



Analisis Tantangan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang

Angga Putra Tri Rezeki^{1*}, Nora Eka Putri¹, Genius Umar¹, Hendri Gunawan¹,
Wike Putri Meilia¹, Ega Febrian²

¹Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Padang,
Sumatera Barat, Indonesia, 25132

²Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas,
Kampus Limau Manis, Padang, Sumatera Barat, Indonesia, 25163

*Penulis Korespondensi: anggaputera@unp.ac.id

Abstract. *Public service quality is one of the key indicators in assessing government performance and public trust. As part of bureaucratic reform, Public Service Malls (Mal Pelayanan Publik/MPP) have been developed to integrate various public services into a single service center. This study aims to analyze the challenges faced in improving service quality at the Public Service Mall of Padang City and to formulate strategies for enhancing public service quality. The research employed a qualitative approach through a Systematic Literature Review (SLR) guided by the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) framework. Data were collected from scientific articles indexed in Google Scholar published between 2023 and 2026. The selection process resulted in 14 relevant articles that were analyzed using thematic analysis. The findings indicate that service quality in Public Service Malls is influenced by human resource competence, inter-agency coordination, digital transformation, organizational culture, and governance practices. Several challenges were identified, including gaps between public expectations and service delivery, limitations in service integration, the need for digital optimization, and organizational adaptation to innovation. The study also reveals that strategies such as strengthening human resource capacity, expanding digital-based services, implementing smart governance, fostering innovative organizational culture, and improving institutional collaboration can significantly enhance service quality. The implication of this study is that continuous improvement in service quality requires not only technological innovation but also institutional strengthening and citizen-oriented governance to support sustainable bureaucratic reform and public satisfaction.*

Keywords: *bureaucratic reform; digital transformation; public service mall; public service quality; smart governance*

Abstrak. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, Mal Pelayanan Publik (MPP) dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu pusat pelayanan terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Systematic Literature Review (SLR) yang mengacu pada kerangka Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA). Data diperoleh dari artikel ilmiah yang diakses melalui Google Scholar dan diterbitkan pada periode 2023–2026. Proses seleksi menghasilkan 14 artikel yang relevan dan dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, transformasi digital, budaya organisasi, dan tata kelola pemerintahan. Tantangan yang ditemukan meliputi kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima, keterbatasan integrasi layanan, optimalisasi transformasi digital, serta kebutuhan adaptasi organisasi terhadap inovasi pelayanan. Penelitian ini juga menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan layanan berbasis digital, penerapan smart governance, penguatan budaya organisasi yang inovatif, serta peningkatan kolaborasi kelembagaan. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik

memerlukan sinergi antara inovasi teknologi, penguatan kelembagaan, dan tata kelola yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat guna mendukung reformasi birokrasi yang berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik; mal pelayanan publik; reformasi birokrasi; smart governance; transformasi digital

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang efektif, transparan, dan responsif tidak hanya mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Komitmen tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Republik Indonesia, 2009).

Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, pemerintah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah Mal Pelayanan Publik (MPP), yaitu model pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan sektor swasta dalam satu lokasi pelayanan. Melalui integrasi tersebut, masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan secara lebih cepat, mudah, dan efisien (Republik Indonesia, 2021).

Keberadaan MPP telah menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Ratih et al. (2025) menjelaskan bahwa MPP berperan dalam menyederhanakan prosedur pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memperkuat integrasi pelayanan antarinstansi. Yuhandika et al. (2025) juga menyatakan bahwa MPP memiliki kontribusi dalam mewujudkan prinsip good governance melalui peningkatan efektivitas organisasi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada MPP memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Muslim et al. (2024) menemukan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas manajemen

Analisis Tantangan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang

pelayanan, kompetensi aparatur, koordinasi organisasi, dan aksesibilitas layanan. Permata Sari et al. (2025) menunjukkan bahwa pelayanan yang bersifat transformatif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dewi et al. (2025) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Perkembangan teknologi informasi turut mendorong transformasi pelayanan publik melalui penerapan smart government dan e-government. Triyandra et al. (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Penelitian Purnomo et al. (2025) juga menunjukkan bahwa penerapan e-government pada Mal Pelayanan Publik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi. Praktik smart governance bahkan terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi teknologi dan inovasi pelayanan yang berkelanjutan (HR et al., 2025).

Meskipun demikian, sejumlah penelitian masih menemukan berbagai kendala dalam penyelenggaraan MPP. Firdausi dan Nawangsari (2023) menemukan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima. Restu dan Yuningsih (2025) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi, kompetensi sumber daya manusia, dan integrasi layanan. Ali et al. (2025) juga menegaskan bahwa implementasi MPP memerlukan dukungan inovasi kebijakan dan penguatan kelembagaan agar pelayanan terpadu dapat berjalan secara optimal.

Kota Padang merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan Mal Pelayanan Publik sebagai pusat pelayanan terpadu. Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, MPP Kota Padang didukung berbagai inovasi pelayanan, seperti MPP Mobile, Sistem Informasi Nomor Perizinan (SINOPEN), Survei Kepuasan Masyarakat Online, dan RAGA MPP sebagai sarana pengawasan pelayanan. Data DPMPTSP Kota Padang menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai 84 atau setara 3,36 pada skala 4,00 dan termasuk kategori baik. Pemerintah Kota Padang juga memperoleh penghargaan kategori “Sangat

Baik” dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Percepatan Pelaksanaan Berusaha Tahun 2024 (DPMPTSP Kota Padang, 2025a; 2025b; 2025c).

Penelitian mengenai Mal Pelayanan Publik telah banyak dilakukan dengan fokus pada kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, efektivitas pelayanan perizinan, reformasi birokrasi, transformasi pelayanan, serta penerapan smart government di berbagai daerah. Namun, penelitian yang mengkaji secara komprehensif tantangan penyelenggaraan pelayanan, pemanfaatan inovasi digital, capaian kinerja pelayanan, dan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang masih terbatas. Padahal, karakteristik pengguna layanan, kapasitas organisasi, dan bentuk inovasi pelayanan yang diterapkan setiap daerah berbeda sehingga memerlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kondisi daerah masing-masing.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang serta merumuskan strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik mencakup pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diberikan kepada warga negara. Kualitas pelayanan publik menjadi ukuran keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan (Republik Indonesia, 2009).

2.2 Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima masyarakat dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Salah satu teori yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan),

responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pada berbagai organisasi publik maupun swasta (Hoque et al., 2023).

2.3 Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik merupakan bentuk integrasi pelayanan yang menggabungkan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi pelayanan terpadu. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 menjelaskan bahwa MPP bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, integrasi layanan, percepatan pelayanan, dan peningkatan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan. MPP juga menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada masyarakat.

2.4 Smart Government dan E-Government

Smart government dan e-government merupakan pendekatan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Triyandra et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan smart government berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada MPP. Purnomo et al. (2025) juga menemukan bahwa implementasi e-government mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui percepatan proses administrasi dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

2.5 Penelitian Terdahulu

Muslim et al. (2024) menemukan bahwa kepuasan masyarakat pada MPP dipengaruhi oleh faktor internal organisasi dan faktor eksternal pelayanan. Lestari et al. (2024) menunjukkan bahwa inovasi perpanjangan jam pelayanan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Firdausi dan Nawangsari (2023) menemukan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima. Restu dan Yuniningsih (2025) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi dan kompetensi sumber daya manusia. Permata Sari et al. (2025) menunjukkan bahwa pendekatan *transformative service* mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Ratih et al. (2025) menegaskan bahwa MPP berperan penting dalam mendukung reformasi birokrasi melalui integrasi dan penyederhanaan pelayanan publik.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, transformasi digital, dan kapasitas organisasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan penyelenggaraan MPP. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis tantangan penyelenggaraan pelayanan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang masih terbatas sehingga penelitian ini memiliki nilai kebaruan dan relevansi untuk dilakukan.

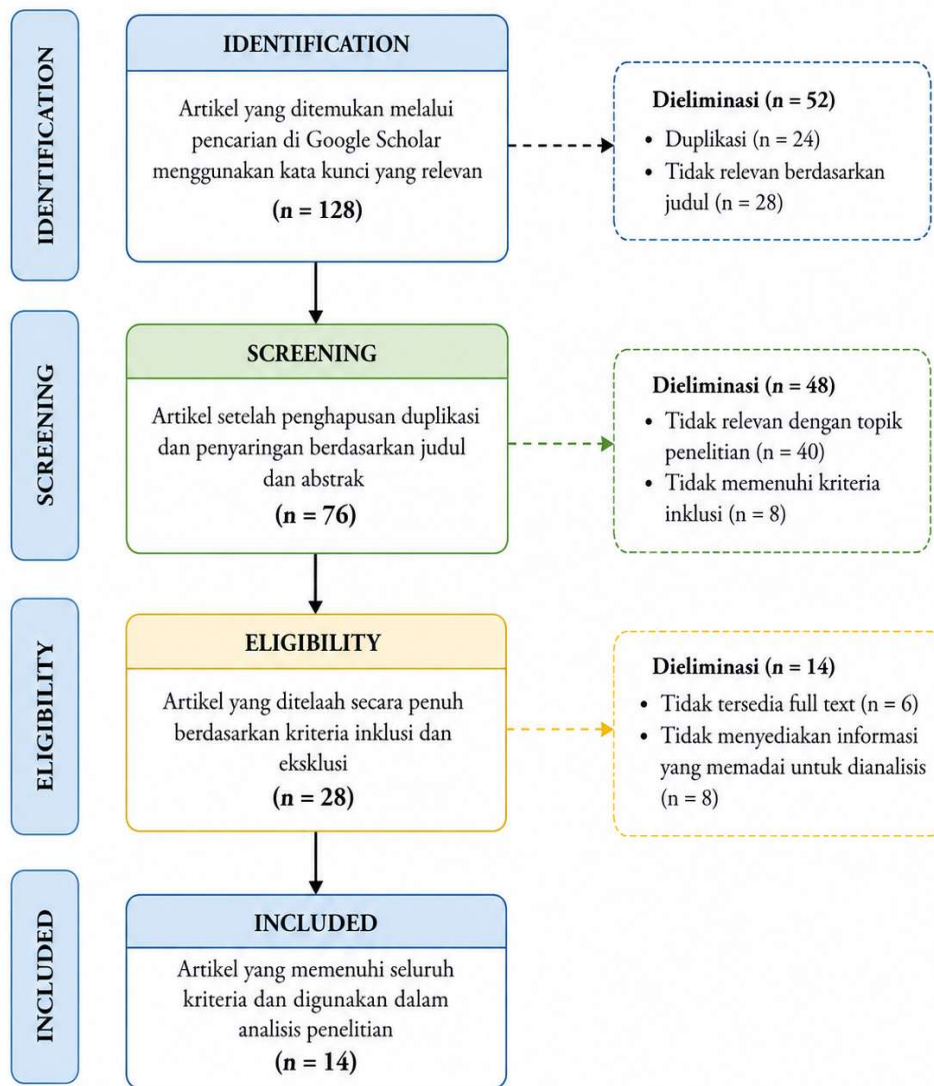
3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi, menelaah, dan mensintesis hasil penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan Mal Pelayanan Publik (MPP). Proses kajian literatur mengacu pada pedoman SPAR-4-SLR agar proses pencarian, seleksi, dan analisis literatur dilakukan secara sistematis dan transparan (Paul et al., 2024).

Data penelitian diperoleh melalui penelusuran artikel ilmiah pada Google Scholar menggunakan kata kunci *Mal Pelayanan Publik*, *public service mall*, *kualitas pelayanan publik*, *service quality*, *kepuasan masyarakat*, dan *reformasi birokrasi*. Artikel yang digunakan merupakan publikasi ilmiah periode 2023–2026 yang tersedia dalam bentuk *full text* dan relevan dengan fokus penelitian.

Seleksi literatur dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi artikel yang membahas MPP, kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, reformasi birokrasi, dan transformasi digital pelayanan publik. Adapun artikel yang tidak relevan, duplikat, atau tidak menyediakan informasi yang memadai dikeluarkan dari proses analisis. Hasil penelusuran awal memperoleh 128 artikel, kemudian dilakukan proses identifikasi, penyaringan, dan penilaian kelayakan hingga diperoleh 14 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis.

Analisis Tantangan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang



Sumber: Diolah peneliti berdasarkan Paul et al. (2024).

Gambar 1. Diagram Alur Seleksi Artikel Berdasarkan SPAR-4-SLR

Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik (thematic analysis) dengan mengelompokkan temuan penelitian ke dalam tema-tema utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, transformasi digital, tantangan penyelenggaraan MPP, serta strategi peningkatan pelayanan. Hasil analisis kemudian disajikan secara deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tantangan Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang

Berdasarkan hasil sintesis 14 artikel yang dianalisis, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Muslim et al. (2024) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas manajemen internal organisasi, koordinasi pelayanan, kompetensi aparatur, dan aksesibilitas layanan. Temuan tersebut diperkuat oleh Dewi et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam perspektif teori SERVQUAL, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Hoque et al., 2023). Dimensi reliability dan responsiveness menjadi aspek yang paling menentukan dalam pelayanan MPP karena berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, Firdausi dan Nawangsari (2023) menemukan masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih menjadi tantangan bagi berbagai MPP di Indonesia.

Selain kualitas pelayanan, transformasi digital menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern. Triyandra et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan smart government berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Purnomo et al. (2025) juga menjelaskan bahwa implementasi e-government mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi. Temuan tersebut diperkuat oleh Frinaldi et al. (2024) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam administrasi pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun demikian, digitalisasi pelayanan masih menghadapi tantangan berupa kesiapan sumber daya manusia, integrasi sistem pelayanan, dan kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan teknologi.

Analisis Tantangan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang

Tantangan lainnya berkaitan dengan koordinasi antarinstansi dan kapasitas kelembagaan. Restu dan Yuniningsih (2025) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan MPP dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, koordinasi antarorganisasi, dan integrasi layanan. Sejalan dengan itu, Ali et al. (2025) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi MPP memerlukan inovasi kebijakan, dukungan kelembagaan, dan kolaborasi yang kuat antarinstansi penyelenggara layanan. Yuhandika et al. (2025) juga menjelaskan bahwa keberhasilan MPP dalam mewujudkan prinsip good governance sangat dipengaruhi oleh efektivitas organisasi, transparansi pelayanan, dan akuntabilitas penyelenggara layanan.

Dalam aspek tata kelola pemerintahan, Gunawan et al. (2026) menjelaskan bahwa kewenangan diskresi pejabat administrasi negara memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan pelayanan publik. Penggunaan diskresi yang sesuai dengan prinsip hukum dan etika dapat mempercepat penyelesaian pelayanan serta meningkatkan efektivitas birokrasi. Sebaliknya, penggunaan diskresi yang tidak tepat dapat menimbulkan ketidakpastian pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa budaya organisasi menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Seulalae et al. (2026) menjelaskan bahwa perubahan budaya organisasi melalui praktik-praktik inovatif dapat meningkatkan kinerja sektor publik dan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada teknologi dan regulasi, tetapi juga pada budaya kerja yang mendukung inovasi dan pelayanan prima.

Temuan-temuan tersebut relevan dengan kondisi MPP Kota Padang. Berdasarkan data DPMPTSP Kota Padang, MPP Kota Padang telah menerapkan berbagai inovasi pelayanan seperti MPP Mobile, Sistem Informasi Nomor Perizinan (SINOPEN), Survei Kepuasan Masyarakat Online, dan RAGA MPP sebagai sarana pengawasan pelayanan (DPMPTSP Kota Padang, 2025a; 2025b; 2025c). Selain itu, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 84 atau setara 3,36 pada skala 4,00 yang menunjukkan kategori baik. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan

untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berbasis digital.

4.2 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang

Berdasarkan hasil kajian literatur, terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada MPP Kota Padang. Strategi pertama adalah peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan. Muslim et al. (2024) menunjukkan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Peningkatan kompetensi aparatur juga akan memperkuat dimensi assurance dan responsiveness dalam teori SERVQUAL (Hoque et al., 2023).

Strategi kedua adalah memperkuat transformasi digital pelayanan publik melalui pengembangan sistem pelayanan yang lebih terintegrasi dan mudah diakses masyarakat. Triyandra et al. (2024), Purnomo et al. (2025), dan Frinaldi et al. (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, transparansi, efisiensi, serta kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, pengembangan inovasi seperti MPP Mobile, SINOPEN, dan layanan pengaduan berbasis digital perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Padang.

Strategi ketiga adalah memperkuat penerapan smart governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik. HR et al. (2025) menjelaskan bahwa smart governance mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi, inovasi pelayanan, dan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif. Dengan demikian, penguatan integrasi teknologi dan sistem informasi pelayanan menjadi langkah penting dalam mendukung pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada masyarakat.

Strategi keempat adalah meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antarinstansi yang tergabung dalam MPP. Ali et al. (2025) dan Restu dan Yuniningsih (2025) menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan terpadu sangat dipengaruhi oleh koordinasi kelembagaan dan integrasi layanan. Penguatan koordinasi akan mempercepat proses pelayanan, mengurangi hambatan birokrasi, serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Analisis Tantangan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang

Strategi kelima adalah mengembangkan inovasi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Lestari et al. (2024) menunjukkan bahwa inovasi berupa perpanjangan jam pelayanan mampu meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan harus terus dikembangkan sesuai kebutuhan pengguna layanan agar pelayanan publik semakin mudah dijangkau oleh masyarakat.

Strategi keenam adalah memperkuat pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Permata Sari et al. (2025) menjelaskan bahwa pelayanan yang bersifat transformatif dan berfokus pada kebutuhan pengguna layanan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Strategi ketujuh adalah memperkuat reformasi birokrasi melalui integrasi pelayanan dan penyederhanaan prosedur pelayanan. Ratih et al. (2025) menjelaskan bahwa MPP Kota Padang berperan penting dalam mendukung reformasi birokrasi melalui penyederhanaan prosedur pelayanan dan integrasi layanan antarinstansi. Strategi ini sejalan dengan tujuan penyelenggaraan MPP sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada MPP Kota Padang memerlukan penguatan kualitas sumber daya manusia, transformasi digital, smart governance, koordinasi kelembagaan, budaya organisasi yang inovatif, serta tata kelola pelayanan yang akuntabel dan berorientasi pada masyarakat. Implementasi strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, kepercayaan publik, serta mendukung terwujudnya reformasi birokrasi dan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, transformasi digital, budaya organisasi, serta penerapan prinsip good governance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP

memiliki peran penting dalam mendukung reformasi birokrasi melalui integrasi layanan, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan aksesibilitas pelayanan publik. Namun demikian, penyelenggaraan MPP masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima, kebutuhan peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi pemanfaatan teknologi digital, serta penguatan koordinasi dan integrasi layanan antarinstansi. Pada MPP Kota Padang, berbagai inovasi pelayanan yang telah diterapkan menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan tetap diperlukan untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis.

Berdasarkan temuan tersebut, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada MPP Kota Padang perlu difokuskan pada penguatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan transformasi digital pelayanan, penerapan smart governance, penguatan koordinasi kelembagaan, pengembangan budaya organisasi yang inovatif, serta peningkatan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah sekaligus mendukung keberhasilan reformasi birokrasi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) yang hanya mengandalkan data sekunder dari artikel ilmiah yang tersedia pada Google Scholar sehingga hasil penelitian sangat bergantung pada ketersediaan dan kualitas literatur yang dianalisis. Selain itu, penelitian ini tidak melakukan pengukuran langsung terhadap persepsi pengguna layanan di MPP Kota Padang. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan empiris melalui survei, wawancara, atau metode campuran (*mixed methods*) untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta efektivitas inovasi pelayanan yang diterapkan pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang.

DAFTAR REFERENSI

- Ali, K., Idris, A. S., & Haruna, M. (2025). Policy innovation in public services: The project development of public service mall in Barru Regency, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 15(1). <https://doi.org/10.26618/ojip.v15i1.17441>
- Dewi, N. P. D. C. S., Latupeirissa, J. J. P., Anggreswari, N. P. Y., & Joniarta, I. W. (2025).

*Analisis Tantangan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan
pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang*

- Analisis kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat di Kota Denpasar. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 12(2). <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v12i2.571>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. (2025a). *Beranda DPMPTSP Kota Padang*. <https://dpmptsp.padang.go.id/>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. (2025b). *MPP Mobile*. <https://dpmptsp.padang.go.id/inovasi/mpp-mobile>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. (2025c). *RAGA MPP*. <https://dpmptsp.padang.go.id/inovasi/raga-mpp>
- Firdausi Fikri, A., & Nawangsari, E. R. (2023). Gap Analysis To Measure Service Quality At Public Service Mall (MPP). *Jurnal Governansi*, 9(1), 18–34. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i1.5534>
- Frinaldi, A., Afdalisma, A., Rezeki, A. P. T., & Saputra, B. (2024, November). Digital transformation of government administration: Analysis of efficiency, transparency, and challenges in Indonesia. In *Iapa Proceedings Conference* (pp. 82-101). <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1096>
- Gunawan, H., Frinaldi, F., & Rezeki, A. P. T. (2026). THE DISCRETIONARY AUTHORITY OF STATE ADMINISTRATIVE OFFICIALS IN PUBLIC DECISION-MAKING RELATED TO LAW AND ETHICS: Kewenangan Diskresi Pejabat Administrasi Negara pada Pengambilan Keputusan Publik terkait Hukum dan Etika. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 10(2), 555-561. <https://doi.org/10.36526/santhet.v10i2.6577>
- Hoque, U. S., Razak, A. Z. A. A., & Zohora, F. T. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on higher education institutions. *Standards*, 2(1), 13. <https://doi.org/10.3390/standards2010013>
- HR, M. F., Purwaningsih, T., et al. (2025). Best Practice of Smart Governance Innovation in Improving the Quality of Public Services in Badung Regency. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.30996/dia.v23i01.8186>
- Lestari, Y., Julian, E., & Lazuardi, D. R. A. N. (2024). Public's View on the Extended Service Hour in Singkawang Public Service Mall From 19.00–21.00 West Indonesia Time. *Jurnal Registratie*, 6(1), 48–60. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v6i1.4190>
- Muslim, M. H. P., Lanin, D., Frinaldi, A., Embi, M. A., & Saputra, B. (2024). Unveiling The Dynamics of Internal and External Management on Public Satisfaction: Insights from Public Service Malls. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 15(2), 230–248. <https://doi.org/10.18196/jsp.v15i2.361>
- Permata Sari, I., Lanin, D., Saputra, B., & Gomes da Cruz Fernandes, B. (2025). Transformative Service and Public Satisfaction: Insights from Indonesia's Public Service Malls. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 15(1), 40–52. <https://doi.org/10.31289/jap.v15i1.13244>
- Purnomo, H., Suljatmiko, & Ihsan. (2025). Peranan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. *Jurnal*

- Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 4(2), 122–130.
<https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2.255>
- Ratih, R., Putera, R. E., & Koeswara, H. (2025). Public Services Mall in Realizing Bureaucracy Reform (Case Study: Public Services Mall in Padang City). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(2), 125–139.
<https://doi.org/10.23969/kebijakan.v16i02.10512>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/178103/perpres-no-89-tahun-2021>
- Restu, J. C., & Yuniningsih, T. (2025). Effectiveness of Licensing Services at Public Service Mall of Semarang Regency. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 20(2), 208–230. <https://doi.org/10.20961/sp.v20i2.103754>
- Seulalae, A. H., Frinaldi, A., & Rezeki, A. P. T. (2026). Organizational Culture Change in Public Sector Development through Innovative Organizational Practices: Perubahan Budaya Organisasi dalam Pengembangan Sektor Publik melalui Praktik Organisasi yang Inovatif. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 10(2), 944-950. <https://doi.org/10.36526/santhet.v10i2.7123>
- Triyandra, A. C., Riyandra, R. M., Hendra, M. D., Amran, S. O., & Adriyani, A. (2024). Measuring Community Satisfaction Through Smart Government and Quality of Service in Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 7(1), 94–101.
<https://doi.org/10.24036/perspektif.v7i1.903>
- Yuhandika, F., Muchsin, S., Kurniati, R. R., Shinwari, N., & Griffiths, D. J. (2025). The Role of the Public Service Mall in the Perspective of Good Governance. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 201–208.
<https://doi.org/10.26905/pjiap.v10i2.15809>