

Research Article



Analisis Standar dan Mekanisme Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Kota Medan Berdasarkan PERMEN PANRB No. 92 Tahun 2021

Karunia Berkat Jaya Zai¹, Laurencia Primawati², Artha Lumban Tobing³

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas HKBP Nomensen Medan, Indonesia

* karunia.zai@student.uhn.ac.id

Abstrak: Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan transparan. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat akan layanan yang mudah diakses dan efisien semakin meningkat. Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dengan berbagai inovasi, salah satunya adalah pendirian Mall Pelayanan Publik (MPP). MPP hadir sebagai solusi untuk mengatasi birokrasi yang panjang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di Kota Medan serta mengidentifikasi tantangan dalam implementasinya. Lokasi penelitian berada di Mall Pelayanan Publik Kota Medan, Jalan Iskandar Muda, dengan informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling, meliputi Penanggung Jawab Mall Pelayanan Publik sebagai informan kunci, sembilan perwakilan instansi. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Mall Pelayanan Publik Kota Medan menunjukkan tren yang positif sepanjang tahun 2024. Pada 27 Mei 2024, IKM tercatat sebesar 85,94, yang masuk dalam kategori "Baik". Selanjutnya, pada 20 Juli 2024, terjadi peningkatan signifikan dengan skor 91,87, yang sudah masuk dalam kategori "Sangat Baik". Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Medan telah berupaya meningkatkan kualitas layanan publik sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Permen PANRB No. 92 Tahun 2021. Secara umum, MPP Kota Medan sudah memenuhi sebagian besar standar tersebut, terutama dalam hal fasilitas layanan, jumlah instansi yang bergabung, serta peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Mall Pelayanan Publik, Efektivitas Layanan, Kebijakan Publik

Abstract: Every citizen is entitled to quality, fast and transparent public services. Along with the times, the community's need for services that are easily accessible and efficient is increasing. The Indonesian government continues to improve the quality of public services with various innovations, one of which is the establishment of the Public Service Mall (MPP). This research uses a descriptive qualitative method to understand the implementation of the Public Service Mall in Medan City and identify challenges in its implementation. The research location is at the Public Service Mall of Medan City, Jalan Iskandar Muda, with informants selected through purposive sampling technique, including the person in charge of the Public Service Mall as the key informant, nine agency representatives. The Community Satisfaction Index (IKM) at the Medan City Public Service Mall showed a positive trend throughout 2024. On May 27, 2024, the IKM was recorded at 85.94, which falls into the "Good" category. Furthermore, on July 20, 2024, there was a significant increase with a score of 91.87, which is already in the "Very Good" category. Based on the research results, it can be concluded that the Medan City Public Service Mall (MPP) has made efforts to improve the quality of public services in accordance with the standards set out in PANRB Ministerial Regulation No. 92 of 2021. In general, MPP Medan City has met most of these standards, especially in terms of service facilities, the number of agencies joining, and service quality improvement.

Keywords: Public Service Mall, Service Effectiveness, Public Policy

PENDAHULUAN

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan transparan. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat akan layanan yang mudah diakses dan efisien semakin meningkat. Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dengan berbagai inovasi, salah satunya adalah pendirian Mall Pelayanan Publik (MPP). MPP hadir sebagai solusi untuk mengatasi birokrasi yang panjang dan kompleks, sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administratif di satu tempat dengan lebih praktis. Konsep MPP sendiri diadopsi dari ASAN Xidmat Public Service Hall (PSH) Azerbaijan, yang terbukti berhasil dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di

negaranya (Alvionita et al., 2020). Di Indonesia, MPP diharapkan dapat memangkas waktu dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen perizinan dan administrasi. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik ini mencakup berbagai sektor, baik dari instansi pemerintah pusat, daerah, hingga BUMN dan swasta.

Di Kota Medan, MPP telah resmi diluncurkan pada 25 Januari 2024 oleh Wali Kota Medan, Bobby Nasution, dan dikelola oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). MPP Kota Medan menawarkan 70 jenis layanan dari berbagai instansi, seperti pembuatan paspor, pengurusan pajak, perizinan usaha, dan administrasi kependudukan. Dengan hadirnya MPP, diharapkan masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan tanpa harus berpindah dari satu kantor ke kantor lainnya. Namun, meskipun konsep ini sudah berjalan, masih banyak tantangan yang harus dihadapi. Beberapa masyarakat mengeluhkan waktu pelayanan yang masih kurang optimal, sistem antrean yang belum efisien, serta kurangnya sosialisasi terkait prosedur pelayanan. Selain itu, tidak semua warga memiliki pemahaman yang cukup terhadap sistem pelayanan digital, sehingga masih terjadi kebingungan dalam proses pengurusan dokumen. Kendala ini perlu segera diatasi agar MPP dapat benar-benar menjadi solusi yang efektif bagi masyarakat Kota Medan. Menyadari pentingnya evaluasi terhadap keberlanjutan layanan di MPP, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis standar dan mekanisme penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Kota Medan berdasarkan Permen PANRB No. 92 Tahun 2021. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan MPP serta memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai efektivitas kebijakan pelayanan publik serta menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan di tingkat daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di Kota Medan serta mengidentifikasi tantangan dalam implementasinya. Lokasi penelitian berada di Mall Pelayanan Publik Kota Medan, Jalan Iskandar Muda, dengan informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling, meliputi Penanggung Jawab Mall Pelayanan Publik sebagai informan kunci, sembilan perwakilan instansi pemerintah sebagai informan utama, dan dua pengguna layanan sebagai informan tambahan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara terstruktur dengan informan, serta dokumentasi berupa laporan kebijakan dan foto fasilitas Mall Pelayanan Publik. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi, dan penarikan kesimpulan guna memperoleh pemahaman komprehensif terkait efektivitas serta tantangan dalam operasional Mall Pelayanan Publik Kota Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Dan Mekanisme Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kota Medan

Mall Pelayanan Publik Kota Medan diisi oleh 39 Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyediakan berbagai layanan. Beberapa di antaranya termasuk Kementerian Hukum dan HAM Imigrasi Kelas I Polonia, Kanwil Bea Cukai Sumut, Kantor Pajak, Kantor Pertanahan Medan, Kepolisian Resor Kota Besar Medan, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Perumda Tirtanadi, PLN UP3 Medan dan Medan Utara, serta PT Taspen. Standar dan mekanisme pelayanan di MPP Kota Medan mengacu pada Peraturan Presiden No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Permen PANRB No 92 Tahun 2021 Pasal 17.

Tabel 1. Jumlah Layanan Di Mall Pelayanan Publik Kota Medan

No	Bulan	Jumlah Layanan
1	Januari	877
2	Februari	4.239
3	Maret	4.319
4	April	4.653
5	Mei	5.536
6	Juni	6.007
7	Juli	7.735
8	Agustus	7.445
9	September	7.177

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (2024)

Berdasarkan tabel diatas jumlah layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Medan mengalami fluktuasi sepanjang Januari hingga September 2024. Pada triwulan pertama, jumlah layanan menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan, dimulai dari 877 layanan di Januari, kemudian melonjak menjadi 4.239 layanan di Februari, dan terus bertambah menjadi 4.319 layanan di Maret. Tren kenaikan berlanjut di triwulan kedua dengan jumlah layanan mencapai 4.653 pada April, 5.536 pada Mei, dan 6.007 pada Juni. Puncak jumlah layanan terjadi di bulan Juli dengan 7.735 layanan. Namun, pada triwulan ketiga, meskipun jumlah layanan masih tinggi, terjadi sedikit penurunan, yakni 7.445 layanan di Agustus dan 7.177 layanan di September. Secara keseluruhan, total layanan yang tercatat selama periode Januari hingga September 2024 mencapai 47.988 layanan. Pada 23 November 2024, terdapat 28 instansi yang memberikan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Medan. Sejak diresmikan oleh Wali Kota Medan, Bobby Nasution, pada 25 Januari 2024 hingga 22 November 2024, MPP Kota Medan telah melayani sebanyak 59.569 layanan publik. Di antara seluruh instansi yang beroperasi di MPP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menjadi instansi dengan jumlah layanan terbanyak, yakni mencapai 28.527 layanan.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Pelayanan	Bulan	IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)
1. Persyaratan 2. prosedur 3. waktu pelayanan 4. Biaya/tarif	27 Mei 2024	85,94 (Baik)
5. Produk pelayanan 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	20 Juli 2024	91,87 (Sangat Baik)
7. Kompetensi pelaksana 8. Perilaku pelaksana 9. Sarana dan Prasarana	18 Oktober 2024	93,01 (Sangat Baik)

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (2024)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Mall Pelayanan Publik Kota Medan menunjukkan tren yang positif sepanjang tahun 2024. Pada 27 Mei 2024, IKM tercatat sebesar 85,94, yang masuk dalam kategori "Baik". Selanjutnya, pada 20 Juli 2024, terjadi peningkatan signifikan dengan skor 91,87, yang sudah masuk dalam kategori "Sangat Baik". Peningkatan ini terus berlanjut hingga 18 Oktober 2024, di mana IKM mencapai 93,01 dan tetap dalam kategori "Sangat Baik". Data ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Medan semakin membaik, yang bisa jadi dipengaruhi oleh peningkatan efisiensi layanan,

kepuasan masyarakat yang lebih tinggi, atau inovasi dalam pelayanan publik yang diterapkan selama periode tersebut.

Berdasarkan pernyataan di atas, efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Medan dalam memberikan layanan kepada masyarakat menunjukkan hasil yang positif. Jumlah layanan yang diberikan mengalami peningkatan signifikan dari awal tahun hingga puncaknya pada Juli 2024, meskipun terjadi sedikit penurunan pada triwulan ketiga. Secara keseluruhan, MPP Kota Medan telah melayani 59.569 layanan sejak diresmikan pada Januari 2024, dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi yang paling aktif. Selain itu, indeks kepuasan masyarakat (IKM) menunjukkan tren yang meningkat, dari 85,94 pada Mei (kategori "Baik") menjadi 93,01 pada Oktober (kategori "Sangat Baik"). Hal ini mencerminkan bahwa MPP Kota Medan semakin efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari segi jumlah layanan yang diberikan maupun kualitas pelayanan yang terus membaik.

Tantangan dan hambatan dalam operasional Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Medan mencakup beberapa aspek penting. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur dan fasilitas yang masih perlu dikembangkan. Meskipun MPP telah beroperasi, saat ini hanya dua lantai yang digunakan untuk pelayanan, sementara 2 lantai lainnya belum dimanfaatkan sepenuhnya. Hal ini dapat menghambat kapasitas pelayanan dan kenyamanan pengunjung. Selain itu, tantangan dalam hal sumber daya manusia juga menjadi perhatian. Ketersediaan petugas yang terlatih dan cukup untuk menangani berbagai layanan di MPP sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efisien.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Medan telah berupaya meningkatkan kualitas layanan publik sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Permen PANRB No. 92 Tahun 2021. Secara umum, MPP Kota Medan sudah memenuhi sebagian besar standar tersebut, terutama dalam hal fasilitas layanan, jumlah instansi yang bergabung, serta peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat juga semakin merasakan manfaat dari keberadaan MPP ini, yang terlihat dari meningkatnya indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam beberapa periode evaluasi. Namun, masih ada beberapa tantangan yang perlu diperbaiki. Salah satunya adalah sistem digitalisasi layanan yang belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga layanan antarinstansi masih terkadang mengalami kendala. Selain itu, aksesibilitas bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia masih perlu ditingkatkan agar semua lapisan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang setara. Kompetensi petugas pelayanan juga menjadi faktor penting, di mana masih diperlukan pelatihan lebih lanjut agar pelayanan semakin profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk itu, ada beberapa langkah yang bisa dilakukan ke depan. Pertama, sistem digitalisasi layanan perlu diperkuat agar lebih terintegrasi dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Kedua, aksesibilitas bagi kelompok rentan harus lebih diperhatikan dengan memastikan fasilitas yang lebih inklusif dan ramah bagi semua orang. Ketiga, pelatihan bagi petugas layanan harus terus ditingkatkan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Dengan langkah-langkah ini, MPP Kota Medan diharapkan bisa semakin efektif dalam memberikan layanan publik yang cepat, transparan, dan nyaman bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B., & Rusdi, M. (2024). Tipologi Inovasi dalam Layanan Publik: Implementasi dan Tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai Pendahuluan Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang bertujuan. 4(2), 332–346.
- Alvionita, I., Sari T., N., & Dwi F., W. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 2(1), 33–38. <https://doi.org/10.51747/publicio.v2i1.506>
- Creswell, W. J. I. (2019). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* edisi keempat. Pustaka Belajar.

- Ilhami, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 10.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 528–551. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Nuraeni, H., Aprilianingsih, S., & ... (2023). Implementasi Big Data Dalam Program Digitalisasi Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah ...*, 11, 138–146. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/921%0Ahttps://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/download/921/770>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (n.d.-a). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Nomor 92 Tahun 2021).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (n.d.-b). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pencabutan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Nomor 80 Tahun 2012) dan Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah (Nomor 15 Tahun 2017).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (n.d.-c). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Nomor 14 Tahun 2017).
- Peraturan Presiden (Perpres). (n.d.). Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik(Nomor 89 Tahun 2021).
- Pratiwi, R., Nurasa, H., & Anggraini, W. (2021). Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 10(2), 367–382. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v10i2.1371>
- Raharjo, M. M. dan I. R. B. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara.
- Santina, R. O., Hayati, F., & Oktariana, R. (2021). Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...*, 2(1), 1–13. [file:///Users/ajc/Downloads/319-File Utama Naskah-423-1-10-20210810.pdf](file:///Users/ajc/Downloads/319-File%20Utama%20Naskah-423-1-10-20210810.pdf)
- Silmi Ilman. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6, 23–34.
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v7i1.4402>
- Undang-Undang (UU). (n.d.). Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Nomor 25 Tahun 2009).
- Yuspita Widiyaningrum, W. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmpptsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*, 6(P-ISSN 2087-4742), 57–68.



Copyright (c) 20xx by the authors. This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).