

**EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA
SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

***EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE MALLS (MPP) IN SEMARANG
CITY IN REALIZING *GOOD GOVERNANCE* REVIEWED FROM LAW
NUMBER 25 OF 2009 CONCERNING PUBLIC SERVICES***

Irfan Cheetah Setiaaji, Aisyah Dinda Karina
Universitas Karya Husada Semarang, Indonesia
irfancheetah13@gmail.com

ABSTRAK

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi pemerintah daerah dalam menyediakan layanan terpadu untuk mewujudkan prinsip *good governance*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas MPP Kota Semarang dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengidentifikasi implementasi prinsip *good governance* dalam layanan publik, serta menganalisis peran MPP dalam memberikan layanan yang terintegrasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan spesifikasi deskriptif. Penelitian dilakukan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kota Semarang telah efektif dalam menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan efisiensi, sebagaimana tercermin dari indeks kepuasan masyarakat yang mencapai angka 4,02. Namun, aspek efisiensi biaya dan profesionalisme masih perlu ditingkatkan untuk menjamin keberlanjutan layanan. Kesimpulannya, MPP Kota Semarang dapat dijadikan model pelayanan publik yang inovatif dan responsif, dengan peran strategis dalam menyederhanakan akses masyarakat terhadap layanan administrasi, termasuk layanan kependudukan oleh DISDUKCAPIL. Implementasi prinsip *good governance* melalui MPP juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kata Kunci : Efektivitas, *Good governance*, Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik - MPP) is a regional government innovation that provides integrated services to realize the principles of good governance. This study aims to evaluate the effectiveness of MPP Semarang City in supporting good governance based on Law Number 25 of 2009 on Public Services, identify the implementation of good governance principles in public services, and analyze the role of MPP in delivering integrated services. The research employs an empirical juridical approach with descriptive specifications. Data collection was conducted through interviews, observations, and document analysis. The results show that MPP Semarang City has been effective in implementing the principles of transparency, accountability, public participation, and efficiency, as reflected in a public satisfaction index of 4.02. However, aspects of cost efficiency and professionalism still need improvement to ensure service sustainability. In conclusion, MPP Semarang City can serve as a model for innovative and responsive public service delivery, with a strategic role in simplifying public access to administrative services, including civil registry services provided by DISDUKCAPIL. The implementation of good governance principles through MPP also strengthens public trust in the government.

Keywords: Effectiveness, *Good governance*, Public Service Mall, Public Service



A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam upaya pemerintah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).¹ Pelayanan yang berkualitas tinggi tidak hanya mencerminkan efektivitas administrasi publik, tetapi juga menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.² Kepentingan publik yang berkualitas tercermin melalui tata kelola pemerintahan yang transparan, bebas korupsi, dan jauh dari praktik kecurangan.³ Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan utama yang mengatur prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan publik di Indonesia, termasuk transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas.⁴

Kota Semarang, sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, telah mengadopsi berbagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik, salah satunya melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP hadir sebagai solusi integratif untuk mengatasi permasalahan birokrasi yang rumit, dengan menyatukan berbagai layanan publik dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, hingga sektor swasta dalam satu lokasi.⁵ Konsep ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Faktanya, meskipun keberadaan MPP di Kota Semarang telah memberikan dampak positif dalam penyederhanaan pelayanan, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Beberapa di antaranya meliputi optimalisasi penggunaan teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beragam. Selain itu, evaluasi terhadap implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam layanan MPP juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa tujuan pembentukan MPP sesuai dengan harapan masyarakat dan kebijakan pemerintah.

¹ Khaidir Ali and Agung Saputra, "Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar," *Warta Dharmawangsa* 14, no. 4 (2020): 602–14.

² Bob Jafar, Muhammad Khairil, and Nuraisyah Nuraisyah, "Efektivitas Pelayanan Pengaduan Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Talise," *Katalogis* 10, no. 1 (2022): 73–81.

³ Asmawati, "Prinsip *Good governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Berbasis Online E-KTP Di Daerah (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin) Principles of *Good governance* in the Implementation of Online Electronic Identity Card (E-KTP)," *Jpap* 8, no. 2 (2023): 1–20, <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.8049>.

⁴ Rianda Dirkareshza, Andri Ardiantor, and Roni Pradana, "Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Demi Masyarakat Yang Sejahtera, Adil, Dan Makmur (Welfare State)(Standpoint Usul Perubahan Terhadap UU Pelayanan Publik): Legal Interpretations Ag," *Reformasi Hukum* 25, no. 2 (2021): 127–46.

⁵ OHAN Suryana, "Mal Pelayanan Publik Dalam Bingkai Whole of Government (WoG) Dan Implementasi *E-Government* Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 1, no. 2 (2018): 48–67.

Salah satu indikator keberhasilan MPP dalam mencapai *good governance* adalah tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan. MPP harus mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai prosedur, biaya, dan waktu layanan kepada masyarakat.⁶ Keterbukaan informasi ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam *good governance*.

Akuntabilitas juga menjadi fokus utama dalam evaluasi efektivitas MPP. Setiap instansi dan pegawai yang terlibat dalam MPP harus bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan. Jika terjadi keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat, mekanisme pengaduan yang efektif perlu disediakan agar masyarakat dapat menyalurkan aspirasinya.⁷ Hal ini sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 yang menuntut penyelenggara layanan untuk bertanggung jawab kepada publik.

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik sangat penting untuk meningkatkan efektivitas MPP.⁸ Masyarakat perlu diberdayakan untuk memberikan masukan dan kritik terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan melibatkan masyarakat, MPP dapat lebih peka terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, serta melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik yang diterima.⁹

Layanan yang didapat oleh masyarakat harus sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu mendapatkan kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Melalui penelitian ini, penulis berusaha mengevaluasi efektivitas MPP Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance*, dengan berfokus pada aspek kepuasan masyarakat, akuntabilitas, serta efisiensi layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

⁶ Adilla Septiani Et Al., "Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 3, no. 5 (2022): 302, <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.183>.

⁷ Toyiba Adella Fera Widodo and Deby Febriyan Eprilianto, "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan," *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora* 2, no. 11 (2024): 20–40.

⁸ Lia Muliawaty and Shofwan Hendryawan, "Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)," *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11, no. 2 (2020): 45–57.

⁹ Achmad Nurmandi et al., "Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi Pada Era Otonomi Daerah," *Journal of Government Insight* 1, no. 1 (2021): 49–61.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research* yang bersifat deskriptif kualitatif. Desain penelitian menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu dengan mengintegrasikan analisis bahan hukum (normatif) dan data lapangan (empiris).¹⁰ Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang komprehensif terkait efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Semarang dalam mewujudkan prinsip *good governance* sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian dilakukan di MPP Kota Semarang selama dua bulan, mulai 28 Oktober hingga 28 Desember 2024. Lokasi ini dipilih karena MPP berperan sebagai pusat pelayanan terpadu yang menjadi inovasi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner yang diisi oleh staf MPP, petugas DISDUKCAPIL, serta masyarakat pengguna layanan. Sedangkan data sekunder meliputi dokumen hukum, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Presiden No. 89 Tahun 2021, dan Peraturan Wali Kota Semarang No. 40 Tahun 2022, serta berbagai literatur yang relevan dengan efektivitas pelayanan publik dan *good governance*. Instrumen penelitian yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi, dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan staf DPMPSTP, petugas DISDUKCAPIL, dan pengguna layanan MPP menggunakan pedoman wawancara berdasarkan indikator *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung operasional MPP, termasuk prosedur pelayanan dan interaksi antara petugas dan masyarakat. Sementara itu, kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan MPP.

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik, yaitu observasi langsung terhadap proses pelayanan di MPP, wawancara semi-terstruktur untuk mendapatkan data yang lebih mendalam, dokumentasi atas dokumen hukum dan laporan kinerja MPP, serta pembagian kuesioner kepada pengguna layanan untuk memperoleh data kuantitatif. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan langkah-langkah meliputi reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi atau tabel, dan penarikan kesimpulan yang dikaitkan dengan teori dan prinsip *good governance*.

¹⁰ Taufik Firmanto et al., *Metodologi Penelitian Hukum: Panduan Komprehensif Penulisan Ilmiah Bidang Hukum* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

Penelitian ini menggunakan beberapa indikator untuk mengevaluasi efektivitas MPP dalam mewujudkan *good governance*, antara lain tingkat kepuasan pengguna layanan, transparansi informasi dan prosedur pelayanan, kecepatan serta kemudahan layanan, aksesibilitas fasilitas bagi seluruh kelompok masyarakat, termasuk kelompok rentan, serta responsivitas terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Indikator-indikator ini menjadi tolok ukur dalam menilai keberhasilan MPP dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

C. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Mal Pelayanan Pelayanan Publik (MPP) di Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance*.

Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang untuk memberikan layanan publik yang terintegrasi, efisien, dan ramah bagi masyarakat. Efektivitas MPP dinilai dari kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan kemampuan menyelesaikan masalah. Prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas, menjadi pedoman utama operasionalnya. Upaya meningkatkan aksesibilitas, efisiensi waktu, dan kejelasan informasi menunjukkan komitmen MPP terhadap inovasi dan keterbukaan. Partisipasi publik diperkuat melalui berbagai saluran komunikasi, sementara transparansi dijaga dengan informasi biaya dan prosedur yang mudah diakses, menciptakan kepercayaan masyarakat.

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi, dengan rata-rata indeks layanan mencapai 4,02. Kecepatan, kejelasan informasi, dan penggunaan teknologi dinilai sangat baik, meskipun terdapat ruang perbaikan pada pengelolaan biaya. Profesionalisme petugas MPP serta layanan yang cepat dan efisien mendukung tercapainya prinsip *good governance*. Secara keseluruhan, MPP Kota Semarang telah berhasil menciptakan model pelayanan publik yang efektif dan inklusif, meski tetap perlu terus mengembangkan standar layanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Implementasi *good governance* dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah indikator keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat.¹¹ Untuk meningkatkan kualitas layanan, pemerintah harus berlandaskan prinsip *good governance* sesuai Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Prinsip ini mencakup transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, efisiensi, kesetaraan, dan kepastian hukum.

Transparansi memastikan masyarakat dapat mengakses informasi layanan, sedangkan akuntabilitas menuntut tanggung jawab penyelenggara sesuai standar yang ditetapkan. Partisipasi masyarakat memperkuat rasa memiliki terhadap program pemerintah, sementara efisiensi mengoptimalkan sumber daya untuk hasil terbaik. UU No. 25 Tahun 2009 menjamin hak masyarakat atas layanan yang adil dan berkualitas, serta memberikan mekanisme pengaduan melalui Ombudsman RI.

Implementasi seperti Mall Pelayanan Publik (MPP) dan layanan digital seperti e-KTP menunjukkan penerapan prinsip *good governance* di Indonesia, yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan daya saing tata kelola di tingkat global.

Peran Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam memberikan pelayanan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Semarang menjadi pusat pelayanan terpadu yang memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi. Dengan keberadaan DISDUKCAPIL di MPP, layanan seperti penerbitan KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan akta-akta penting dapat dilakukan secara efisien tanpa perlu berpindah lokasi. Proses yang sistematis, seperti verifikasi data langsung oleh petugas, mengurangi potensi kesalahan atau penundaan. Selain itu, MPP menyediakan informasi layanan yang transparan melalui website resmi, membantu masyarakat mempersiapkan kebutuhan sebelum mengakses layanan.

MPP juga menunjukkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat melalui saluran pengaduan dan penggunaan teknologi seperti sistem antrian elektronik, yang mempercepat pelayanan dan meningkatkan kenyamanan. Sinergi antarinstansi di MPP menyederhanakan birokrasi, sehingga masyarakat dapat menyelesaikan berbagai urusan administratif di satu lokasi. Sebagai percontohan pelayanan publik berbasis teknologi,

¹¹ Bambang Irawan and Sonny Subroto Maheri Laksono, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)," *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 1 (2020): 28–37.

MPP tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan.

D. Kesimpulan

Penelitian tentang efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Semarang menunjukkan bahwa MPP berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai prinsip *good governance*. Dengan rata-rata tingkat kepuasan masyarakat sebesar 4,02, MPP dinilai positif dalam memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Namun, beberapa aspek seperti efisiensi biaya dan profesionalisme petugas masih perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kinerja. Perbaikan berkelanjutan dapat menjadikan MPP model pelayanan publik yang semakin inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai pusat pelayanan terpadu, MPP Kota Semarang mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi, termasuk penerbitan dokumen kependudukan oleh DISDUKCAPIL. Pengintegrasian layanan dalam satu lokasi menghemat waktu dan tenaga, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan menciptakan layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel, MPP berkontribusi pada pencapaian *good governance*, yaitu mewujudkan pemerintahan yang bersih, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal & Buku

- Ali, Khaidir, and Agung Saputra. "Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar." *Warta Dharmawangsa* 14, no. 4 (2020): 602–14.
- Asmawati. "Prinsip *Good governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Berbasis Online E-KTP Di Daerah (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin) Principles of *Good governance* in the Implementation of Online Electronic Identity Card (E-KTP)." *Jpap* 8, no. 2 (2023): 1–20. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.8049>.
- Dirkareshza, Rianda, Andri Ardiantor, and Roni Pradana. "Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Demi Masyarakat Yang Sejahtera, Adil, Dan Makmur (Welfare State) (Standpoint Usul Perubahan Terhadap UU Pelayanan Publik): Legal Interpretations Ag." *Reformasi Hukum* 25, no. 2 (2021): 127–46.
- Firmanto, Taufik, Sufiarina Sufiarina, Frans Reumi, and Indah Nur Shanty Saleh. *Metodologi Penelitian Hukum: Panduan Komprehensif Penulisan Ilmiah Bidang Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

- Irawan, Bambang, and Sonny Subroto Maheri Laksono. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)." *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 1 (2020): 28–37.
- Jafar, Bob, Muhammad Khairil, and Nuraisyah Nuraisyah. "Efektivitas Pelayanan Pengaduan Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Talise." *Katalogis* 10, no. 1 (2022): 73–81.
- Muliawaty, Lia, and Shofwan Hendryawan. "Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11, no. 2 (2020): 45–57.
- Nurmandi, Achmad, Muhammad Lutfi, Sumardi Sumardi, and Zuly Qodir. "Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi Pada Era Otonomi Daerah." *Journal of Government Insight* 1, no. 1 (2021): 49–61.
- Septiani, Adilla, Syamsir Syamsir, Afifah Rahma Aulia, Auliya Resti, Viona Fazira, Dwi Andini Sukma Wijaya, and Zakia Aldeo. "Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik." *JURNAL SYNTAX IMPERATIF : Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 3, no. 5 (2022): 302. <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.183>.
- Suryana, OHAN. "Mal Pelayanan Publik Dalam Bingkai Whole of Government (WoG) Dan Implementasi *E-Government* Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 1, no. 2 (2018): 48–67.
- Widodo, Toyiba Adella Fera, and Deby Febriyan Eprilianto. "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan." *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora* 2, no. 11 (2024): 20–40.

Perundang Undangan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.