers dan menemukan bahwa keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia, efisiensi sistem antrean digital, serta komunikasi lintas sektoral yang baik.

Penelitian serupa dilakukan oleh Soarubun (2025) yang mengkaji penyelenggaraan MPP di Kota Surabaya. Mereka menemukan bahwa integrasi layanan publik melalui MPP belum sepenuhnya optimal akibat adanya ego sektoral di antara instansi yang tergabung, sehingga menyebabkan layanan masih berjalan secara parsial. Adapun Rahmadhany dan Satispi (2024) dalam penelitian mereka di Kota Tangerang Selatan menekankan perlunya peningkatan kualitas sistem informasi pelayanan publik serta perlunya perluasan jenis layanan non-perizinan agar lebih inklusif terhadap kebutuhan masyarakat luas. Penelitian *Afifah et al (2024)* mengenai inovasi layanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK di Kota Balikpapan juga menjadi rujukan penting. Ia menemukan bahwa implementasi sistem digital memang mempercepat layanan, tetapi menghadapi kendala teknis akibat kurangnya literasi digital pada aparatur dan masyarakat.

Selain penelitian yang bersifat kontekstual di beberapa daerah, penelitian ini juga didukung oleh literatur konseptual dari Mulgan dan Albury (2003) mengenai tipologi inovasi sektor publik, yang membagi inovasi menjadi lima dimensi: produk/layanan, proses, metode, kebijakan, dan sistem. Dimensi ini menjadi kerangka analisis penting dalam memahami kompleksitas pelaksanaan MPP di Pacitan.

Dari sisi kontekstual Indonesia, Sofianto (2019) menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik di era digital tidak hanya terletak pada ketersediaan teknologi, melainkan juga pada kesiapan mentalitas dan profesionalitas aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan yang adaptif dan partisipatif. Senada dengan itu, buku *Birokrasi dan Pelayanan Publik* karya Hadi Prabowo (2022) menyatakan bahwa sistem pelayanan publik yang terintegrasi dapat menjadi benteng dalam mencegah maladministrasi dan mempercepat proses pelayanan, asalkan disertai dengan tata kelola berbasis sistem informasi yang andal. Rusfiana dan Supriatna (2021) juga menjelaskan bahwa inovasi dalam pelayanan publik harus dibarengi dengan reformasi birokrasi secara struktural dan kultural agar tidak berhenti pada tataran simbolik atau seremonial semata.

Dari berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun sudah banyak kajian yang menyoroati implementasi MPP di berbagai wilayah di Indonesia, namun belum ditemukan studi yang secara spesifik menganalisis pelaksanaan MPP di daerah rural seperti

Kabupaten Pacitan. Padahal, konteks geografis, kapasitas SDM, serta akses terhadap infrastruktur teknologi di daerah tersebut menghadirkan tantangan yang berbeda dibandingkan kota-kota besar. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan menyajikan kajian yang tidak hanya mengulas inovasi pelayanan secara deskriptif, tetapi juga menelaah faktor-faktor penghambat dan pendukung implementasi MPP secara empiris dalam konteks lokal yang kompleks.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan yang signifikan dengan fokus pada implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pacitan, sebuah daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur digital dan sumber daya manusia (SDM). Hal ini membedakan penelitian ini dari banyak studi sebelumnya yang lebih banyak dilakukan di kota-kota besar, seperti yang ditemukan dalam penelitian Lestari et al. (2023) yang dilakukan di Tangerang Selatan, *Rahayu et al (2022)* di Bandung, dan Soarubun (2025) di Surabaya. Penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan di wilayah dengan infrastruktur yang lebih baik dan akses teknologi yang lebih mudah, sementara penelitian ini lebih mengarah pada tantangan yang dihadapi daerah dengan sumber daya terbatas, seperti Kabupaten Pacitan.

Objek penelitian dalam studi ini juga berbeda. Lestari et al. (2023) dan *Rahayu et al (2022)* lebih fokus pada keberhasilan sinergi antarinstansi, kesiapan teknologi informasi, dan komitmen pimpinan daerah dalam pelaksanaan MPP di kota besar. Penelitian ini, sebaliknya, mengkaji implementasi MPP di daerah rural dengan tantangan geografis, keterbatasan SDM, dan akses teknologi yang lebih rendah. Penelitian ini juga memperkenalkan analisis yang lebih mendalam tentang literasi digital aparatur, integrasi antarinstansi, serta sosialisasi kepada masyarakat, yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam studi-studi di kota besar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini juga memberikan pendekatan baru. Sementara penelitian sebelumnya seperti Soarubun (2025) lebih berfokus pada aspek efektivitas sistem antrean digital, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mendalami proses implementasi MPP, hambatan yang dihadapi, serta faktor-faktor pendukung dalam konteks lokal yang spesifik. Penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan berbagai informan dari instansi terkait serta observasi langsung, yang memungkinkan pemahaman lebih holistik terhadap dinamika implementasi MPP, dibandingkan dengan pendekatan kuantitatif yang lebih banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya.

Selain itu, kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan dua teori utama, yaitu Teori Inovasi Sektor Publik dari Mulgan dan Albury (2003) dan Teori Kualitas Pelayanan Publik dari Parasuraman. Dengan menggabungkan kedua teori tersebut, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif dan berlapis dalam menganalisis implementasi MPP, yang tidak hanya terbatas pada aspek teknis atau sistem antrean digital, tetapi juga mencakup produk/layanan, proses, metode, kebijakan, dan sistem secara keseluruhan.

Berbeda dengan penelitian Rahmadhany dan Satispi (2024) yang menekankan pentingnya perluasan jenis layanan non-perizinan dan kualitas sistem informasi pelayanan publik, penelitian ini menyoroti keterbatasan literasi digital di kalangan aparatur dan masyarakat, serta tantangan integrasi sistem antarinstansi yang belum sepenuhnya optimal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggali efektivitas sistem, tetapi juga mengkaji faktor-faktor penghambat yang lebih kompleks yang ada di daerah dengan keterbatasan sumber daya, seperti Kabupaten Pacitan.

Kebaruan lain yang signifikan adalah pemilihan Kabupaten Pacitan sebagai objek penelitian. Meskipun sudah banyak penelitian yang membahas implementasi MPP di kota-kota besar, seperti yang dilakukan di Tangerang Selatan, Surabaya, dan Bandung, masih sedikit penelitian yang mengkaji implementasi MPP di daerah rural dengan keterbatasan infrastruktur dan SDM. Dengan mengangkat Kabupaten Pacitan sebagai objek penelitian, penelitian ini mengisi gap ilmiah yang ada dalam literatur tentang inovasi pelayanan publik di daerah dengan sumber daya terbatas.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan perspektif yang berbeda dan memperkaya kajian mengenai inovasi pelayanan publik di Indonesia, khususnya di daerah yang menghadapi tantangan infrastruktur dan keterbatasan sumber daya. Penelitian ini juga memberikan wawasan baru tentang bagaimana adaptasi kebijakan nasional di daerah rural dapat berjalan dengan sukses meskipun menghadapi berbagai hambatan teknis, struktural, dan sosial.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Pacitan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pacitan. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan publik, termasuk faktor-faktor seperti sumber daya manusia, teknologi, dan prosedur operasional (Petra Hasiholan *et al*, 2020). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam mengenai proses implementasi MPP, hambatan yang dihadapi, dan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan inovasi tersebut. Menurut Rukajat (2018), pendekatan kualitatif berguna untuk mengeksplorasi objek secara lebih menyeluruh, serta untuk mengidentifikasi kondisi faktual di lapangan yang tidak dapat diukur dengan metode kuantitatif. Nurdin dan Hartati (2019:42) menyatakan bahwa metode ini memungkinkan peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengumpulkan dan menganalisis data secara mendalam. Pemilihan metode ini juga didukung oleh pandangan Simangunsong (2017:190), yang menyatakan bahwa pendekatan kualitatif bersifat fleksibel dan mampu menyesuaikan diri dengan dinamika lapangan, termasuk perubahan informasi atau fenomena yang muncul selama proses pengumpulan data.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pacitan, sekretaris DPMPTSP, petugas pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP), serta pengguna layanan yang mewakili masyarakat dari berbagai kalangan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik Purposive Sampling, yaitu memilih individu yang memiliki pemahaman mendalam mengenai kebijakan implementasi MPP, tantangan yang dihadapi, dan faktor-faktor pendukung serta penghambat yang terkait dengan keberhasilan inovasi pelayanan publik di daerah rural. Teknik ini dipilih karena penelitian ini berfokus pada aktor kunci yang terlibat langsung dalam kebijakan MPP, baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat, untuk menggali wawasan tentang implementasi dan dampak MPP di tingkat lokal.

Sebagai informan pendukung, pemilihan dilakukan menggunakan teknik Snowball

Sampling, yang mengandalkan rekomendasi dari informan utama untuk menggali pandangan dari masyarakat yang lebih luas, termasuk mereka yang menggunakan layanan MPP, untuk mendapatkan informasi yang lebih relevan dan mendalam mengenai kesadaran masyarakat tentang layanan MPP serta keterbatasan yang mereka hadapi dalam mengaksesnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pacitan, yang menjadi pusat layanan publik yang terintegrasi melalui MPP. Lokasi penelitian juga mencakup beberapa desa dan permukiman yang menghadapi tantangan dalam hal aksesibilitas teknologi, yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan MPP. Selain itu, observasi dilakukan di area pelayanan MPP untuk menilai langsung bagaimana sistem berjalan, serta potensi hambatan yang ada dalam praktik. Penelitian ini berlangsung selama satu bulan, dimulai pada tanggal 6 – 25 Januari 2025, memberikan cukup waktu bagi peneliti untuk melakukan wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumentasi yang dibutuhkan untuk memperoleh data yang valid dan menyeluruh.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi tantangan, hambatan, dan upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam mengimplementasikan MPP serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pacitan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan penulis, implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pacitan sebagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil yang signifikan. Pembahasan berikut ini menjelaskan dimensi-dimensi inovasi yang tercermin dalam MPP, mencakup produk/layanan, proses, metode, kebijakan, dan sistem, beserta faktor pendukung dan penghambat yang ditemukan dalam lapangan.

3.1. Inovasi Produk/Layanan pada MPP Pacitan

Inovasi produk atau layanan merupakan aspek utama yang terlihat dalam penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pacitan. Sebelum adanya MPP, berbagai jenis layanan publik tersebar di banyak kantor instansi yang letaknya berjauhan, sehingga masyarakat harus berpindah-pindah lokasi untuk menyelesaikan satu keperluan administrasi. Kondisi ini tidak hanya memakan waktu dan biaya, tetapi juga menimbulkan kebingungan akibat prosedur yang berbeda di tiap instansi, terutama dirasakan oleh masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan.

Dengan hadirnya MPP, pemerintah daerah menghadirkan konsep one-stop service, yaitu pengintegrasian layanan perizinan dan non-perizinan dari berbagai instansi dalam satu gedung. Melalui kebijakan ini, masyarakat cukup mendatangi satu lokasi untuk mengakses berbagai jenis layanan, seperti pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, pembayaran pajak, hingga layanan perbankan dan asuransi yang disediakan oleh sektor swasta.

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa MPP Pacitan menyediakan 128 jenis layanan dari 26 instansi berbeda, di antaranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Kepolisian, Kejaksaan, BPJS, serta beberapa bank dan lembaga pembiayaan. Berdasarkan keterangan pihak DPMPTSP Kabupaten Pacitan, sebelum MPP beroperasi masyarakat sering mengalami kebingungan dan harus bolak-balik mengurus dokumen ke berbagai kantor. Setelah MPP hadir,

masyarakat hanya perlu mendatangi satu lokasi dan memperoleh berbagai layanan dalam satu kunjungan.

Informasi dari petugas pelayanan juga menunjukkan bahwa layanan yang terpusat ini membantu mempersingkat waktu tunggu dan mempermudah proses verifikasi dokumen. Hal ini berdampak pada peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Pacitan sebesar 12% pada tahun pertama implementasi MPP dibandingkan tahun sebelumnya. Pengguna layanan juga menyatakan bahwa keberadaan petugas yang siap membantu di setiap loket menjadikan proses pengurusan lebih cepat dan jelas dibandingkan ketika pelayanan masih terpisah di berbagai kantor.

Selain layanan tatap muka, inovasi produk/layanan juga diwujudkan melalui penerapan teknologi informasi. Masyarakat kini dapat memanfaatkan Online Single Submission (OSS) dan aplikasi SICANTIK untuk mengurus perizinan usaha serta layanan administrasi lainnya secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor MPP. Berdasarkan keterangan petugas pelayanan, sistem digital ini telah berhasil mempersingkat waktu pengurusan, mengurangi antrean panjang di loket, dan menekan potensi terjadinya pungutan liar yang sebelumnya rentan terjadi pada pelayanan manual.

Penggunaan teknologi informasi ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat memantau status permohonan layanan secara daring dan memperoleh informasi prosedur dengan lebih mudah. Inovasi produk/layanan yang diterapkan MPP Pacitan tidak hanya berupa integrasi fisik berbagai layanan, tetapi juga transformasi ke arah pelayanan digital yang praktis, cepat, transparan, dan minim penyimpangan.

3.2. Inovasi Proses Pelayanan

Selain inovasi produk/layanan, penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pacitan juga menonjol pada aspek inovasi proses. Inovasi proses merujuk pada pembaruan alur kerja, mekanisme operasional, dan tata kelola pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kecepatan pelayanan kepada masyarakat.

Sebelum adanya MPP, proses pelayanan publik di Kabupaten Pacitan umumnya berjalan secara konvensional dengan prosedur yang panjang, tahap verifikasi berulang, serta koordinasi antarinstansi yang sering kali tidak sinkron. Hal ini kerap menimbulkan keterlambatan, antrean panjang, serta celah terjadinya pungutan tidak resmi. Setelah diimplementasikan, MPP menghadirkan perubahan mendasar melalui standarisasi prosedur dan penyusunan alur kerja yang lebih ringkas dan transparan.

Hasil wawancara dengan pejabat DPMPTSP menunjukkan bahwa setiap layanan yang bergabung di MPP telah disusun dalam Standard Operating Procedure (SOP) terpadu, yang menjadi panduan baku bagi petugas dan masyarakat. Dengan SOP ini, setiap tahap pelayanan memiliki waktu penyelesaian yang terukur dan dapat dipantau oleh pengawas internal, sehingga meminimalkan penumpukan berkas dan potensi penyimpangan prosedur.

Selain itu, MPP Pacitan juga menerapkan sistem antrian elektronik yang membantu mengatur aliran pengunjung secara teratur. Berdasarkan penjelasan petugas loket, penggunaan teknologi ini terbukti mempercepat distribusi nomor antrean, mengurangi kerumunan di area tunggu, serta memudahkan petugas dalam memanggil masyarakat sesuai urutan pelayanan.

Proses integrasi antarinstansi di MPP turut didukung dengan digitalisasi proses back-office. Petugas menjelaskan bahwa sebagian besar data administrasi kini dapat diakses secara

lintas sektor melalui jaringan internal, sehingga mengurangi kebutuhan fotokopi dokumen berulang oleh pemohon. Hal ini juga mempercepat tahap verifikasi dan memperkecil risiko kesalahan input data yang sebelumnya sering ditemukan pada pelayanan manual.

Dalam praktiknya, koordinasi lintas instansi di MPP didukung dengan rapat koordinasi rutin antara pimpinan DPMPTSP dan perwakilan instansi penyedia layanan. Berdasarkan keterangan pejabat terkait, rapat ini bertujuan untuk memastikan sinkronisasi prosedur, memperbaharui informasi kebijakan terbaru, serta menyelesaikan kendala teknis yang muncul di lapangan secara cepat.

Dengan inovasi proses ini, MPP Pacitan berhasil mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, terukur, dan akuntabel. Masyarakat tidak lagi harus berulang kali datang untuk melengkapi berkas, karena verifikasi dilakukan secara cepat melalui koordinasi lintas petugas di satu gedung. Penerapan teknologi antrian elektronik dan sistem back-office digital semakin mendukung kelancaran proses pelayanan serta mengurangi antrean panjang.

Secara keseluruhan, pembaruan proses ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten Pacitan untuk membangun pola pelayanan publik yang lebih modern, responsif, dan sesuai dengan prinsip good governance.

3.3. Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi metode menjadi salah satu dimensi penting dalam pengembangan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pacitan. Dimensi ini berkaitan dengan cara-cara baru yang diterapkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan partisipasi, dan mempermudah penyampaian informasi serta edukasi terkait prosedur layanan.

Sebelum hadirnya MPP, metode sosialisasi pelayanan publik di Pacitan masih bersifat konvensional, mengandalkan pengumuman tertulis di kantor-kantor instansi atau melalui penyampaian lisan pada pertemuan masyarakat. Hal ini menyebabkan banyak warga kurang memahami prosedur perizinan, persyaratan administrasi, serta alur pelayanan, sehingga memicu terjadinya berkas tidak lengkap, antrean panjang, hingga pungutan liar akibat ketidaktahuan masyarakat.

Sejak MPP Pacitan dioperasikan, pemerintah daerah mengadopsi metode baru berupa layanan terpadu berbasis digital dan tatap muka yang interaktif. Berdasarkan keterangan petugas dan pejabat DPMPTSP, salah satu terobosan metode adalah dengan menyediakan meja layanan informasi dan helpdesk yang difungsikan sebagai pusat konsultasi langsung. Masyarakat dapat memperoleh penjelasan mendetail tentang alur layanan, persyaratan dokumen, hingga estimasi waktu penyelesaian. Petugas yang ditemui di lapangan menjelaskan bahwa fasilitas ini sangat membantu mengurangi antrean pengurusan ulang berkas karena kesalahan informasi.

Selain itu, MPP Pacitan juga menerapkan metode pendampingan aktif bagi pemohon layanan tertentu, seperti izin usaha mikro, layanan kependudukan khusus, dan bantuan perizinan digital melalui aplikasi OSS dan SICANTIK. Petugas secara bergantian memberikan bimbingan langsung cara mengisi formulir daring, mengunggah dokumen, serta memantau status permohonan secara mandiri. Berdasarkan penjelasan beberapa petugas, metode ini sangat membantu pemohon yang belum terbiasa dengan teknologi digital, khususnya masyarakat di wilayah pedesaan.

Metode lain yang diterapkan adalah penyuluhan mobile dan jemput bola melalui program

MPP keliling. Pihak DPMPTSP menjelaskan bahwa layanan keliling dilakukan secara periodik ke desa-desa yang jauh dari pusat kabupaten. Tujuan utamanya untuk memberikan pelayanan dasar seperti perekaman KTP elektronik, pengurusan akta kelahiran, dan penyuluhan perizinan usaha mikro, tanpa masyarakat harus datang ke gedung MPP. Metode ini diharapkan mampu menjangkau warga dengan mobilitas terbatas serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi yang tertib.

Berdasarkan hasil evaluasi internal, metode-metode baru ini berkontribusi positif pada peningkatan jumlah permohonan izin usaha, penurunan berkas bermasalah, dan peningkatan literasi digital masyarakat. Masyarakat menjadi lebih terbiasa menggunakan platform daring, mengetahui hak dan kewajiban administratifnya, serta merasa lebih dekat dengan pemerintah daerah.

Secara keseluruhan, inovasi metode pada MPP Pacitan menunjukkan upaya pemerintah dalam mengubah cara lama menjadi pendekatan pelayanan publik yang lebih edukatif, proaktif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kondisi geografis daerah.

3.4. Inovasi Kebijakan dalam Pelayanan Publik

Inovasi kebijakan merupakan dimensi penting yang mendukung keberhasilan implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pacitan. Dimensi ini mencakup kebijakan strategis, regulasi teknis, dan keputusan operasional yang diambil oleh pemerintah daerah untuk memastikan MPP dapat berjalan sesuai tujuan, terkoordinasi lintas sektor, serta memiliki kerangka hukum yang jelas.

Sebelum MPP dioperasikan, kebijakan pelayanan publik di Kabupaten Pacitan masih terpisah-pisah antarinstansi, sehingga menimbulkan perbedaan prosedur, standar pelayanan, dan waktu penyelesaian yang bervariasi. Hal ini berdampak pada ketidakpastian bagi masyarakat, rendahnya kepastian hukum, serta melemahkan kontrol pemerintah dalam menjamin mutu pelayanan publik.

Sebagai bentuk inovasi kebijakan, Pemerintah Kabupaten Pacitan menetapkan regulasi lokal berupa Peraturan Bupati (Perbup) yang secara khusus mengatur pembentukan, struktur organisasi, tata cara pengelolaan, serta standar pelayanan di MPP. Berdasarkan penjelasan pejabat DPMPTSP, kebijakan ini disusun melalui koordinasi lintas instansi untuk memastikan semua layanan yang terintegrasi di MPP mengikuti standar pelayanan minimal yang sama, termasuk dalam hal waktu pelayanan, biaya, dan persyaratan dokumen.

Selain itu, kebijakan MPP Pacitan juga menekankan prinsip transparansi dan akuntabilitas, diwujudkan melalui pengaturan pelaporan kinerja secara periodik. Setiap instansi yang membuka loket di MPP wajib menyerahkan laporan capaian pelayanan, kendala di lapangan, serta usulan perbaikan. Informasi dari petugas di bagian administrasi MPP menyebutkan bahwa laporan ini dievaluasi rutin dalam forum rapat koordinasi, yang kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan penyempurnaan layanan berikutnya.

Di sisi kebijakan pelayanan digital, pemerintah daerah juga mengeluarkan kebijakan pendukung berupa integrasi aplikasi OSS dan SICANTIK dengan data kependudukan dan data perizinan di tingkat daerah. Berdasarkan penjelasan beberapa informan, kebijakan ini memudahkan sinkronisasi data antarinstansi, mengurangi risiko data ganda atau tidak valid, serta mempermudah pelacakan status permohonan izin secara daring oleh masyarakat.

Untuk menjamin kesinambungan kebijakan, Pemkab Pacitan juga menetapkan kebijakan

pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di MPP. Terdapat kebijakan pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan, baik terkait peningkatan kompetensi digital maupun pelayanan prima. Informasi dari petugas pelayanan menunjukkan bahwa pelatihan rutin ini membuat petugas lebih siap menghadapi dinamika permintaan layanan yang semakin beragam.

Secara keseluruhan, inovasi kebijakan yang diterapkan di MPP Pacitan memperkuat dasar hukum, memperjelas standar operasional, meningkatkan integrasi data lintas instansi, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa inovasi kebijakan menjadi fondasi utama yang menjaga agar inovasi produk, proses, dan metode dapat diimplementasikan secara konsisten dan berkelanjutan.

3.5. Inovasi Sistem Pelayanan

Dimensi terakhir dalam kerangka inovasi menurut Teori Inovasi Roger adalah inovasi sistem. Inovasi sistem mencakup upaya perbaikan dalam pola kerja yang terintegrasi, penggunaan teknologi pendukung, serta pembentukan mekanisme monitoring dan evaluasi yang berkesinambungan. Pada konteks Mal Pelayanan Publik (MPP) Pacitan, inovasi sistem menjadi penopang utama agar keseluruhan rangkaian produk, proses, metode, dan kebijakan dapat berjalan secara sinkron.

Sebelum adanya MPP, sistem kerja antarinstansi di Pacitan berjalan secara parsial dengan basis data yang terpisah, belum saling terhubung, dan minim berbagi informasi. Kondisi ini sering memunculkan duplikasi data, ketidaksesuaian informasi antarberkas, dan memperlambat waktu pelayanan. Hasil observasi di lapangan serta penjelasan dari beberapa informan mengungkapkan bahwa proses verifikasi berkas yang manual sering menimbulkan antrean panjang dan menurunkan akurasi data pemohon.

Sebagai bentuk inovasi sistem, MPP Pacitan kini menerapkan sistem jaringan informasi terintegrasi yang menghubungkan berbagai layanan dari instansi pusat maupun daerah. Sistem ini memungkinkan petugas lintas loket untuk mengakses dan memperbarui data secara real-time, sehingga proses validasi dokumen dapat dilakukan lebih cepat dan akurat. Informasi dari petugas teknis menyebutkan bahwa integrasi sistem ini juga membantu memangkas proses birokrasi yang sebelumnya tumpang tindih antarinstansi.

Selain integrasi jaringan, MPP Pacitan juga menerapkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPP) sebagai sistem pendukung operasional harian. Sistem ini dirancang untuk mencatat semua transaksi pelayanan, memantau jumlah pengunjung, mengelola antrian elektronik, hingga menghasilkan laporan statistik layanan secara otomatis. Berdasarkan keterangan staf administrasi, data dari SIMPP menjadi sumber informasi yang akurat bagi pimpinan dalam mengambil keputusan strategis terkait evaluasi kinerja layanan.

Sistem pendukung lainnya berupa aplikasi Online Single Submission (OSS) dan SICANTIK juga telah dioptimalkan untuk memperluas kanal pelayanan secara digital. Warga dapat mengajukan permohonan izin, mengunggah dokumen persyaratan, dan memantau progres layanan dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor. Beberapa pengguna layanan yang diwawancarai menyebutkan bahwa kemudahan ini membantu menghemat waktu dan biaya, terutama bagi warga yang tinggal jauh dari pusat kabupaten.

Untuk memastikan sistem berjalan optimal, pemerintah daerah juga membangun mekanisme evaluasi dan pengawasan internal yang dilakukan secara berkala. Tim pengelola

MPP bersama perwakilan instansi rutin melakukan audit data, pengecekan kelancaran sistem digital, serta pembaruan sistem bila ditemukan kendala teknis. Penjelasan pejabat DPMPTSP menunjukkan bahwa evaluasi berkala ini menjadi kunci untuk menjaga agar sistem pelayanan tetap responsif, aman, dan mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Dengan demikian, penerapan inovasi sistem di MPP Pacitan berhasil mewujudkan ekosistem pelayanan publik yang lebih terintegrasi, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Inovasi sistem ini juga mendukung visi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.6. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi MPP

a) Faktor Pendukung

Kebijakan Implementasi **Mal Pelayanan Publik (MPP)** di Kabupaten Pacitan telah mengalami sejumlah kemajuan yang signifikan, dan ini tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung yang sangat vital. Kesuksesan implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) sangat bergantung pada dua faktor utama, yaitu penguatan kapasitas SDM dan peningkatan teknologi yang digunakan. (Morte-Nadal & Esteban-Navarro, 2025). Pertama, komitmen kuat dari pemerintah daerah menjadi salah satu faktor utama keberhasilan MPP. Pemerintah Kabupaten Pacitan menunjukkan dedikasi yang tinggi untuk mewujudkan layanan publik yang lebih efisien dan terintegrasi melalui MPP. Komitmen ini tercermin dalam pembangunan infrastruktur yang memadai, serta penyediaan anggaran yang cukup untuk mendukung operasional MPP.

Kedua, integrasi layanan antarinstansi yang diterapkan dalam MPP juga memainkan peran penting dalam mempercepat proses administrasi. Sebelum adanya MPP, masyarakat di Kabupaten Pacitan harus berpindah-pindah antarinstansi untuk mengurus berbagai jenis pelayanan. Namun, setelah MPP terintegrasi, berbagai jenis layanan dari 26 instansi pemerintah dan sektor swasta kini tersedia dalam satu lokasi, yang memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya. Integrasi ini meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi kesalahan administratif yang sering terjadi ketika layanan tidak terkoordinasi.

Selain itu, pemanfaatan teknologi digital menjadi aspek kunci yang mendukung keberhasilan MPP. Penerapan aplikasi digital seperti OSS (Online Single Submission) dan SICANTIK mempercepat pengurusan izin usaha dan administrasi lainnya. Sistem digital ini mengurangi kesalahan manusia, mempercepat verifikasi data, dan memungkinkan pelayanan lebih transparan. Penggunaan sistem antrian digital juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat, mengurangi waktu tunggu, dan membuat proses lebih terorganisir.

Keberhasilan MPP tidak terlepas dari kontribusi tenaga kerja profesional yang memiliki keterampilan dalam teknologi informasi. Pelatihan sistem digital untuk para petugas pelayanan sangat membantu dalam memaksimalkan implementasi MPP, di mana petugas dapat dengan cepat mengoperasikan sistem yang ada, merespons pertanyaan masyarakat, dan menangani pengurusan dokumen dengan efisien. Faktor SDM yang terlatih dengan baik dan infrastruktur yang memadai sangat menentukan keberhasilan pelayanan publik berbasis teknologi. Tanpa penguatan kapasitas manusia dan fasilitas yang mendukung, inovasi pelayanan yang diterapkan cenderung kurang optimal (Tatut Anjani dan Sampara Lukman, 2018).

b) Faktor Penghambat

Meskipun penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) di beberapa daerah telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan transparansi pelayanan tantangan terbesar yang dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur dan kapasitas SDM yang terlatih (Fredriksson & Macchione Saes, 2025). Salah satunya adalah keterbatasan keahlian digital pada Sumber Daya Manusia (SDM). Beberapa petugas yang terlibat dalam operasional MPP belum sepenuhnya menguasai sistem digital yang digunakan, seperti OSS dan SICANTIK. Hal ini dapat memperlambat proses layanan dan menyebabkan kesalahan teknis yang berdampak pada efisiensi waktu yang seharusnya bisa lebih cepat. Sebagian besar petugas yang baru terlibat dalam sistem ini perlu diberikan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengoperasikan aplikasi digital.

Selanjutnya, integrasi sistem antarinstitusi yang belum sempurna juga menjadi salah satu hambatan yang signifikan. Meskipun MPP sudah berusaha mengintegrasikan berbagai layanan, beberapa sistem antarinstitusi belum sepenuhnya terhubung secara otomatis. Akibatnya, ada beberapa layanan yang harus dikembalikan lagi ke instansi asal untuk verifikasi atau proses lebih lanjut, yang mempengaruhi prinsip pelayanan satu pintu yang idealnya diterapkan dalam MPP. Ketidaktuntutan ini menyebabkan masyarakat tetap harus berpindah-pindah untuk menyelesaikan urusannya, meskipun tidak sekompleks sebelumnya.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi salah satu penghambat keberhasilan MPP. Meski MPP sudah menyediakan berbagai layanan di satu tempat, masih banyak masyarakat, terutama di daerah pedesaan, yang belum sepenuhnya memahami manfaat dan prosedur pengurusan layanan di MPP. Beberapa warga masih menganggap bahwa layanan publik tetap harus diurus langsung di instansi terkait, tanpa mengetahui bahwa MPP menyediakan layanan terpadu yang lebih efisien. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sangat diperlukan agar mereka dapat memanfaatkan MPP dengan optimal.

Selain itu, kendala teknis dalam infrastruktur juga menjadi tantangan yang tidak bisa diabaikan. Terkadang, terjadi gangguan pada sistem antrian digital yang mengganggu kelancaran proses layanan. Beberapa aplikasi seperti OSS dan SICANTIK juga mengalami masalah teknis, seperti gangguan server, yang menyebabkan pemrosesan data menjadi lambat dan mengganggu kelancaran pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya perawatan sistem secara berkala dan perbaikan infrastruktur teknologi yang digunakan di MPP, agar masalah teknis yang muncul bisa diminimalkan.

Secara keseluruhan, meskipun MPP di Kabupaten Pacitan telah membawa banyak perubahan positif, tantangan dalam peningkatan kapasitas SDM, integrasi sistem, serta sosialisasi yang lebih efektif kepada masyarakat harus terus diperhatikan. Mengatasi hambatan-hambatan ini akan semakin memperkuat implementasi MPP dan membuat pelayanan publik lebih efisien dan transparan di masa depan.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pacitan telah memberikan perubahan signifikan terhadap pola pelayanan publik, khususnya dalam aspek integrasi layanan, kemudahan akses, dan efisiensi proses perizinan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Lestari et al (2023) mengenai MPP di Kota Tangerang Selatan yang menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui konsep MPP mampu meningkatkan kinerja birokrasi pelayanan dan mempercepat proses layanan masyarakat. Sama

halnya dengan temuan tersebut, di Kabupaten Pacitan MPP mampu mengurangi waktu tunggu dan mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan menyediakan 128 jenis layanan dari 26 instansi dalam satu tempat.

Namun, berbeda dengan hasil penelitian *Rahayu et al (2022)* di Kabupaten Bandung yang menyatakan bahwa sistem antrean digital berjalan dengan baik dan efisien, penelitian ini menemukan bahwa sistem antrean di MPP Pacitan masih belum optimal karena gangguan teknis yang kerap terjadi dan kurangnya pemahaman pengguna terhadap teknologi pelayanan. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh karakteristik objek penelitian, di mana Kabupaten Pacitan memiliki keterbatasan infrastruktur digital dibandingkan dengan kota besar seperti Bandung.

Temuan lainnya adalah belum meratanya integrasi sistem antarinstansi dalam pelayanan MPP Pacitan. Hal ini menolak atau menyanggah sebagian dari temuan Soarubun (2025) yang menyebutkan bahwa sistem integrasi antarinstansi di MPP Surabaya berjalan cukup baik. Dalam konteks Pacitan, sebagian layanan masih harus dikembalikan ke instansi asal karena sistem back office belum terhubung secara menyeluruh, sehingga prinsip pelayanan satu pintu belum dapat terlaksana sepenuhnya.

Lebih lanjut, temuan penelitian ini memperkuat teori inovasi pelayanan publik dari Mulgan dan Albury (2003) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada ide kebijakan, tetapi juga pada kesiapan sistem, sumber daya manusia, dan dukungan teknis. Di MPP Pacitan, faktor SDM menjadi salah satu tantangan utama karena beberapa petugas layanan belum menguasai sistem OSS atau SICANTIK secara optimal, yang berakibat pada lambatnya respon terhadap pemohon layanan. Hal ini sejalan dengan temuan *Afifah et al (2024)* di Kota Balikpapan yang menyatakan bahwa literasi digital ASN menjadi salah satu kendala utama dalam optimalisasi pelayanan berbasis teknologi.

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Sofianto (2019) yang menegaskan pentingnya kapasitas SDM dan pelatihan aparatur dalam mewujudkan layanan publik berbasis digital di era revolusi industri 4.0. Di Kabupaten Pacitan, meskipun secara regulasi dan infrastruktur dasar telah tersedia, tetapi belum sepenuhnya didukung oleh peningkatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan.

Di sisi lain, penelitian ini berbeda dengan studi Rahmadhany dan Satispi (2024) yang menyoroti optimalisasi sosialisasi program MPP di Kota Tangerang Selatan sebagai kunci keberhasilan peningkatan partisipasi masyarakat. Di Kabupaten Pacitan, temuan justru menunjukkan masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai fungsi MPP secara utuh. Hal ini ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang mengurus perizinan langsung ke dinas teknis, bukan ke MPP. Rendahnya sosialisasi dan edukasi publik menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas layanan terintegrasi di daerah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini **memperkuat** beberapa hasil studi sebelumnya, khususnya terkait efektivitas MPP dalam mengintegrasikan layanan publik, namun juga menolak atau menyanggah sebagian temuan lainnya akibat perbedaan konteks wilayah, kesiapan teknologi, dan karakteristik sosial masyarakat. Penelitian ini sekaligus menegaskan bahwa dalam konteks daerah rural seperti Kabupaten Pacitan, implementasi inovasi pelayanan publik harus disesuaikan dengan kapasitas lokal agar mampu berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi dalam menganalisis implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pacitan, diperoleh beberapa kesimpulan penting. Implementasi MPP di Pacitan dapat dikategorikan berjalan cukup baik meskipun belum sepenuhnya optimal. Pemerintah Kabupaten Pacitan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah menjalankan inovasi pelayanan dengan mengintegrasikan 128 jenis layanan dari 26 instansi ke dalam satu tempat. Hal ini mencerminkan langkah progresif dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, dan terpusat sesuai semangat reformasi birokrasi.

Penerapan inovasi ini berjalan selaras dengan teori inovasi pelayanan publik oleh Mulgan dan Albury (2003), yang menekankan pentingnya pengembangan dimensi produk, proses, metode, kebijakan, dan sistem. Dalam konteks Pacitan, dimensi proses dan kebijakan tampak menonjol melalui dukungan regulasi dan penyederhanaan birokrasi, namun masih terdapat tantangan dalam dimensi sistem dan sumber daya manusia.

Keberhasilan implementasi MPP di Pacitan didukung oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah komitmen pemerintah daerah dalam mendukung integrasi layanan serta adanya fasilitas gedung yang representatif dan mudah diakses. Selain itu, kerja sama antar instansi dan tersedianya sistem pelayanan berbasis OSS dan SICANTIK turut mempercepat proses layanan. Namun demikian, terdapat pula sejumlah kendala yang menghambat efektivitas MPP, seperti masih kurangnya literasi digital di kalangan aparatur pelaksana, belum optimalnya sistem antrian digital, dan rendahnya sosialisasi kepada masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu dan ruang lingkup. Penelitian hanya dilakukan pada satu unit organisasi yaitu DPMPTSP Kabupaten Pacitan dan tidak menjangkau seluruh instansi vertikal yang tergabung dalam MPP. Selain itu, pengumpulan data terbatas pada informan tertentu yang dipilih secara purposif, sehingga tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh populasi pengguna layanan MPP di Pacitan..

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari bahwa temuan dalam penelitian ini merupakan langkah awal dalam memahami implementasi MPP di daerah rural. Oleh karena itu, disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, baik secara tematik maupun geografis, termasuk meneliti dampak keberadaan MPP terhadap kualitas layanan publik di sektor-sektor spesifik seperti kesehatan, kependudukan, atau perizinan usaha. Penelitian komparatif antar daerah dengan karakteristik berbeda juga penting untuk memperkuat pemahaman terhadap faktor keberhasilan dan kegagalan inovasi pelayanan publik berbasis MPP.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pacitan beserta seluruh jajaran, yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pacitan.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada para informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi penting selama proses pengumpulan data berlangsung, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung kelancaran pelaksanaan penelitian

ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1), 61–75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Fauzi, R., & Ikhbaluddin, I. (2020). Kinerja Pegawai dalam Menyukkseskan Mini Market Pelayanan Publik. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(1), 51–64. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i1.1173>
- Fredriksson, A., & Macchione Saes, M. S. (2025). Quantifying political effects in the spatial allocation of public services. *Socio-Economic Planning Sciences*, 99(May), 102180. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2025.102180>
- Hendiyani, M. F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 103–126. <https://doi.org/10.33701/jt.v11i1.635>
- Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. 2023. *Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 44–56. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.471>
- Mao, Z., & Zhu, Y. (2025). Does e-government integration contribute to the quality and equality of local public services? Empirical evidence from China. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 41599. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04539-y>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Mulgan, G., & Albury, D. 2003. *Innovation in the public sector*. London: Innovation in the Public Sector, Strategy Unit, Cabinet Office
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. Á. (2025). Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 41599. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7>
- Nurdin, M., & Hartati, N. (2019). Pendekatan kualitatif dalam penelitian sosial dan kebijakan. Penerbit Universitas Terbuka.
- Petra Hasiholan, Murtir Jeddawi, & Ika Sartika. (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>
- Prabowo, Hadi (2022) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. 1 ed. Bimedia Pustaka Utama, Padalarang-Bandung Barat.
- Rahayu, A., Puji Rahmayanti, K., Mahendra, W., & Amania Afra, S. (2022). Performance Evaluation of Public Service Mall (Mall Pelayanan Publik) in Indonesia using the Balanced Scorecard. *Policy & Governance Review*, 6(2), 123-140. doi:10.30589/pgr.v6i2.570
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. 2021. Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan. Alfabeta Bandung, 148.
- Salsabilla Putri Rahmadhany, & Evi Satispi. 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>
- Simangunsong, F. (2017). Metode Penelitian Sosial Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soarubun, J. (2025). ADMINISTRATION: THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE FIELD OF POPULATION. *MAP Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(01), 1-9. <https://doi.org/10.30996/mapo.v5i01.13133>
- Sofianto, A. (2019). Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi

