



## Comparison Study of Prime Services at Public Service Mall West Tanjung Jabung Regency and Jambi City

### Studi Komparasi Pelayanan Prima Mal Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan Kota Jambi

Nisaul Fadillah\*, Yunita Elianda, Sigit Hartono

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

#### ABSTRACT

This article discusses the comparison of the implementation of Excellent Service through Public Service Malls which are implemented at the West Tanjung Jabung Public Service Mall and the Jambi City Public Service Mall. The purpose of this research is to see the readiness of the government of West Tanjung Jabung and Jambi City in providing services to the community and to find out the perceptions of users of the Public Service Mall of West Tanjung Jabung Regency and Jambi City regarding the quality of public service Mall services. The theory used in this research is Excellent Service and Public Service. The research method used was using the Mix Method. The results of the analysis carried out are that the Jambi City Public Service Mall and West Tanjung Jabung Public Service Mall have been implemented well, but there are several obstacles such as the Jambi City Public Service Mall still does not have an elevator so it is still not adequate and disability friendly. Meanwhile, the West Tanjung Jabung Public Service Mall still lacks space, but the government will rebuild the building to meet service needs.

**Keywords:** Comparasion Study, Public Service Mall, Prime Service, Jambi

#### OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)

ISSN 2527-9246 (print)

*Edited by:*

Totok Wahyu Abadi

*Reviewed by:*

Bambang Kusbandrijo and RD  
Kusyeni

*\*Correspondence:*

Nisaul Fadillah  
nisaulfadillah@uinjambi.ac.id

Published: 28 Mei 2024

*Citation:*

Fadillah, N., Elianda, Y., &  
Hartono, S. (2024). *Comparison  
Study of Prime Services at Public  
Service Mall West Tanjung  
Jabung Regency and Jambi City.*

JKMP (Jurnal Kebijakan dan  
Manajemen Publik). 12:1.

doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1768

#### ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang komparasi pelaksanaan Pelayanan Prima melalui Mal Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Tanjung Jabung Barat dan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kesiapan pemerintah Tanjung Jabung Barat dan Kota Jambi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengetahui persepsi pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan Kota Jambi terhadap kualitas layanan Mal Pelayanan publik. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Pelayanan Prima dan Pelayanan Publik. Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan Mix Method. Hasil analisis yang dilakukan adalah Mal Pelayanan Publik Kota Jambi dan Mal Pelayanan Publik Tanjung Jabung Barat sudah terlaksana dengan baik, namun terdapat beberapa kendala seperti Mal Pelayanan Publik Kota Jambi masih belum memiliki lift sehingga masih belum memadai dan ramah disabilitas. Sedangkan Mal Pelayanan Umum Tanjung Jabung Barat masih kekurangan ruangan, namun pemerintah akan membangun Gedung kembali guna mencukupi kebutuhan layanan.

**Kata Kunci:** Studi Komparasi, Mall Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Jambi

## PENDAHULUAN

Pasca reformasi, pemerintah berupaya melakukan pembenahan birokrasi yang erat kaitannya dengan kualitas pelayanan publik (Hutahaean & Pasaribu, 2022). Pelan-pelan praktek lama dimana pemerintah sebagai pihak yang dilayani telah bergeser menuju *citizen first*' (Mahsyar, 2011; Vashakidze, 2014). Penyelenggaraan layanan public pada akhirnya telah melahirkan sejumlah reformasi (Wakhid, 2017). Ide menuju pelayanan yang efisien misalnya dilakukan dengan penerapan *e-government* dan juga integrasi tempat layanan (Ndou, 2004; Vashakidze, 2014). Semua ini dalam rangka memangkas banyak permasalahan seputar pelayanan dan pemberian pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Rahmadanik & Permatasari, 2021).

Pelayanan prima atau layanan istimewa mengacu kepada kepuasan pelanggan (*consumers' satisfaction*). Pemberi layanan harus memiliki budaya yang harus dibangun untuk menempatkan pelanggan sebagai raja. Konsep layanan ini awalnya budaya yang di dunia bisnis, namun belakangan diadopsi oleh organisasi nirlaba dan instansi pemerintah (Barata, 2003). Pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan (Yeo & Li, 2014). Pelayanan publik merupakan urusan yang wajib dan tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab pemerintah. Konstitusi sudah menjamin ketersediaan pelayanan dan menggarisbawahi bahwa pelayanan merupakan hak warga negara (Haryani & Puryatama, 2020). Cakupan layanan publik tersebut antara lain masalah administrasi kependudukan, administrasi kesehatan, pendidikan, dan administrasi lainnya.

Desentralisasi pemerintahan juga diharapkan memacu terjadinya peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satunya semakin mengecilnya rentang kendali antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani. Di samping itu, adanya desentralisasi juga diharapkan dapat memaksimalkan potensi daerah, termasuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Considine & Lewis, 2003; Wakefield & Blodgett, 2016). Reformasi administrasi pelayanan publik dipercaya sebagai cara terbaik untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Candranegara et al., 2020). Pelayanan publik dipilih menjadi faktor utama reformasi administrasi sebagai upaya mewujudkan nilai-nilai *good governance* tersebut. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik hari ini adalah adanya pendirian Mal Pelayanan Publik (Alan Surawijaya et al., 2021; Bigné et al., 2003). Mal Pelayanan Publik atau yang disingkat dengan MPP merupakan unit pelayanan yang menyatukan pemerintah dan pihak swasta dalam satu tempat. Integrasi itu berupa pelayanan dari kementerian, Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD dan pihak swasta. Dengan demikian, MPP diharapkan dapat memberikan efisiensi dan kenyamanan kepada masyarakat (Maulana & Widodo, 2020).

Mal Pelayanan Publik adalah institusi yang wajib didirikan oleh pemerintah kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sesuai mandat dari UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Aturan turunan pelaksanaan MPP itu sendiri secara spesifik diatur dalam Perpres No. 89/2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan diterjemahkan lewat beberapa aturan hukum di bawahnya (Rahayu et al., 2022). Sebagai tindak lanjutnya, di tahun 2021, tahun yang sama terjadi pertemuan untuk penandatanganan komitmen oleh beberapa kepala daerah yang akan mewujudkan pembangunan Mal Pelayanan Publik di masing-masing kabupaten/kota. Penandatanganan komitmen dilakukan di Jakarta diikuti oleh 38 kepala daerah kabupaten dan kota di Indonesia (Indonesia, 2021). Beberapa kepala daerah di Propinsi Jambi yang menyanggupi realisasi program terwujud dalam waktu dekat tersebut adalah Walikota Jambi, Bupati Tanjabar dan Kabupaten Tebo.

Mal Pelayanan Publik Kota Jambi siap lebih awal, dibandingkan MPP Kabupaten Tanjabar dan MPP Kabupaten Tebo. Kota Jambi melakukan launching yang dihadiri oleh instansi pusat pada tanggal 20 Juni 2022 di Kota Jambi. Kabupaten Tanjabar sekalipun telat peresmian MPP nya, namun uji coba operasionalisasi MPP sudah dilakukan sejak Agustus 2022 (DPMPTSP Tanjabbar, 2022). Bupati Tanjabar pada saat peresmian rencana gedung MPP mengatakan bahwa pengintegrasian pelayanan publik secara terpadu pada satu tempat adalah upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan

pelayanan. Saiful Roswandi sebagai Kepala Ombudsman Jambi menyampaikan dalam peresmian MPP Kota Jambi bahwa MPP merupakan wujud nyata dari keseriusan pemerintah dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021.

MPP Kota Jambi baru beroperasi sejak Mei 2022. Tidak berbeda dengan MPP Kabupaten Tanjabar sejak Agustus 2022. Artinya kedua MPP ini baru berumur kurang dari setahun ketika penelitian ini dilakukan. Dengan waktu yang relative singkat sejak komitmen untuk pengimplementasian MPP di dua tempat tersebut dilakukan, maka perlu adanya studi terkait dengan tingkat kesiapan dari instansi yang bertanggung jawab terhadap MPP itu sendiri.

Di samping tingkat kesiapan instansi yang bertanggung jawab langsung dalam penyelenggaraan MPP, di sisi lain juga perlu adanya studi terkait dengan persepsi pengguna itu sendiri. Penilaian terhadap dimensi pelayanan prima dibutuhkan untuk melihat sejauh mana MPP ini bisa memenuhi harapan masyarakat. Sejumlah penelitian masih menemukan pola birokrasi yang lamban, biaya tambahan di luar ketentuan, dan pelayanan publik yang tidak efisien. Bahkan, penyelenggara negara menjalani proses hukum akibat kasus korupsi juga menunjukkan bahwa reformasi birokrasi masih dipertanyakan hasil dan efektivitasnya. Dalam konteks ini, perbedaan tingkat kesiapan dan kontek sejarah akan juga menjadi faktor yang ikut mempengaruhi penilaian itu sendiri. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di dua tempat ini sudah berjalan. Berangkat dari persoalan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Studi Komparasi Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tanjabar dan Kota Jambi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif yang memiliki tujuan dapat menggambarkan subjek penelitian, seperti gambaran layanan di MPP Kota Jambi dan Kabupaten Tanjabar. Adapun data primer diambil dari data kuantitatif hasil survey terhadap pemanfaat layanan MPP. Data pendukung lainnya adalah wawancara kepada para pengambil kebijakan dan juga petugas pelaksana di gerai MPP. Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data kuantitatif yang didapatkan dari hasil survey (kuesioner) yang di isi oleh 100 responden pada MPP Kota Jambi dan 100 responden pada MPP Tanjung Jabung Barat dan data kualitatif yang di dapat dari hasil wawancara mendalam dengan 8 orang informan. Teknik penarikan sampel pada instrument survey adalah *accidental or convenient sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel yang secara kebetulan atau *the selection of units of population is at the convenient of the investigator*' (Yadav et al., 2019). Pertimbangan ini diambil tingkat kesulitan mendapatkan sampel secara acak mengingat popularitas Mal Pelayanan Publik yang belum begitu tinggi di masyarakat (Parasuraman et al., 1985).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat Kesiapan MPP Kota Jambi

MPP Kota Jambi memiliki luas area layanan yang cukup memadai. Gerai-gerai layanan ditempatkan di dua lantai yakni di lantai dasar dan juga di lantai satu. Gerai-gerai yang disiapkan memiliki luasan yang beragam tergantung cakupan layanan dan perkiraan pengguna layanan itu sendiri. Saat ini ada 31 gerai yang telah resmi beroperasi di MPP Kota Jambi.

Tabel 1  
Daftar Gerai Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi

No	Nama Gerai
1	Samsat
2	PT.Pos Indonesia
3	Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
4	Polresta
5	PT.Perusahaan Listrik Negara
6	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
7	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP)
8	BPJS Ketenagakerjaan
9	BPJS Kesehatan
10	PT. Taspen
11	Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM)
12	Kejaksaaan Negeri Jambi
13	Ditjen pajak
14	Pemadam Kebakaran
15	Bea cukai
16	Pengadilan negeri
17	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD)
18	Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)
19	Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
20	Pengadilan Agama
21	Kementerian Agama
22	Dinas Lingkungan Hdup
23	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)
24	Bank Jambi
25	Perumahan dan Permukiman (PERKIM)
26	Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil)
27	Polresta
28	Badan Narkotika Nasional (BNN)
29	Dinas Tenaga Kerja (Disnaker)
30	Imigrasi
31	Perpustakaan

Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Infrastruktur lain MPP Kota Jambi adalah lahan parkir cukup luas baik untuk roda empat berada di depan gedung dan kendaraan roda dua posisi di belakang gedung. Sebenarnya lahan parkir awal tidak begitu luas, namun pihak pengelola telah melakukan perluasan lahan parkir dengan mengubah bekas aula sebelah gedung MPP. Di samping itu juga perluasan area parkir juga dengan memanfaatkan sisi jalan di depan gedung. Secara kuantitas lahan parkir sudah mumpuni, sejak awal dibangun kapasitas hanya mampu untuk bisa kapasitas 20 mobil, kalau sekarang 50 sudah bisa kalau kendaraan roda dua bisa 100 unit kendaraan.

Selain fasilitas yang cukup memadai, gerai-gerai ini juga sudah didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan tuntutan profesionalitas. Para petugas pelayanan di MPP dari masing-masing konter/gerai itu petugas yang sudah terlatih di unit kerja induknya sebagai front officers. Selain itu, para petugas gerai ini juga sudah sesuai dengan kompetensi bidang dan skill keahliannya. Dengan alasan MPP Kota Jambi masih baru berjalan satu tahunan maka petugas setiap gerai/konter masih dikhususkan para petugasnya. Secara umum, jam kerja pelayanan di MPP Kota Jambi dimulai pukul 08.00 sampai pukul 15.00 WIB di semua konter. Namun ada juga gerai yang tetap buka lebih panjang, seperti Bank Jambi yang memiliki jam operasi hingga pukul 16.00 WIB. Begitupun untuk Hari Jum'at, di saat gerai lain memilih beroperasi hingga jam 11.00 WIB, Bank Jambi tetap buka hingga pukul 16.00 WIB.

Masing-masing gerai telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) di masing-masing konter/gerai. Prinsipnya MPP hanya berkewenangan untuk menjalankan dan

memberikan pelayanan yang lengkap kepada seluruh lapisan masyarakat dengan baik, sesuai dengan aturan KEMENPANRB targetnya bukan pendapatan. Hubungan dengan pendapatan adalah masing-masing konter/gerai contohnya retribusi kebersihan pada PDPTSP, penebusan tilang elektronik itu danyanya masuk kependapatan negara.

MPP untuk gerai/konter dukcapil pelayanan sudah berjalan dengan lancar yang biasanya misalkan pengurusan KK bisa sehari-hari sampai 3 hari, sekarang bisa ditunggu, bahkan masyarakat dipermudah melalui email bisa langsung cetak kemesin ADM kita begitu juga dengan KTP, KIA bisa ditunggu. Contoh lainya adalah konsultasi pembuatan KIA kartu Indentitas Anak, syaratnya KK, akte kelahiran, KTP kedua orang tua, jika anak usia 15 tahun menggunakan photo, bisa juga tanpa harus menghadirkan anak, semua berkas harus bentuk fisik bukan file fotokopi.

### 1. Sosialisasi MPP

Pemerintah Kota Jambi telah melakukan sosialisasi mengenai MPP ini melalui media, seperti Iklan di TVRI Jambi dan media sosial. MPP telah disosialisasikan melalui media iklan di televisi, di media-media sosial juga di Instagram, dan Facebook tentang pelayanan MPP, bahkan saat ini sosialisasinya ada dari anak-anak sekolah, ada anak SMP, SD sebagai vlogger dengan membuat sebuah konten tentang pelayanan kantor pemerintah dalam bentuk Mal (wawancara, Fahmi-Kepala Dinas PMPTSP, November 2022).

Selain dilakukan oleh DPMPTSP selaku penanggung jawab MPP, sosialisasi juga dilakukan oleh masing-masing gerai yang berada di MPP Kota Jambi. Dinas Dukcapil misalnya telah melakukan sosialisasi mandiri seperti melalui *Instagram*, *Facebook*, dan TV. Dukcapil Kota Jambi termasuk dinas yang aktif membuka cabang pelayanan selain di kantor pusatnya sendiri. Selain itu Dukcapil melihat pengalaman terdahulu demi untuk lebih mendekatkan dengan masyarakat. Selain membuka gerai di MPP, membuka gerai di LIPPO Mall dan juga di Kantor Camat Pelayanan.

### 2. Tingkat Kunjungan Masyarakat ke MPP

Respon masyarakat untuk datang ke MPP sangat tinggi, hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang datang untuk pembuatan KTP pada gerai Dukcapil. Masyarakat lebih suka menggunakan layanan yang ada di MPP. Salah satu alasannya yaitu suasana yang berbeda dengan kantor pusat. Kantor pusat Dinas dukcapil itu sendiri tidak jauh dari MPP, masih berada di komplek perkantoran walikota.

Untuk melihat respon pengunjung di MPP dapat dilihat dari daftar pengunjung gerai/konter Dukcapil menunjukkan jumlah aktifitas pelayanan yang dilakukan oleh gerai Dukcapil terhitung sejak tanggal 9 bulan Mei sampai September. Hal tersebut diketahui dari hasil wawancara responden yang bernama Waldjinah Koordinator gerai Dukcapil Kota Jambi, November 2022).

Tabel 2. Jumlah Layanan Gerai Dukcapil

No.	Pengurusan	Jumlah
1.	Pembuatan KTP	4956
2.	Pembuatan KK	6428
3.	Pembuatan KIA	718
4.	Pembuatan Surat Pindah	893
5.	Pembuatan Akta Kematian	251
6.	Pembauatan Akta Perkawinan	172
7.	Pembuatan Akta perceraian	23
Jumlah Layanan Bulan Mei-Agustus		13.441

Sumber: Hasil Olah Peneliti (2024)

Berdasarkan data tabel di atas dapat dilihat bahwa selama 4 bulan pertama setelah gerai/konter Dukcapil di MPP dibuka sudah terdapat 13.441 layanan yang dilakukan oleh gerai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan masing-masing layanan ini punya trend

peningkatan di setiap bulannya. Hal ini juga didukung oleh perangkat yang dimiliki oleh Dukcapil sendiri yang sudah siap, sehingga semua layanannya bisa diselesaikan di MPP.

### 3. Tantangan MPP Kota Jambi

#### a. Kurangnya Fasilitas Pendukung

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung yaitu, Setiap Bangunan Gedung harus memenuhi ketentuan kelengkapan prasarana dan sarana pemanfaatan Bangunan Gedung berupa tersedianya prasarana dan sarana Pemanfaatan Bangunan Gedung yang memadai (Wawancara dengan petugas di gerai BNN Kota Jambi, November 2022). Mal Pelayanan Publik Kota Jambi telah melengkapi fasilitas-fasilitas yang harus dipenuhi, terutama terkait dengan gedung. Ini menunjukkan tingkat kesiapan yang lebih sebagai sebuah MPP. Di samping itu adanya beragam fasilitas pendukung seperti ruang ibadah, ruang sanitas, tempat bermain anak, tempat parkir kendaraan, perpustakaan dan lain-lain.

Fasilitas yang dinilai perlu dilengkapi terkait dengan fasilitas, salah satunya adalah *lift*. Hal ini sangat urgent terutama untuk pengguna dengan kebutuhan khusus. Dengan pelayanan yang tidak hanya di lantai satu, maka *lift* adalah kebutuhan terutama bagi kelompok disable, orang tua, dan ibu hamil. MPP Kota Jambi saat ini menyediakan ruangan khusus dilantai 1 untuk melayani masyarakat dengan kebutuhan khusus, orang tua dan ibu hamil. Fasilitas *lift* juga sebenarnya bagian dari standar dasar peresmian MPP yang harus ada. Selain *lift*, juga ada fasilitas lain seperti ruang menyusui, ruang bermain anak, perpustakaan. Selain itu juga ada fasilitas penunjang seperti *cafe*. Saat ini daya tampung MPP Kota Jambi untuk gerai/konter masih banyak ruang yang bisa digunakan. Berdasarkan pernyataan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu bahwa jika Instansi pemerintah/swasta yang ingin membuka gerai terkait dengan pelayanan publik, MPP Kota Jambi masih memiliki *space* gerai/konter di lantai 2.

#### b. Tanggungjawab dan struktur Pengelolaan MPP

Dengan cukup tingginya animo masyarakat terhadap MPP Kota Jambi, MPP diprediksi akan terus berkembang. Hal ini tentu menuntut kesiapan dari pengelola dalam menyikapi dinamika ini. Sejauh ini pengelolaan dan operasional MPP masih dibawah tanggung jawab DPMPTSP. Persoalan kedua adalah keberadaan pegawai KPTSP distrukturisasi untuk difungsionalkan. Saat ini berdasarkan Permendagri, struktur hanya terdiri dari Kepala, Sekretaris, Sub bagian Umum, selebihnya fungsional. Dengan beban yang besar, tentu ke depan akan menjadi persoalan. Saat ini model pengelolaan ini masih dalam kajian pemerintah pusat. Sebagian daerah akhirnya melakukan inisiasi dengan menerapkan struktur yang mirip pengelolaan lembaga oleh pihak swasta.

Dalam hal koordinasi struktur MPP, masih penyusunan oleh pemerintah. Hal ini menjadi tuntutan kedepan karena MPP akan mengalami peningkatan dari kunjungan. Semakin bagus pelayanan, semakin lengkap dan nyaman maka akan semakin tinggi akan kunjungan. Di samping pengguna, juga tentunya akan bertambah juga institusi penyedia jasa layanan. Dengan tanggung jawab yang sudah ada diembankan ke pada DPMPTSP saat ini, restrukturisasi ini sudah sangat wajar dilakukan oleh pemerintah pusat.

#### c. Biaya Pemeliharaan Gedung Fasilitas MPP

MPP Kota Jambi dihadapkan dengan beberapa hal yang umumnya terkait dengan dukungan pembiayaan. Misalnya untuk perawatan gedung dan fasilitas. MPP Kota Jambi baru beroperasi dan baru berumur kurang dari satu tahun, namun ada beberapa hal perlu dibenahi dan diantisipasi terutama terkait dengan fasilitas yang ada. Beberapa fasilitas tampak tidak bisa digunakan. Fasilitas pendukung seperti toilet misalnya, beberapa diantaranya tidak berfungsi lagi.

Di samping itu juga, perlu adanya biaya untuk perawatan fasilitas berkelanjutan seperti biaya pemeliharaan AC. Biaya perawatan sekarang dalam tahap pengajuan tambahan anggaran dari perubahan APBD dengan melihat selama ini yang didapat masih belum bisa penuh, terutama terkait dengan perawatan yang paling tinggi itu AC.

Masalah lainnya ke depan adalah tenaga teknis seperti tenaga *cleaning service*, *security*, ke depan menjadi pegawai MPP yang butuh penambahan biaya. Saat ini para petugas teknis ini berstatus tenaga *out sourcing*. Dimasa datang tenaga-tenaga teknis ini akan menjadi bagian dari tenaga MPP yang tentunya membutuhkan alokasi biaya.

#### d. Persoalan Digitalisasi

Di samping terkait dengan fasilitas MPP yang cenderung bersifat fisik, MPP Kota Jambi juga dihadapkan dengan tuntutan digitalisasi. MPP yang ada sekarang ini masih tentunya dibutuhkan bagi masyarakat yang belum siap dengan sistem digital. Namun untuk kedepannya digitalisasi adalah tuntutan. Sebagian besar MPP di Pulau Jawa terutama sudah mulai mengarah ke MPP digital.

Saat ini pelayanan di antar konter masih bersifat manual atau belum terintegrasi. Artinya system yang ada belum bisa mengintegrasikan semua 31 unit kerja dalam satu platform system yang saling terkait. Seseorang yang akan mengurus dengan soal perizinan misalnya dan mensyaratkan dokumen KTP, maka pengguna harus membawa dokumen fisik KTP. Padahal seharusnya, dengan system yang terintegrasi, pengguna tersebut hanya perlu menyebutkan Nomor Identitas Kependudukan (NIK)nya saja. Tentu saja dari sisi aspek saat ini MPP upaya pengintegrasian belum ada. Untuk sementara ini yang terintegrasi adalah terkait system antrian. Antrian 31 konter sudah terintegrasi dalam satu mesin.

Karena saat ini sistem masing-masing dan juga sistem rata-rata di daerah sebagai operator yang menciptakan itu semua terpusat di kementerian pusat. Seperti *One Single submission* (OSS) yang diciptakan oleh BKPM, sistem kependudukan yang menciptakan kementerian dalam negeri. Walaupun sudah banyak aplikasi yang dihasilkan oleh sejumlah instansi pusat, namun belum ada upaya untuk mengintegrasikan hal tersebut. Kebijakan lain yang diharapkan bisa akan berkembang adalah mengintegrasikan NPWP menjadi NIK aja untuk mengintegrasikan nomer wajib pajak dengan nomor penduduk.

MPP Kota Jambi juga sedang mengembangkan informasi terkait dengan grafik kunjungan atau pengguna gerai MPP. Data ini bertujuan untuk menghitung jumlah pemohon atau pelanggan di setiap gerai. Saat ini pendataan terkait grafik kunjungan di setiap gerai sedang dibuat dalam bentuk aplikasi.

Dengan adanya data ini diharapkan bisa membantu merencanakan pengembangan ke depan. Gerai-gerai yang memiliki tingkat pengguna yang tinggi maka harus didukung dengan gerai yang luas dan petugas yang berimbang. Sebaliknya, terhadap gerai-gerai yang sepi pengunjung, akan di evaluasi kelemahannya. Termasuk misalnya kemungkinan belum maksimalnya sosialisasi tentang keberadaan MPP di tengah masyarakat. Adanya data yang terkait dengan jumlah pengunjung seperti tersebut diharapkan mampu melahirkan kebijakan-kebijakan baru.

Proses digitalisasi adalah tuntutan masa depan. Bahkan dalam proyek pengembangan digitalisasi masa depan, penyedia layanan publik harus proaktif. Salah satunya adalah bagaimana pelayanan itu sendiri dilakukan sebagai hak setiap warga negara, tanpa harus diminta. Dalam hal ini bahkan tidak perlu melakukan pengisian formulir, hak untuk pelayanan kependudukan tersebut sudah dengan sendirinya disediakan oleh pemerintah.

Di samping itu proses digitalisasi harus diimbangi dengan dukungan jaringan internet. Saat ini MPP Kota Jambi hanya menyediakan jaringan internet untuk penyedia jasa dan belum melengkapi jaringan wifi untuk pengguna dan pengunjung MPP. Ini akan menjadi dukungan dasar dalam proses menuju era digitalisasi

## Tingkat Kesiapan MPP Kabupaten Tanjung Jabung Barat (Tanjabar)

Gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjabar awalnya adalah Kantor Bersama yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berada di lantai 2, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada di lantai 3 dan Badan Keuangan dan Aset Daerah berada di lantai 4, kemudian lantai 5 digunakan untuk Aula/Balai Pertemuan. Jadi dari sisi kesiapan, MPP Kabupaten Tanjabar masih sangat kental sebagai Kantor Bersama. Pelayanan pada MPP Tanjabar ini masih terbatas dari sisi jumlah gerai dibandingkan MPP Kota Jambi. Ada 20 gerai yang bergabung di MPP Kabupaten Tanjabar. Hal ini karena MPP Tanjabar belum memiliki gedung yang lebih luas dan representatif.

Namun demikian pelayanan layaknya MPP yang memiliki banyak gerai sudah berjalan pada lantai dasar Kantor Bersama tersebut. Untuk saat ini, berdasarkan observasi kami luas ruang pelayanan belum berimbang dengan jumlah pengunjung. MPP Tanjabar sekarang

sedang dalam proses pembenahan dan melengkapi sarana dan prasarana untuk MPP yang ada di lantai bawah, dan mulai memenuhi fasilitas penunjang pelayanan pada gerai MPP Tanjabar.

Kota Jambi memiliki gerai pelayanan Mal Pelayanan Publik sebanyak 20 gerai. Dari semua gerai dapat dikatakan bahwa belum melakukan pelayanan secara maksimal, dikarenakan masih baru dan masih dalam penyesuaian. Contohnya gerai TASPEN yang hanya membuka gerai pada hari-hari tertentu saja dikarenakan pegawai gerai TASPEN adalah pegawai yang bertugas pada kantor pusat yang berada di Jambi sehingga hanya membuka pelayanan pada hari-hari tertentu saja. Untuk gerai/konter lain sudah bisa melakukan pelayanan seperti Dukcapil, DPMPTSP, PDAM, BPJS dan Bank Jambi.

Namun masih terdapat gerai yang masih belum bisa melakukan pelayanan secara menyeluruh seperti gerai Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Gerai Imigrasi dikarenakan di gerai/konter hanya melakukan pelayanan konsultasi saja. Untuk digitalisasi pelayanan di MPP Kabupaten Tanjabar belum dilakukan, namun melalui DPMPTSP sudah tersedia aplikasinya secara nasional, yaitu aplikasi OSS yang sudah digunakan dari pertengahan 2018. Karena perizinan hari ini menggunakan aplikasi OSS, dan semua perizinan sudah terintegrasi dengan aplikasi OSS tersebut. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

MPP menetapkan jam layanan dan jam kerja. Untuk jam pelayanan dilakukan dari jam 08.00 Wib-15.00 WIB. Jam layanan ini pada akhirnya berbalik kepada kebijakan instansi masing-masing. Kenyataannya ada gerai yang membuka layanan jam yang singkat, misalnya dari jam 10.00-15.00 WIB. Ada juga gerai yang menerapkan kewajiban piket jaga di gerai dengan cara shift. Untuk jam kerja instansi pemerintah seperti DPMPTSP tetap dimulai dari pukul 07.15 WIB hingga pukul 16.00 WIB. Untuk profesionalitas waktu kerja di MPP ada yang mengawasi, masih ada control, presensi petugas gerai juga dilakukan di MPP. Sebagian petugas pelayanan gerai tetap diwajibkan melakukan tugas baik di MPP maupun di kantor induknya, Seperti petugas di gerai Imigrasi misalnya, Hari jum'at karena jadwal di MPP memiliki jadwal pendek, maka dia diwajibkan kembali ke kantor induknya hingga sore hari. Gerai-gerai tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Tabel 3

## Daftar Gerai Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi

No	Nama Gerai
1	Dpmptsp Kab Tanjab Barat
2	Dpmptsp Provinsi Jambi
3	Dukcapil Kab Tanjab Barat
4	Bapenda Kab Tanjab Barat
5	Dinas Kesehatan Kab Tanjab Barat
6	Dinas Tenaga Kerja Kab Tanjab Barat
7	Badan Keuangan dan Aset Kab Tanjab Barat
8	Kepolisian (Polda dan Polres)
9	Imigrasi Kelas Ii Tpi Kuala Tungkal
10	Kpp Pratama Kuala Tungkal
11	Pengadilan Agama Kuala Tungkal
12	Kemenag
13	Bpn Kabupaten Tanjab Barat
14	Pengadilan Negeri
15	PT.Taspen
16	Bpjs Kesehatan
17	Bpjs Ketenagakerjaan
18	PDAM Tirta Pengabuan
19	Bank Jambi
20	Bank Tanggo Raja

Sumber: Hasil Olah Peneliti (2024)



Menilai tingkat kesiapan yang perlu diperhatikan dalam langkah awal yaitu bagaimana pelaksanaan sosialisasinya, setelah itu mengidentifikasi fasilitas-fasilitas yang ditawarkan. Hal tersebut berdampak pada kualitas yang dimiliki yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terkait pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah. Berikut adalah hasil identifikasi yang telah dilakukan:

### **1. Sosialisasi MPP Kepada Masyarakat**

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjabar sudah melakukan sosialisasi baik secara formal melalui surat maupun informal seperti melalui Sosial Media atau Website DPMPTSP. Sosialisasi MPP Kabupaten Tanjabar juga dilakukan melalui website, dikarenakan website masih bergabung dengan DPMPTSP yang semua informasi pelayanan ada di website tersebut. Sosialisasi selain di website adalah dengan turun kelapangan, koordinasi dengan kecamatan dan juga melalui brosur.

MPP Kabupaten Tanjabar juga memberikan sosialisasi mengenai pelayanan perizinan, untuk pelayanan perizinan yang berhubungan dengan UMKM, dikumpulkan para pengusaha UMKM yang belum mempunyai izin kemudian dibantu untuk Izin Nomer Berusaha, dan syaratnya harus punya KTP, Email, NPWP dan layanan tersebut gratis tidak di pungut biaya, karena masuk ke email orang yang bersangkutan dan bisa di print sendiri. Kemudian Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pernyataan mengenai sosialisasi pelayanan sudah dilakukan sebelum ada MPP Kabupaten Tanjabar. Dikarenakan Dinas Dukcapil memang akan pindah kantor ke gedung Kantor bersama sebelum MPP diresmikan

### **2. Tingkat Kunjungan Masyarakat ke MPP Tanjabbar**

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat ini di dominasi oleh pengunjung gerai/konter Dinas Dukcapil. dikarenakan berhubungan dengan KTP, KK dan Akte. Seperti penjelasan Kepala Dinas DPMPTSP dan Sekretaris Dinas Dukcapil. Khusus di DPMPTSP respon masyarakat ramai dari perusahaan-perusahaan datang kesini, dan idola yang ramai itu adalah dukcapil. Dukcapil paling ramai karena berhubungan dengan KTP, KK, AKTE (Wawancara Angga-Sekretaris Dukcapil Tanjabar, November 2022). Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa respon masyarakat terhadap keberadaan MPP ini bagus, dan sosialisasi yang dibutuhkan yaitu merubah mind-set masyarakat untuk bersedia mengurus keperluan mereka di MPP.

### **3. Tantangan MPP Tanjung Jabung Barat**

#### **a. Fasilitas Pendukung MPP**

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjabar saat ini sudah memiliki fasilitas seperti adanya *Lift*, ruang laktasi, ruang bermain anak, perpustakaan mini, kantin, dan lain-lain. Namun demikian perlu adanya pendisainan ulang sehingga bisa mengesankan sebagai sebuah mall yang nyaman. Letak kantin atau *cafe* yang ditempatkan di luar gedung juga perlu dipertimbangkan sebagai komponen pendukung utama yang seharusnya ada di dalam gedung.

Seperti yang telah di jelaskan sebelumnya bahwa MPP Kabupaten Tanjabar ini merupakan Kantor Bersama yang merupakan terdapat beberapa instansi pemerintahan berada di gedung tersebut, dan MPP hanya berada di lantai dasarnya saja. Sarana gedung yang ada masih jauh dari kebutuhan, namun demikian lahan kosong yang tersedia saat ini cukup luas. Berdasarkan pernyataan Kepala Dinas PMPTSP Tanjabbar bahwa telah disetujui rencana untuk menambah bangunan di bagian belakang karena sebagaimana dinamakan Mal maka seharusnya di sediakan tempat untuk kedai kopi, toko-toko dan tempat orang-orang untuk duduk-duduk santai/*nongkrong* dan di lengkapi dengan kantor-kantor yang dapat melayani segala kebutuhan masyarakat.

Kemudian Kepala DPMPTSP juga menyebutkan bahwa masih butuh penambahan gerai untuk MPP Kabupaten Tanjabar, mengingat baru 20 instansi yang bergabung. Hal ini mengikuti amanat dari kebijakan tentang syarat pendirian MPP. MPP sedang mengoptimalkan beberapa OPD atau instansi pemerintah yang belum bergabung seperti BUMN, Swasta dan perbankan.

Saat ini MPP Kabupaten Tanjabar baru bisa menyediakan satu komputer dan satu printer, *wifi* standar untuk penyedia jasa layanan. Untuk beberapa instansi masih belum bisa menyediakan fasilitas penunjang pelayanan yang lebih lengkap seperti Kantor Imigrasi

untuk pengurusan paspor harus ada alat untuk melakukan foto. Begitu juga dengan gerai Kemenag membutuhkan tempat untuk berfoto ketika pengunjung mau akan melakukan pendaftaran haji. MPP Kabupaten Tanjabar belum bisa menyediakan hal tersebut.

Fasilitas penunjang lainnya adalah ruang untuk bermain anak-anak sudah ada di MPP ini, tetapi untuk ruang menyusui atau ruang laktasi masih belum dilengkapi hanya ada lemari kecil, tempat tidur, bantal, dan sofa. Kemudian lahan parkir sudah tersedia dengan luas, sehingga pengunjung atau masyarakat bisa nyaman untuk datang ke MPP Kabupaten Tanjabar. Kemudian MPP ini sudah bekerjasama dengan perpustakaan dan akan ada perputakaan digital bantuan dari Perpustakaan Nasional. Bantuan tersebut berupa buku-buku akan ada 6 unit komputer untuk akses perpustakaan digitalnya. Fasilitas penunjang lainnya adalah kantin, musolah, dan toilet.

Kendala MPP Kabupaten Tanjabar adalah terkait sarana dan prasarana masih belum maksimal, dan masih banyak terdapat kekurangan. namun demikian, MPP Kabupaten Tanjabar berusaha untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan berusaha untuk melengkapi fasilitas-fasilitas lain yang belum ada. Selain ruang yang kecil baik untuk pelayanan MPP secara keseluruhan, juga luasan ini juga tidak memadai yang dialokasikan untuk masing-masing gerai.

#### b. Jaringan Internet

Perkembangan teknologi merupakan salah satu tantangan dalam bidang pelayanan, yaitu digitalisasi pelayanan. Tidak menutup kemungkinan bahwa kedepannya pelayanan administrasi kepada masyarakat dilakukan melalui aplikasi atau media digital lainnya tanpa harus tatap muka secara langsung. Tantangan kedepan untuk penggunaan aplikasi atau layanan digital, tidak semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut mengerti dengan teknologi seperti orang tua atau masyarakat awam akan mengalami kesusahan untuk mendapatkan layanan tersebut. Untuk Perizinan pelayanan secara digital sudah dilakukan seperti perusahaan-perusahaan mereka mengerjakan semua proses perizinan secara mandiri, jika ada kendala maka pihak perusahaan datang ke gerai DPMPTSP dan didampingi oleh pegawai.

Seperti yang telah di jelaskan diatas bahwa terdapat aplikasi OSS yang digunakan untuk proses perizinan berbasis online menggunakan aplikasi. Selain perizinan yang menggunakan aplikasi atau website OSS terdapat juga aplikasi yang di keluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yaitu SiCantik yang memfasilitasi perizinan di bidang kesehatan. Namun demikian proses digitalisasi ini masih belum lengkap mengingat misalnya fasilitas jaringan yang ada belum memadai untuk penyedia layanan, dan juga tidak ada jaringan wifi bagi pengunjung MPP.

Akibatnya, bagi gerai Kantor Imigrasi belum sepenuhnya berani ke arah digital dengan pertimbangan jaringan yang lamban. Selama ini Kantor Imigrasi memiliki server standar jaringan internet yang tinggi, yang saat ini belum bisa dipenuhi oleh pihak MPP Tanjabar. Selain karena daya dukung dari penyedia sarana MPP, kendala juga bisa berasal dari Faktor eksternal. Permasalahan terbesar untuk Gerai Dukcapil, misalnya system di pusat yang bermasalah. Karena pelayanan data terintegrasi, maka pelayanan dokumen kependudukan kerap tidak memenuhi standar lamanya pelayanan. Faktor ini kadan tak selamanya difahami masyarakat kebanyakan. Apalagi dari masyarakat kelas menengah ke bawah.

#### c. Sumber Daya Manusia

Kabupaten Tanjabar masih menghadapi kekurangan SDM. Kondisi ini tidak hanya terjadi di MPP, akan tetapi sudah fenomena menyeluruh menyeluruh di Kabupaten Tanjabar. Hampir semua OPD mengalami permasalahan ini akibat dari penerimaan pegawai saja tidak seimbang dengan yang pensiun. Seperti yang terjadi pada Dinas Dukcapil. Sekretaris Dukcapil menyatakan bahwa Dukcapil misalnya termasuk dinas dengan beban pekerjaan cukup banyak dan butuh dukungan SDM yang professional.

Solusi untuk penambahan SDM di Dukcapil dan OPD lainnya adalah berharap adanya tambahan dari program PPPK. Harapan berikutnya adalah adanya program peningkatan kualitas kemampuan pada tahun 2022 lewat Bimbingan Teknis (BIMTEK) para petugas office-nya dari propinsi. Instansi yang terkait pelayanan langsung seperti Dukcapil membutuhkan tenaga-tenaga operator yang jumlahnya masih minim. Kedala ini juga disebabkan oleh besarnya pembiayaan yang harus dialokasikan untuk itu.

Gerai KEMENAG di MPP dalam proses pelayanan haji umroh atau urusan lainnya sudah kelengkapan sudah disiapkan tapi belum bisa karena SDM pengelolaan yang belum siap, mereka meminta depan bank, karena orang mendaftar haji atau umroh segala macam harus bawa duit. Pihak MPP mengemukakan tentang beberapa hal yang harus dipersiapkan untuk menjalankan sebuah gerai. Pertama, pihak MPP memiliki tugas untuk mendatangkan lembaga penyedia layanan publik, namun juga mengenali karakteristik pelayannya, jenis pelayannya seperti apa, pelayanan ditempat, aplikasi yang dipakai. Diluar itu juga memastikan jaringan internetnya, ketersediaan peralatan di MPP. Selain itu, pihak MPP juga ditugaskan juga untuk melakukan sosialisasi pelayanan apa yang tersedia di MPP.

## Komparasi Tingkat Kesiapan MPP Kota jambi dan MPP Tanjabbar

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di dua tempat, MPP Kota Jambi dan Kabupaten Tanjabbar memiliki tingkat kesiapan yang berbeda. MPP Kota Jambi sudah memiliki tingkat kesiapan yang cukup bagus. Dari sisi kelembagaan saat ini pengelola masih berada di lembaga DMPTSP. Sementara instansi ini memiliki dua induk kementerian yakni Penanaman Modal dan KemenPANRB. Ini menunjukkan luasnya cakupan tanggung jawab. Di samping itu lembaga tersebut mengalami dampak terhadap kebijakan restrukturisasi yang berimplikasi pada terbatasnya personil untuk kebutuhan pengelolaan organisasi, termasuk manajemen MPP.

Dari sisi pembiayaan, lembaga baru ini masih banyak membutuhkan dukungan pembiayaan untuk kebutuhan pengadaan fasilitas utama seperti gedung, fasilitas pendukung, juga untuk kebutuhan maintenance seperti yang dialami. Dilihat dari kesiapan gedung, MPP Kota Jambi telah memiliki sarana inti yang memadai, seperti gedung yang *representative*. Tidak hanya gedung, fasilitas pendukung yang juga cukup lengkap. Fasilitas ini cukup nyaman, bersih dan memenuhi unsur menyenangkan dan sudah cukup membangun citra layaknya sebuah mal.

Sementara itu, kami melihat bahwa MPP Tanjabbar masih banyak kekurangan di sana sini, termasuk dalam permasalahan gedung dan peruntukannya. Gedung MPP Tanjabbar tidak memiliki ruang yang banyak bagi pelayanan karena banyaknya dinas yang induk kantornya berada di gedung MPP ini, sehingga kapasitas ruang sangat terbatas untuk bagian khusus pelayanan. Hanya ada satu lantai yang diperuntukkan untuk pelayanan.

Di samping itu kedua MPP ini masih diperhadapkan dengan penyiapan sarana pendukung di gedung dan gerai yang ada. Di samping itu kami pun melihat bahwa ada beberapa hal yang menjadi kelebihan yang menjadi nilai plus masing-masing MPP. Di MPP Kota Jambi, tampilan gedung dan kenyamanan sudah cukup mewakili apa yang diinginkan kedepan oleh masyarakat, yakni layanan yang nyaman. Hal ini karena sarana gedung yang cukup lega dan juga tersedianya sarana pendukung layaknya mal. Kursi, meja dan *furniture* yang cukup untuk mendukung kenyamanan pengunjung MPP. Selain itu ada juga *cafe* yang estetik yang ditempatkan di dalam gedung. Kesemua ini mampu membangun kenyamanan layaknya mal shopping centre yang dikenal umum. Dari sisi ini, Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Tanjabbar bahkan memuji MPP Kota Jambi. Menurutnya, MPP Kota Jambi bahkan masuk dalam 10 besar MPP terbaik seluruh Indonesia (Wawancara, Yan Ery-Kepala Dinas PMPTSP Tanjabbar: November 2022).

MPP juga sudah memiliki cukup banyak instansi yang bergabung. Namun persoalannya adalah pada dukungan dari MPP. Dari wawancara yang dilakukan, beberapa gerai menyadari bahwa tidak mudah bagi MPP untuk menyediakan fasilitas untuk semua institusi, karena mahalnyaperangkat yang harus disiapkan. Untuk perekaman SIM saja pada gerai Samsat atau untuk alat foto di Kantor Imigrasi misalnya dana yang harus disiapkan sangat besar. Pihak institusi yang bergabung ini berharap anggaran untuk pengadaan alat ini dialokasikan dari MPP. Sementara ini pihak MPP Tanjabbar misalnya menyediakan perangkat dasar elektronik yakni 1 unit komputer dan printer.

Catatan lainnya terutama bagi MPP Tanjabbar saat ini dan prospek ke depan. Jika melihat luas gerai yang ada dipastikan tidak akan bisa memberikan kenyamanan dan keleluasan dari institusi penyedia layanan untuk bergabung. Sementara itu sesuai dengan kebijakan, ada tuntutan untuk memenuhi ragam dan banyak institusi untuk bergabung di MPP. Penyediaan ruang khusus satu lantai saja, dirasa sangat sempit. Apalagi institusi yang bergabung saat ini baru kisaran 20 gerai, sedangkan kewajiban ke depan menarik instansi vertical dan juga

pihak swasta juga untuk bergabung. Tentu perlu upaya serius untuk perluasan gedung dengan mempertimbangan rasio institusi yang bergabung dengan jumlah pengunjung.

Di samping sarana dan prasarana gedung, masalah lainnya adalah kurangnya dukungan pendanaan. Masing-masing MPP Masih mengalami kendala dari sisi dukungan fasilitas baik fasilitas utama seperti yang dialami Tanjabar, tetapi juga fasilitas pendukung misalnya lift untuk MPP Kota Jambi. Keduanya juga masih terkendala dalam penyediaan fasilitas untuk pelayanan di beberapa gerai. Hal ini berpengaruh terhadap jenis layanan yang ada di gerai. Ini erat kaitannya dengan dukungan pembiayaan. Di samping itu juga MPP Kota Jambi yang sudah lebih awal membuka layanan sebagaimana layaknya MPP mulai merasakan dampak dari minimnya dana perawatan gedung. Hal ini berdampak kepada beberapa fasilitas yang telah mengalami kerusakan, dan akan bertambah jika tidak diantisipasi dengan biaya perawatan untuk fasilitas lainnya.

Selain itu ada persoalan yang terbesar dialami di kedua MPP, yakni mulai terbatasnya SDM yang dimiliki baik untuk tenaga profesional untuk di gerai pelayanan (Seperti dialami oleh Dinas Dukcapil Tanjabar) dan juga tenaga teknis untuk keamanan serta kebersihan seperti kasus di MPP Kota Jambi. Secara Umum, MPP Tanjabar dan Dinas terkait di Kabupaten Tanjabar terutama menghadapi kelangkaan SDM. Ada beberapa faktor yang melatarbelakangi, misalnya tidak ada lagi rekrutmen tenaga ASN. Selama ini hanya pemerintah hanya mengandalkan tenaga kerja honorer, yang secara khusus memiliki kewenangan yang terbatas dibandingkan dengan ASN.

## KESIMPULAN

Tingkat kesiapan pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di MPP Kota Jambi telah dapat dilaksanakan dengan baik, dilihat dari segi infrastruktur, MPP Kota Jambi telah menyediakan tempat untuk instansi membuka gerai atau konter pelayanan di gedung MPP Kota Jambi. Terdapat 31 instansi yang telah bergabung di MPP Kota Jambi. Namun berdasarkan temuan penulis pada saat di lapangan ada beberapa gerai yang tidak ada petugasnya, sehingga tidak ada pelayanan. Kemudian terdapat beberapa fasilitas pendukung di MPP Kota Jambi, seperti *Cafeteria*, *Pojok Baca* dan *Play Ground*. Kemudian untuk MPP Tanjabar belum secara resmi di-launching namun akan dilaksanakan peresmian serentak bersama MPP di 26 Kabupaten se-Indonesia pada awal Desember 2022. Namun walaupun MPP ini belum di resmikan tapi sudah melakukan langkah-langkah sosialisasi kepada OPD (Organisasi perangkat Daerah) yang ada di Kabupaten Tanjabar. Kendala utama yang menyebabkan MPP Tanjabar lebih lambat di resmikan dari pada Kota Jambi dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana di MPP Tanjabar pada saat itu. Namun pada saat penulis datang ke lapangan dapat dilihat bahwa MPP Tanjabar telah siap untuk diresmikan dengan semua fasilitas yang sudah disediakan oleh MPP Tanjabar seperti *Kantin*, *Play Ground* dan *Lift*.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terima kasih atas kepada civitas akademika UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi atas dukungannya sehingga artikel kami dapat di publish di Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik

## REFERENCES

- Alan Surawijaya, A., Muljono, P., & Najib, M. (2021). Valuation Of Service Quality And Innovation Of Bogor City Public Service Mall. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(1), 44–54. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.01.05>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Bigné, E., Moliner, M. A., & Sánchez, J. (2003). Perceived quality and satisfaction in multiservice organisations: the case of Spanish public services. *Journal of Services Marketing*, 17(4), 420–442. <https://doi.org/10.1108/08876040310482801>
- Candranegara, I. M. W., Mahardhika, I. P. E., & Mirta, I. W. (2020). Public Service Mall of Badung Regency: Product Bureaucratic Reform of Badung Regency in Public Services. *Proceedings of the 2nd Annual International Conference on Business and Public Administration (AICoBPA 2019)*, 154(AICoBPA 2019), 116–122. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201116.025>
- Considine, M., & Lewis, J. M. (2003). Bureaucracy, Network, or Enterprise? Comparing Models of Governance in Australia, Britain, the Netherlands, and New Zealand. *Public Administration Review*, 63(2), 131–140. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00274>
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Hutahaean, M., & Pasaribu, J. (2022). Bureaucratic Reform and Changes in Public Service Paradigm Post-Decentralization in Indonesia: 2001-2010. *KnE Social Sciences*, 795–810. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i5.10595>
- Indonesia, H. S. K. R. (2021). 38 Kepala Daerah Nyatakan Komitmen Bangun Mal Pelayanan Publik. <https://setkab.go.id/38-kepala-daerah-nyatakan-komitmen-bangun-mal-pelayanan-publik/>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Di Era Revolusi Industri*, 4(4), 548–568.
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries*, 18(1), 1–24.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Rahayu, A. Y. S., 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. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i2.570>
- Rahmadanik, D., & Permatasari, S. A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(2), 103–115. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4803>
- Vashakidze, G. (2014). *One-stop-shop access in the delivery of public services: Its impact on service effectiveness and efficient governance*. Swiss Graduate School of Public Administration.
- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. (2016). Retrospective: the importance of servicescapes in leisure service settings. *Journal of Services Marketing*, 30(7), 686–691. <https://doi.org/10.1108/JSM-08-2016-0291>
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 14(1), 1–10.
- Yadav, S. K., Singh, S., & Gupta, R. (2019). Sampling Methods. In *Biomedical Statistics* (pp. 71–83). Springer Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-32-9294-9\\_9](https://doi.org/10.1007/978-981-32-9294-9_9)
- Yeo, R. K., & Li, J. (2014). Beyond SERVQUAL: The competitive forces of higher education in Singapore. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(1–2), 95–123. <https://doi.org/10.1080/14783363.2011.637802>

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright ©2024 Nisaul Fadillah, Yunita Elianda, Sigit Hartono. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.