

Inovasi Pelayanan Publik melalui Integritas Layanan: Studi Kasus Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital Indonesia

Nabila Azzahra ^{1*}, Nadia Ayu Lestari ², Najmi Laila Safitri ³, Ridwan ⁴

^{1, 2, 3, 4} Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia

* 2210413035@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji inovasi dalam pelayanan publik melalui penggabungan layanan di Mal Pelayanan Publik Digital (MPP Digital) Jakarta sebagai langkah strategis dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi dalam layanan publik. Transformasi digital menjadi tuntutan mendesak untuk mengatasi masalah pelayanan tradisional, seperti birokrasi yang kompleks, kewenangan yang terpecah-pecah, serta akses masyarakat yang terbatas. MPP Digital muncul sebagai platform layanan yang terintegrasi, menyediakan akses bagi masyarakat ke berbagai jenis layanan dari instansi pusat, daerah, BUMN, maupun sektor swasta dalam satu sistem daring yang berfokus pada situs pelayanan.jakarta.go.id. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dari jurnal akademik serta dokumen lainnya yang relevan. Hasil studi menunjukkan bahwa MPP Digital secara mencolok memperbaiki mutu layanan publik melalui pengurangan prosedur, penggunaan teknologi informasi seperti sistem antrian elektronik, pemantauan secara real-time, dan layanan berbasis aplikasi. MPP juga menawarkan layanan inovatif seperti Antar Jemput Izin Berkendara (AJIB), yang mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan tanpa perlu datang secara langsung. Inovasi ini mencerminkan nilai-nilai E-Government dan New Public Management (NPM) yang menitikberatkan pada efisiensi, efektivitas, serta fokus pada hasil. Walaupun masih ada tantangan seperti integrasi data antar instansi dan perubahan budaya kerja di birokrasi, pelaksanaan MPP Digital mendorong kerjasama antar lembaga, meningkatkan daya saing wilayah, dan mempercepat reformasi birokrasi. Dengan menawarkan lebih dari 380 jenis layanan, MPP Digital bertransformasi menjadi contoh pelayanan publik yang mutakhir, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kejayaannya di Jakarta dapat dijadikan contoh bagi wilayah lain di Indonesia untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang transparan, responsif, dan berteknologi.

Keywords: *Inovasi Pelayanan Publik, Integritas Layanan, Mal Pelayanan Publik, e-Government*

Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi elemen kunci dalam proses modernisasi tata kelola pemerintahan, khususnya dalam ranah penyelenggaraan pelayanan publik (Muliawaty et al, 2020). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang begitu pesat telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam cara organisasi sektor publik menjalankan tugas dan fungsinya (Septiani et al, 2022). Di era digital saat ini, teknologi tidak lagi diposisikan sebagai alat bantu administratif semata, melainkan telah menjadi instrumen strategis dalam menciptakan birokrasi yang lebih efisien, responsif, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat (Katharina, 2021). Dalam konteks ini, konsep digital government mengemuka sebagai paradigma baru dalam administrasi publik, yakni pemanfaatan teknologi digital secara sistemik dalam proses pengambilan keputusan, manajemen organisasi publik, serta penyampaian layanan kepada masyarakat (Syaepudin et al,

<https://doi.org/10.30605/jss.5.2.2025.713>

20222). Perubahan paradigma ini tidak hanya mencerminkan pergeseran teknologis, melainkan juga menunjukkan transformasi mendasar dalam relasi antara pemerintah dan warga negara, di mana pelayanan publik dituntut untuk semakin berbasis data, terbuka, dan berorientasi pada kepuasan pengguna (Rachmad et al, 2024).

Tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, sederhana, dan dapat diakses secara daring semakin menguat seiring dengan meningkatnya literasi digital dan penetrasi internet di masyarakat (Suryana, 2018). Masyarakat kontemporer tidak lagi menginginkan layanan yang bersifat birokratis dan menuntut kehadiran fisik, melainkan mengharapkan adanya kemudahan akses, efisiensi waktu, serta transparansi dalam setiap proses administrasi (Prayoga, 2024). Realitas ini semakin relevan jika dikaitkan dengan data terbaru yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2023, yang menyebutkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 215 juta orang, atau sekitar 77% dari total populasi nasional (Mutiarin et al, 2024). Angka tersebut mencerminkan potensi besar untuk pengembangan layanan publik berbasis digital yang mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat secara lebih luas dan merata. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital bukan lagi sekadar pilihan, melainkan telah menjadi kebutuhan mendesak dalam menciptakan sistem administrasi negara yang lebih inklusif dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Namun demikian, meskipun terdapat tren positif dalam pemanfaatan teknologi digital di sektor publik, implementasi digitalisasi pelayanan di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan struktural yang kompleks. Studi yang dilakukan oleh penelitian mengenai implementasi digital governance di Kabupaten Serang menunjukkan bahwa tantangan terbesar terletak pada lemahnya interoperabilitas sistem antarinstansi dan masih kuatnya egoisme sektoral di lingkungan birokrasi (Arifin et al, 2025). Kondisi ini menghambat integrasi layanan lintas lembaga, yang berdampak pada rendahnya efisiensi dan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Temuan ini sejalan dengan fokus penelitian ini, yang menyoroti pentingnya keberadaan sistem layanan terintegrasi seperti *Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital Jakarta*. Salah satu isu paling krusial adalah terjadinya fragmentasi layanan, di mana masing-masing instansi pemerintah menjalankan sistem dan prosedur pelayanan secara terpisah tanpa adanya koordinasi dan integrasi yang memadai. Akibat dari kondisi ini, masyarakat kerap kali mengalami proses pelayanan yang berulang, panjang, dan tidak efisien, serta adanya disparitas akses layanan bagi kelompok masyarakat tertentu, khususnya yang berada di wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T). Fenomena ini menunjukkan bahwa digitalisasi tanpa integrasi justru berisiko memperburuk kualitas pelayanan publik dan memperlebar kesenjangan akses antarkelompok sosial.

Mengatasi tantangan tersebut, dibutuhkan pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah model integrasi layanan yang dikenal dengan konsep *one-stop service*. Model ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai jenis layanan dari instansi yang berbeda dalam satu platform atau lokasi yang terpusat. Pendekatan ini tidak hanya menyederhanakan proses administratif, tetapi juga mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan kenyamanan pengguna, serta mengurangi potensi penyimpangan birokrasi yang sering terjadi dalam sistem pelayanan konvensional. Konsep ini menjadi jawaban atas kebutuhan akan sistem pelayanan publik yang lebih terkoordinasi, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna utama layanan. Di Indonesia, implementasi awal dari pendekatan ini diwujudkan melalui program *Mal Pelayanan Publik (MPP)* yang diinisiasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB, 2017).

MPP hadir sebagai bentuk integrasi layanan dari berbagai instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, ke dalam satu lokasi fisik yang mempermudah akses masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi digital, inisiatif MPP tidak berhenti pada pengumpulan layanan secara fisik semata, melainkan mulai bergeser ke arah digitalisasi layanan melalui pengembangan platform daring. Salah satu contoh konkret dari transformasi ini adalah Mal Pelayanan Publik Digital (MPP Digital) yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Melalui platform daring pelayanan.jakarta.go.id, masyarakat Jakarta kini dapat mengakses berbagai layanan publik secara terpadu, termasuk layanan administrasi kependudukan, perizinan usaha, perpajakan, layanan kesehatan, serta layanan dari instansi vertikal seperti kepolisian dan kementerian (Cordella et al, 2015). Inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh layanan tanpa harus hadir secara fisik ke kantor pelayanan, bahkan beberapa layanan dapat diakses selama 24 jam penuh. Lebih dari itu, fitur-fitur tambahan seperti pelacakan permohonan, chatbot interaktif, serta kanal pengaduan daring memperkuat dimensi transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dari sistem pelayanan yang dikembangkan.

MPP Digital Jakarta menjadi representasi nyata dari prinsip citizen-centric governance, yaitu sebuah pendekatan dalam tata kelola pemerintahan yang menempatkan warga negara sebagai pusat dari setiap kebijakan dan desain sistem pelayanan (Mirzaqon et al, 2018). Pendekatan ini menekankan pentingnya menciptakan layanan yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan, preferensi, dan ekspektasi warga negara secara langsung. Dengan memanfaatkan teknologi digital secara optimal, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah membuktikan bahwa transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah di mata publik. Namun demikian, keberhasilan inisiatif ini tidak lepas dari sejumlah tantangan yang harus diatasi, mulai dari kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan, hingga kesenjangan literasi digital yang masih cukup signifikan di berbagai kalangan masyarakat.

Konteks tersebut, penting untuk disadari bahwa transformasi digital bukan sekadar menggantikan proses manual dengan sistem elektronik, melainkan menuntut adanya perubahan mendasar dalam cara kerja birokrasi, pola pikir pegawai negeri, serta sistem nilai yang melandasi pelaksanaan pelayanan publik. Digitalisasi di sektor publik harus dilihat sebagai bagian dari transformasi sosial yang melibatkan aspek struktural, kultural, dan institusional secara menyeluruh. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik memerlukan pendekatan yang holistik dan kontekstual, yang tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga mempertimbangkan dinamika sosial, ekonomi, dan budaya di tingkat lokal.

Meskipun demikian, kajian akademik di Indonesia masih cenderung menitikberatkan pada aspek normatif dan konseptual dalam membahas digitalisasi pelayanan publik. Banyak penelitian lebih menyoroti potensi manfaat atau kerangka kebijakan secara umum, tanpa disertai dengan analisis empiris yang mendalam terhadap praktik implementasi di lapangan. Studi yang mengkaji pengalaman konkret di tingkat daerah, khususnya yang mengandung nilai pembelajaran praktis, masih sangat terbatas. Salah satu contoh yang jarang dijadikan objek kajian akademik adalah implementasi MPP Digital di Jakarta, padahal inisiatif ini mengandung banyak aspek penting yang relevan untuk dianalisis, baik dari sisi manajemen perubahan birokrasi, pemanfaatan teknologi, keterlibatan masyarakat, maupun efektivitas integrasi layanan lintas instansi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi sangat penting dan relevan untuk dilakukan, guna menjawab kekosongan kajian empiris mengenai implementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat lokal. Fokus utama dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana

proses integrasi layanan digital melalui MPP Digital Jakarta dijalankan, sejauh mana efektivitas sistem tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan publik, serta apa saja tantangan yang dihadapi dalam upaya mewujudkan sistem pelayanan yang inklusif, efisien, dan adaptif. Kebaharuan dalam penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan literatur akademik, tetapi juga dapat menjadi referensi kebijakan bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan layanan publik digital yang berorientasi pada warga negara.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini menggunakan jenis kualitatif sebagai metode utama dalam pengumpulan dan analisis data. Metode penelitian kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan dan memahami fenomena sosial secara mendalam dan menyeluruh. Metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filosofi postpositivisme dan digunakan untuk penelitian dalam kondisi yang bersifat ilmiah (eksperimental), dimana peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif lebih menekankan pada penelitian (Maryam et al, 2020). Penelitian kualitatif memfokuskan pada interpretasi serta pemahaman terhadap makna yang terkandung dari data, dengan menggunakan pendekatan induktif yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi perspektif dan pengalaman subjek penelitian. Sehingga Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang kompleks dan subjektif, melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan bersumber dari berbagai referensi. Sedangkan definisi penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Maulani et al, 2024).

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan atau library research yang dilakukan secara daring (online). Melalui metode studi pustaka peneliti juga mendapatkan data dan informasi melalui browsing di internet, yang terdapat jurnal-jurnal, kajian ilmiah terdahulu, berita-berita, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Studi kepustakaan ini memungkinkan peneliti untuk menelaah berbagai teori dan hasil penelitian sebelumnya sebagai landasan dalam memahami serta menganalisis isu yang diangkat. Sebagaimana dijelaskan oleh penelitian, studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui berbagai bahan pustaka seperti buku, dokumen, majalah, dan materi tertulis lainnya yang tersedia di perpustakaan atau sumber online. Dalam konteks penelitian ini, fokus utama adalah mengumpulkan data terkait inovasi pelayanan publik, khususnya mengenai integrasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) di Jakarta. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan mengacu pada teori yang relevan, guna menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas dan dampak dari integrasi layanan publik tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci dan mendalam mengenai bentuk - bentuk inovasi dalam pelayanan publik melalui integrasi layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) digital Jakarta. Dalam menganalisis data yang diperoleh, peneliti menerapkan model analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Fauzi et al, 2024). Tahapan pertama yaitu, reduksi data yang dilakukan dengan menyaring dan mengelompokkan data hasil studi pustaka serta informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan. Tujuannya adalah untuk mengeliminasi informasi yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian, sehingga hanya data yang esensial dan mendukung pemahaman tentang inovasi layanan publik yang

dipertahankan. Langkah ini membantu peneliti untuk lebih fokus dalam mengevaluasi proses integrasi layanan yang diterapkan dalam MPP Digital Jakarta.

Tahapan kedua yaitu, penyajian data, hasil reduksi dan analisis disusun secara sistematis agar dapat dipahami dengan jelas oleh pembaca. Data disajikan dalam bentuk naratif dan tematik untuk memudahkan penelusuran atas pola - pola inovasi serta strategi pelayanan yang diterapkan. Penyajian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman menyeluruh terhadap model integrasi layanan yang diterapkan di MPP, baik dari aspek administratif, teknologi, maupun dampaknya terhadap masyarakat. Tahapan terakhir, yaitu penarikan kesimpulan. Pada bagian ini, peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan hasil temuan dan analisis sebelumnya. Sebelum merumuskan kesimpulan akhir, peneliti memastikan bahwa seluruh data yang dijadikan dasar telah melalui proses verifikasi, baik dari segi keakuratan maupun relevansinya. Kesimpulan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan valid mengenai bagaimana inovasi pelayanan publik melalui MPP Jakarta berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Proses ini juga memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah serta relevan dengan dinamika kebijakan pelayanan publik di Indonesia saat ini.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Integrasi pada Inovasi Pelayanan MPP

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi strategis yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik melalui pengintegrasian berbagai layanan dari instansi pemerintah dan sektor terkait dalam satu lokasi (one-stop service). Pelayanan di MPP menggabungkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai solusi terhadap tantangan di era revolusi 4.0. Inovasi MPP ini sejalan dengan konsep digitalisasi layanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta mengurangi beban administratif. Inovasi produk mencakup pengembangan layanan atau produk baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan bantuan teknologi, masyarakat kini dapat mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa harus mendatangi berbagai instansi secara langsung. Sebelum hadirnya MPP di Jakarta, masyarakat harus berpindah pindah dari satu kantor ke kantor yang lain untuk menyelesaikan urusan administratif yang dapat memakan biaya dan waktu yang cukup besar. Kehadiran MPP juga menjadi bentuk nyata penerapan prinsip pemerintahan terbuka (open governance), di mana masyarakat diberikan ruang partisipasi yang luas dalam pembangunan serta peningkatan mutu pelayanan publik (Prabowo et al, 2022).

Perancangan kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) melibatkan dua kepentingan, yaitu masyarakat yang menjadi target layanan publik dan penyelenggara MPP sebagai penyedia layanan tersebut. Dalam hal ini, pelayanan yang efektif dan efisien merupakan hak masyarakat yang wajib disediakan oleh pemerintah sebagai bentuk akuntabilitas publik. Akuntabilitas ini berarti bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk menjamin mutu layanan yang diberikan, secara normatif pemerintah setempat diwajibkan untuk melakukan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara MPP melalui survei. Mekanisme ini bermanfaat untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dalam pelaksanaan layanan yang dapat menjadi dasar evaluasi MPP Jakarta agar kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang mudah, cepat, dan nyaman dapat terpenuhi secara optimal (Ariyanti et al, 2024). Melalui perbaikan berkelanjutan yang didasarkan pada evaluasi, MPP Jakarta diharapkan

dapat menjadi contoh best practice dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Jakarta dilakukan sebagai upaya untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, murah, pasti, terjangkau, dan transparan kepada masyarakat. Dengan menyediakan lebih dari 340 jenis layanan dari berbagai instansi dalam satu lokasi, baik secara fisik maupun digital, MPP Jakarta menerapkan konsep one-stop service secara menyeluruh. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi bagian penting dalam inovasi ini, seperti penggunaan sistem antrian elektronik yang memudahkan masyarakat dalam mengambil nomor secara online atau menggunakan aplikasi sehingga dapat mengurangi waktu tunggu di tempat layanan, fitur pemantauan antrian secara real-time, serta sistem pembayaran nontunai yang mempercepat proses transaksi. Selain itu juga, disediakan fasilitas tempat bermain anak dan tempat istirahat untuk menambah kenyamanan pengunjung, terutama bagi mereka yang datang bersama keluarga. Penyediaan fasilitas ini sejalan dengan prinsip customer experience yang menekankan pentingnya menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna layanan (Megawati et al, 2024). Inovasi MPP diharapkan dapat mempermudah serta mempercepat akses masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan dengan mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan dalam proses mengurus dokumen, pembuatan KTP, memperpanjang SIM, meminta perizinan usaha, dan mengakses layanan imigrasi.

Respon positif dari masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik (MPP) di Jakarta mencerminkan keberhasilan inovasi ini dalam memberikan kemudahan dan efisiensi akses layanan publik. MPP Jakarta menawarkan 382 jenis layanan, yang terdiri dari 296 layanan milik Pemprov DKI, dan 32 layanan milik K/L. Layanan yang sering dikunjungi oleh masyarakat yaitu, Rencana Penggunaan Kapal Asing (IPKA), Angka Pengenal Impor (API), Pelayanan SIM, dan Pengurusan Paspor. Untuk memperpanjang paspor, masyarakat diwajibkan untuk mendaftar secara online. Dalam sehari, MPP hanya menyediakan tigapuluh antrian, jika antrian cukup ramai, MPP Jakarta menyediakan layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Dengan layanan AJIB, masyarakat dapat mengurus perizinan hanya melalui sambungan telepon, dan petugas akan datang langsung ke lokasi permohonan.

Kehadiran MPP Jakarta ini merupakan salah satu bentuk nyata dari teori E-Government bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) baru dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan tata kelola yang baik. Dalam konteks MPP Jakarta, pemanfaatan sistem online yang efektif dan optimal mencerminkan prinsip-prinsip dasar E-Government. Hal ini memungkinkan negara untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Dengan demikian, MPP tidak hanya berfungsi sebagai pusat pelayanan fisik, tetapi juga sebagai platform digital yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi, MPP menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan partisipatif. Masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah, cepat, dan efisien, sementara pemerintah dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dampak Integrasi pada Inovasi Pelayanan MPP

Implementasi integrasi layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Jakarta berkontribusi signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik dengan menyatukan berbagai layanan pemerintah di satu tempat. Ide ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan berbagai layanan administrasi, perizinan, dan investasi tanpa perlu berpindah lokasi, sehingga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi birokrasi yang rumit. Integrasi ini tidak hanya menggabungkan layanan secara fisik, tetapi juga secara sistem, dengan penggunaan data

bersama antar instansi yang mempermudah pengelolaan informasi dan mempercepat proses kerja. (Akbar, 2015). Dengan adanya MPP Digital di Jakarta, proses pelayanan yang sebelumnya bersifat manual kini bisa dilakukan secara online melalui satu platform yang terintegrasi. Aplikasi ini menawarkan pelayanan dari sejumlah lembaga, mulai dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kepolisian, imigrasi, sampai layanan pajak daerah (Isabella et al, 2024).

Integrasi layanan ini mendorong terciptanya pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, masyarakat tidak perlu lagi mengisi formulir yang identik berkali-kali di berbagai instansi, sebab data tersebut bisa dibagikan secara otomatis antar lembaga sistem yang saling terhubung. Integrasi layanan ini, dari sisi efisiensi administratif mengurangi tumpang tindih prosedur birokrasi yang sering menjadi kendala utama dalam pelayanan publik. Setiap proses yang diakses melalui MPP Digital Jakarta dirancang agar saling terhubung dan mempercepat pengambilan keputusan administratif. Dengan cara ini, beban kerja aparatur pemerintah dapat ditekan, karena proses verifikasi, validasi data, dan persetujuan dapat dilakukan secara sistematis tanpa keterlibatan manual berulang-ulang dari petugas. Implementasi ini juga mengurangi potensi terjadinya praktik pungutan liar (pungli), karena semua alur layanan tercatat secara digital. Transparansi ini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sekaligus meningkatkan kepatuhan warga dalam menyelesaikan kewajiban administratifnya. Masyarakat pun dapat memantau status layanan secara real time, tanpa harus bolak-balik ke kantor pemerintahan atau menghubungi petugas secara langsung. Selain berdampak pada pengguna layanan, integrasi ini juga membantu pemerintah dalam mengelola data secara lebih terstruktur dan akurat.

Data yang diperoleh dari sistem MPP Digital dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan kebijakan publik yang berbasis bukti (evidence-based policy). Misalnya, data kependudukan dan izin usaha yang terintegrasi dapat digunakan untuk menyusun program pemberdayaan ekonomi masyarakat atau penataan wilayah perkotaan secara lebih terukur. Kehadiran MPP Digital Jakarta tidak hanya memberikan kemudahan akses layanan publik, tetapi juga berkontribusi signifikan dalam peningkatan literasi digital masyarakat. Untuk dapat mengakses layanan secara optimal, warga dituntut untuk memiliki pemahaman dasar mengenai cara penggunaan aplikasi MPP Digital, membaca petunjuk layanan daring, hingga mengunggah dokumen yang diperlukan. Proses ini secara tidak langsung mendorong peningkatan kemampuan digital masyarakat, yang pada gilirannya menjadi modal penting dalam menghadapi transformasi digital di berbagai aspek kehidupan. Konsep MPP yang menyatukan layanan publik ini sejalan dengan prinsip New Public Management (NPM) yang efisiensi, efektivitas, serta fokus pada hasil (outcome). MPP mengambil pendekatan berfokus pada pelanggan dengan memperbaiki kemudahan, kecepatan, dan mutu layanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam MPP juga mencerminkan nilai-nilai NPM yang mendorong modernisasi administrasi dan peningkatan akuntabilitas dalam pelayanan publik. MPP menegaskan prinsip kerja sama dalam pemerintahan yang merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang modern. Dengan mengintegrasikan layanan, MPP membangun suasana kerja yang mendukung antarinstansi, meningkatkan daya saing wilayah, dan mempermudah pelaku usaha dalam menjalankan usaha. Pendekatan ini juga memerlukan kemampuan ASN yang dapat berkolaborasi antar sektor dan membangun kerjasama, bukan hanya beroperasi dalam unitnya sendiri.

Selain itu, MPP menguatkan prinsip kerjasama dalam pemerintahan yang merupakan bagian dari modernisasi reformasi birokrasi. Dengan mengintegrasikan layanan, MPP menciptakan suasana kerja yang baik antara berbagai lembaga, meningkatkan daya saing wilayah, dan mempermudah proses berbisnis bagi para pelaku usaha. Pendekatan ini juga membutuhkan

kompetensi ASN yang dapat bekerja di berbagai sektor dan membangun kerjasama, bukan hanya beroperasi di unitnya sendiri. Dengan cara ini, penerapan integrasi layanan di MPP Jakarta tidak hanya mempercepat waktu dan mengurangi biaya pelayanan publik, tetapi juga meningkatkan mutu layanan sesuai dengan prinsip-prinsip NPM. MPP bertransformasi menjadi model penyelenggaraan layanan publik yang kreatif dan kolaboratif, yang mampu memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang cepat, transparan, dan profesional serta mendorong reformasi birokrasi yang fokus pada hasil konkret bagi publik. Implementasi integrasi layanan di MPP Digital Jakarta menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan layanan publik. Baik dari sisi waktu, biaya, kualitas pelayanan, maupun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Temuan ini dapat menjadi acuan penting bagi pengembangan MPP Digital di kota-kota lain di Indonesia, sehingga transformasi digital di sektor pelayanan publik dapat berlangsung lebih luas dan merata.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa integrasi layanan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital Jakarta merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang berhasil dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan menggabungkan lebih dari 380 layanan dari berbagai instansi ke dalam satu platform daring, MPP Digital mampu menyederhanakan prosedur birokrasi, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Fitur seperti antrean elektronik, pelacakan layanan secara real-time, dan layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) mencerminkan penerapan prinsip E-Government dan New Public Management yang berorientasi pada kemudahan dan kepuasan pengguna.

Pelaksanaan MPP Digital masih menghadapi beberapa tantangan, seperti belum optimalnya integrasi data antarinstansi, kesiapan aparatur dalam mengadopsi teknologi, serta hambatan budaya kerja birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap sistem digital. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan MPP Digital Jakarta dapat menjadi contoh atau model bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan pelayanan publik digital yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran guna mengukur dampak layanan secara lebih objektif, sekaligus menggali pengalaman pengguna untuk menyempurnakan sistem yang ada. Dengan demikian, transformasi pelayanan publik dapat terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip Prinsip New Public Management dan Governance dalam Reformasi Administrasi. *Reformasi*, 5(2), 453-469. <https://doi.org/10.33366/rfr.v5i2.323>
- Arifin, D. M., Subagja, Y., & Hakim, A. (2025). Implementasi Digital Governance di Kabupaten Serang: Integrasi Sistem dan Tantangan Koordinasi Antarinstansi. *Jurnal Sosial Teknologi*, 6(1), 55-70. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861>
- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 964-973. <https://doi.org/10.37034/infec.v6i4.1048>

- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and bureaucracy: A framework for analyzing service integration. *Government Information Quarterly*, 32(2), 123–130. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.02.003>
- Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Isabella, I., Alfitri, A., Saptawan, A., Nengyanti, N., & Baharuddin, T. (2024). Empowering digital citizenship in Indonesia: Navigating urgent digital literacy challenges for effective digital governance. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(2), 142–155. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v11i2.19258>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Maryam, D. & Darwin, M, M. (2020). *Penyelenggaraan Integrasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik di Jakarta: Tinjauan Melalui Pendekatan Whole of Government*. Thesis
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) Di DPMPTSP Provinsi Banten. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 10–24. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i1.6177>
- Megawati, M., Ahmad, B., & Rusdi, M. (2024). Tipologi Inovasi dalam Layanan Publik: Implementasi dan Tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(2), 332–346. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i2.50>
- Menpan.go.id. (2017). *Warga Antusias Datangi Mal Pelayanan Publik Jakarta*.
- Mirzaqon, A., & Purwoko, B. (2018). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Expressive Writing. *Jurnal BK Unesa*, 8(1), 1–8.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Mutiarin, D., & Lawelai, H., & Sadat, A., & Nastia, N., Wijaya, A. A. M., & Sa'ban, L. M. A. (2024). Interoperability governance: An analysis of the impact of digitization of public services on local government. *Logos: Journal of Local Government Issues*, 7(2), 120–138. <https://doi.org/10.22219/logos.v7i2.30388>
- Prabowo, H., Syafri, W., & Suwanda, D. (2022). *Inovasi Pelayanan Melalui Mal Pelayanan Publik*.
- Prayoga, Z, Z. (2024). *Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Maros*. Skripsi
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. D. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Septiani, A., Syamsir, S., Aulia, A. R., Resti, A., Fazira, V., Wijaya, D. A. S., & Aldeo, Z. (2022). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 3(5), 302–313. <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.183>

- Suryana, O. (2018). Mal Pelayanan Publik dalam Bingkai Whole of Government (WoG) dan Implementasi E-Government di Inodonesia. *Journal Poltekim*. Vol. 1 No. 2. <https://doi.org/10.52617/jikk.v1i2.30>
- 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>