



Strategi Pengelolaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik 2024-2025

Martina Manao, Riswanto,

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Ekasakti Padang

Corresponding Author: mellamartina512@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan MPP dilakukan melalui penerapan sistem OSS (Online Single Submission) dan SINOPEN (Sistem Informasi Online Perizinan dan Pengawasan) untuk mendukung pelayanan perizinan berbasis digital. Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia dan sinergi antarinstansi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan inovasi. Kendala yang dihadapi mencakup keterbatasan fasilitas, hambatan pemanfaatan teknologi oleh masyarakat, serta kurangnya sosialisasi layanan digital. Upaya yang dilakukan antara lain peningkatan pelatihan, sosialisasi, dan penyederhanaan antarmuka layanan. Strategi ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Strategi Pengelolaan, Mal Pelayanan Publik, Inovasi, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang merupakan tempat penyelenggaraan layanan atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang dipimpin langsung oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang, merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Padang melalui Peraturan WaliKota No 54 Tahun 2018 tentang Pendirian dan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang. Peraturan ini dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Padang, yang sebelumnya membutuhkan wadah pelayanan publik yang terpadu dan mudah diakses oleh masyarakat. Sebagai pusat pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang berfungsi sebagai satu atap yang menyediakan berbagai layanan publik, untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Dengan Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terlaksana, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang saat ini berlokasi strategis yang direlokasi dari Pasar Raya ke Plaza Andalas Lantai 4 dengan lokasi sebelumnya di Jl. Sudirman No. 1 Padang. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih representatif, mudah diakses, dan nyaman. Langkah ini juga merupakan komitmen Pemerintah Kota Padang untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan prima.

Strategi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang saat ini adalah penggunaan aplikasi (SINOPEN) Sistem informasi Pelayanan Online. dan (OSS) Online Single Submission. SINOPEN adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Padang untuk memfasilitasi pelayanan publik secara online, aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan pelayanan, seperti pengurusan izin, pengajuan KTP, dan lain-lain. sedangkan OSS adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Padang untuk memfasilitas pelayann perizinan dan pengawasan secara online, aplikasi ini memungkinkan masyarakat juga untuk mengajukan permohonan perizinan dan pengawasan, seperti pengurusan izin usaha, pengajuan izin bangunan, dan lain-lain, secara online. Strategi dengan penggunaan aplikasi ini oleh Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang telah berjalan dengan baik dan sesuai SOP.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu faktor utama dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Era teknologi informasi dan kemajuan internet telah mengubah gaya hidup masyarakat sipil menjadi lebih modern, dengan koneksi internet melalui berbagai perangkat gadget. Dampak dari perubahan ini adalah adanya harapan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang lebih mudah, cepat, dan praktis. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik diperlukan untuk mengubah sikap dan paradigma masyarakat itu sendiri. Penerapan inovasi perlu mempertimbangkan strategi yang memposisikan fungsi produk atau layanan yang diunggulkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, lembaga pemerintah tetap menjadi bagian integral yang tidak terpisahkan dalam melayani masyarakat, baik itu untuk pelayanan umum maupun pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Namun, meskipun inovasi pelayanan publik terus diupayakan, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang masih menghadapi beberapa kendala dan tantangan. Salah satunya adalah keterbatasan ruang tunggu saat lonjakan pengunjung, yang mengakibatkan ketidak nyamanan karena kurangnya fasilitas tempat duduk di luar. Selain itu, peralihan dari sistem manual ke digital juga menimbulkan masalah. Meskipun telah ada aplikasi sistem informasi yang mendukung, masih ada masyarakat yang mengalami kendala dalam mengakses Sistem Informasi Perizinan dan Perzinan Non OSS (SINOPEN) dan Online Single Submission (OSS). Beberapa pengguna layanan tidak memiliki perangkat yang memadai atau kurang memahami cara penggunaan layanan berbasis digital. Akibatnya, mereka kesulitan mengisi data secara mandiri dan lebih memilih untuk datang langsung ke Mal Pelayanan Publik (MPP). Kendala lain yang dihadapi adalah kurangnya sosialisasi terkait layanan digital yang tersedia, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan tersebut. Selain itu, beberapa layanan digital masih memiliki antarmuka yang rumit dan kurang intuitif, sehingga menyulitkan pengguna.

Untuk itu, mengatasi masalah ini Pemerintah sebagai garda terdepan membuat dan memberikan inovasi pelayanan publik dalam mengoptimalkan teknologi, informasi dan komunikasi disegala hal, baik itu sektor pemerintahan untuk melayani masyarakat agar haknya

tetap dilayani sebagai warga negara. Juga perlu adanya peningkatan sosialisasi dan pelatihan penggunaan layanan digital kepada masyarakat, serta penambahan fasilitas ruang tunggu yang memadai di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang. Selain itu, perlu adanya upaya untuk menyederhanakan antarmuka layanan digital dan memastikan akses yang merata bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dihasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang tepat diamati. Pendekatan kualitatif memiliki karakteristik alami (*natural serving*) sebagai sumber data langsung, deskriptif, proses lebih dipentingkan dari pada hasil. Analisis dalam penelitian ide kualitatif cenderung dilakukan secara analisis induktif dan makna-makna merupakan hal yang esensial. Lokasi penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang dipilih sebagai lokasi penelitian karena sesuai berdasarkan permasalahan yang dijelaskan pada latar belakang. Informan penelitian terdiri dari Kepala Dinas PMPTSP, Sekretaris Dinas PMPTSP, Penata Perizinan dua orang, Kelompok Jabatan Fungsional, masyarakat pengguna layanan dua orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

OSS merupakan sebuah platform perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dan berbasis website. OSS berfungsi sebagai sarana untuk memfasilitasi proses pengajuan dan perizinan, sehingga memudahkan lembaga pemerintah, dunia usaha, dan pengguna jasa lainnya dalam mengakses layanan perizinan. Dampak dari pelayanan OSS adalah kemudahan bagi pengguna layanan untuk mengakses data-data perizinan dan ketenagakerjaan, serta membentuk intensifikasi penerimaan pajak dan retribusi daerah. OSS juga memungkinkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, mudah, dan murah, dimanapun berada, dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang.

SINOPEN adalah aplikasi yang dapat diakses oleh seluruh pemohon dan petugas di Dinas PMPTSP dengan mudah tidak terbatas ruang dan waktu bisa di akses kapan pun dan dimana saja. Dengan memanfaatkan SINOPEN akan mendukung terciptanya kualitas tata kelola pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang prima. Kelebihan lainnya adalah hemat alat tulis kantor, waktu, dan lemari/gudang penyimpanan, sehingga memiliki efektivitas lebih baik. Selain itu, inovasi ini juga mendukung terpenuhinya Smart ASN dan Smart Governance dalam penggunaan IT.

Kemudahan Akses (*Easy Access*)

Dalam analisis lingkungan eksternal, kemudahan akses terhadap sumber daya seperti pasar, teknologi, dan bahan baku dipandang sebagai peluang strategis yang dapat dimanfaatkan untuk memperkuat posisi perusahaan di pasar. Sebaliknya, hambatan akses dapat menjadi ancaman yang mengganggu stabilitas dan pertumbuhan bisnis. Dari sisi internal, kemudahan akses terhadap sumber daya internal seperti informasi, keahlian, dan teknologi meningkatkan

kapabilitas perusahaan dalam merespons perubahan pasar dan meningkatkan efisiensi operasional. Pearce II & Robinson juga menekankan bahwa kemudahan akses dapat menjadi bagian dari strategi kompetitif perusahaan, baik dalam bentuk diferensiasi melalui akses eksklusif terhadap sumber daya unggul maupun strategi biaya rendah melalui efisiensi operasional. Dengan demikian, kemudahan akses bukan hanya menjadi aspek operasional, tetapi juga merupakan elemen strategis yang memengaruhi keunggulan bersaing perusahaan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan (*Quality of Service*)

Melalui analisis lingkungan internal, perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten, proses yang efisien, serta sistem yang mendukung pelayanan prima. Sementara dari sisi lingkungan eksternal, meningkatnya harapan pelanggan dan dinamika pasar menjadi tekanan yang mendorong organisasi untuk terus meningkatkan mutu layanan. Pearce II & Robinson juga menekankan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat menjadi elemen diferensiasi yang kuat, terutama jika organisasi mampu menawarkan pengalaman yang lebih baik dibandingkan pesaing. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya menjadi aspek operasional, tetapi juga strategi penting yang menentukan posisi dan daya saing perusahaan dalam jangka panjang.

Inovasi pelayanan (*Innovative Service*)

Inovasi pelayanan merupakan kemampuan pelayanan publik untuk selalu berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti pengembangan teknologi baru, program baru, atau metode pelayanan yang lebih efektif. Inovasi pelayanan berarti menciptakan atau memperbarui metode, proses, atau teknologi dalam memberikan layanan agar lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Strategi inovasi ini tidak hanya meningkatkan daya saing organisasi, tetapi juga menciptakan nilai baru bagi pelanggan atau masyarakat. Dalam kerangka ini, pimpinan organisasi dituntut untuk menumbuhkan budaya inovatif, memanfaatkan informasi pasar, serta mendorong keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam menciptakan perubahan yang berdampak positif.

Kepuasan masyarakat (*Public Satisfaction*)

Kepuasan masyarakat merupakan kemampuan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, seperti melalui survey kepuasan, umpan balik, atau perbaikan proses pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat. dalam kerangka strategi menurut Pearce II & Robinson, merupakan tolok ukur penting dari keberhasilan implementasi strategi organisasi, khususnya di sektor publik atau layanan masyarakat. Mereka menyatakan bahwa strategi yang efektif harus mampu merespons harapan pemangku kepentingan, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, strategi harus berorientasi pada kebutuhan pelanggan, dan penyusunan kebijakan atau program kerja harus berbasis data serta masukan dari masyarakat. Kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun legitimasi dan kepercayaan terhadap institusi. Dengan strategi yang terfokus pada pelayanan publik yang berkualitas, organisasi dapat meningkatkan partisipasi dan dukungan masyarakat terhadap program-program yang dijalankan.

KESIMPULAN

Strategi Pengelolaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik, bahwa telah berhasil mengelola layanan publik secara efektif melalui

pemanfaatan teknologi digital, peningkatan kualitas pelayanan, dan inovasi sistem informasi yang mendukung kemudahan akses bagi masyarakat. Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan pengguna, ditunjukkan dengan adanya sistem survei kepuasan yang terintegrasi dan analisis rutin untuk memastikan pelayanan tetap relevan dan berkualitas. Meskipun petugas berupaya menjalankan prosedur sesuai standar, masyarakat masih mengalami kebingungan dalam mengoperasikan layanan digital. Di samping itu, kendala teknis seperti antarmuka aplikasi yang tidak ramah pengguna, jaringan internet yang tidak merata, serta keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya optimalisasi inovasi dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan strategi pengelolaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Padang mencakup langkah-langkah yang menyeluruh dan bertahap, mulai dari pembangunan fasilitas fisik yang lebih representatif dan ramah difabel, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, hingga pengembangan sistem digital yang lebih terintegrasi. Upaya juga diarahkan pada peningkatan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital melalui pendekatan edukatif, serta penguatan koordinasi antarlembaga melalui pembentukan tim lintas instansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Politico*, Vol 2.
- Andi Herlina, H. H. (2023). Pentingnya Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik Di Tengah Era Erupsi. *Journal Of Social Research*. Volume 3, Nomor 6, 2.
- Asrulla, R. F. (2023). Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis,. *Jurnal Pendidikan Tambusai, Universitas Islam Negeri Sulthan Saifuddin Jambi*, Vol, 7, No. 3, 26.
- Erline T.V Timpal, A. F. (2021). Strategi Camat Meningkatkan Di Desa Di Bidang Teknologi Informasi. *Jurnal Governace*, Volume. 1, No. 2, 3.
- F. S. (2016). Strategi Pengelolaan Kelompok Musik Perkusi Drumlek Gempar Di Salatiga. *Jurnal Tata Kelola*, Vol 2, No. 1, 77.
- Fatwa Indah Rahayu, M. M. (2023). Inovasi Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol, 11 No. 01, 20.
- Fitria, R. R. (2020). Implementasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik Mabassa Di Kota Palopo. *Skripsi Program Studi Administrasi Publik, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Sosil Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin*, 15.
- Ida Yunari Ristiani . (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Vol X1 NO. 2.*, Hal 166.

- Kurniawan, D. W. (2019). Analisa Pengelolaan Pakan Ikan Lele Gun Efesiensi Biaya Produksi Untuk Meningkatkan Hasil Penjualan. *Jurnal Universitas Maarif Hasyim Latif*. Vol 2, No. 1,, 56.
- M. D. (2019). Strategi Pengelolaan Aset Barang Milik Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal*, Volume. 8, No 2, 117.
- M. D. (2019). Strategi Pengelolaan Aset Barang Milik Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal*, Volume. 8, No 2, 117.
- Pananrangi A, A. B. (2019). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Meraja Journal*, Vol. 2 No. 2 , 120.
- Putu, G. S. (2024). Menentukan Populasi Dan Sampel: Pendekatana Metodologi Penenelitian Kuantitatif Dan Kkualitatif . *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, Program Studi Teknologi Laboratorium Medis, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali*, Vol 9, No. 4,, 24.
- R. F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 No 1*.
- Subhaktiyasa, G. P. (2024). Menentukan Populasi Dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Program Studi Teknologi Laboratorium Medis, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, Vol 9, No. 4, Hal 24.
- Wadhana, A. (2024). *Strategi Dan Kebijakan Bisnis Di Era Digital*. Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Politico*, Vol 2.
- Z. P. (2024). Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Skripsi, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar*, 10.