

PERAN MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPECTIF *GOOD GOVERNANCE* (STUDI KASUS DI MAL PELAYANAN PUBLIK MERDEKA KOTA MALANG)

TESIS

**OLEH:
FEMIA YUHANDIKA
NPM: 22302091004**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

2025



**PERAN MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPECTIF
GOOD GOVERNANCE (STUDI KASUS DI MAL PELAYANAN
PUBLIK MERDEKA KOTA MALANG)**

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Islam Malang
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik**

**OLEH:
FEMIA YUHANDIKA
NPM: 22302091004**

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

2025

ABSTRAK

Yuhandika, Femia. 2025. *Peran Mal Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance (Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang)*. Tesis, Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Islam Malang. Pembimbing: Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, dan Dr. Hj. Rini Rahayu Kurniati, M.Si.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Merdeka Malang merupakan inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar *Good Governance* dapat terlaksana. Keberadaan MPP ini berperan penting dalam mempermudah akses layanan sekaligus mendorong partisipasi aktif masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang, mengevaluasi peran Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang dalam perspektif *good governance*, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat peran Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang dalam perspektif *Good Governance*.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berlokasi di Mal Pelayanan Publik (MPP) Merdeka Kota Malang. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan kualitatif, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pengkajian ini menggunakan pendekatan teori *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2003), yang menekankan bahwa pelayanan publik harus "*serving, not steering*", yaitu mengutamakan pelayanan kepada kepentingan publik melalui keterlibatan dan partisipasi warga negara.

Berdasarkan temuan lapangan, MPP Merdeka Kota Malang terbukti mendukung penerapan *Good Governance* sebagai mitra aktif dalam pelayanan. Meskipun telah menunjukkan capaian positif, masih terdapat kendala seperti budaya birokrasi prosedural, ketidakhadiran tenant secara konsisten, dan keterbatasan kapasitas SDM. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna memperkuat fungsi MPP sebagai inovasi pelayanan publik yang efektif dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang baik.

Kata Kunci: Mal Pelayanan Publik, *Good Governance*, *New Public Service*.

ABSTRACT

Yuhandika, Femia. 2025. *The Role of Public Service Mall in the Perspective of Good Governance (A Case Study at Merdeka Public Service Mall, Malang City).* Thesis, Master Program in Public Administration, Postgraduate Program, Islamic University of Malang. Advisors: Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, and Dr. Hj. Rini Rahayu Kurniati, M.Si.

Merdeka Public Service Mall (MPP) Malang is a public service innovation that integrates various services in one location to improve service quality and promote the implementation of good governance. Its existence plays an important role in facilitating access to public services and encouraging active community participation. This study aims to analyze the implementation of Merdeka Public Service Mall, evaluate its role from the perspective of good governance, and identify the supporting and inhibiting factors affecting its performance.

This research employed a descriptive qualitative approach, conducted at the Merdeka Public Service Mall in Malang City. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out through qualitative stages: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The study adopts the theoretical framework of New Public Service (NPS) proposed by Denhardt and Denhardt (2003), which emphasizes that public service should be "serving, not steering" by prioritizing the public interest through citizen engagement and participation.

The findings indicate that MPP Merdeka Malang supports the realization of good governance principles, particularly through participatory and accountable service delivery, in line with the NPS approach. However, several obstacles remain, such as procedural bureaucratic culture, inconsistent tenant presence, and limited human resource capacity. Therefore, continuous evaluation and improvement are necessary to strengthen the function of MPP as an effective public service innovation in promoting good governance.

Keywords: Public Service Mall, Good Governance, New Public Service.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pelayanan publik merupakan elemen dasar dalam administrasi pemerintahan dan indikator kunci untuk menilai kinerja pemerintah di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat mencerminkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), dan kualitas pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan masyarakat yang menilai kinerja pemerintah. Kurniati (2023) menyebutkan bahwa ketika pelanggan (dalam konteks ini masyarakat) mengevaluasi kualitas pelayanan, mereka akan membandingkan antara persepsi dengan harapan. Masyarakat puas ketika kualitas layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan dan sebaliknya, masyarakat merasa tidak puas ketika kualitas layanan berada dibawah harapan mereka. Seiring dengan pertumbuhan penduduk, pelayanan publik harus terus ditingkatkan untuk mendukung kesejahteraan dan pembangunan daerah.

Menciptakan pelayanan publik yang baik melibatkan langkah-langkah kunci untuk menghasilkan kepuasan masyarakat, meningkatkan partisipasi aktif, kerjasama antara masyarakat dan pemerintah, serta memperkuat kepercayaan publik (Hayat, 2023). Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), yang mempelopori

teori *New Public Service* (NPS) yang berfokus pada "*serving, not steering*," yang berarti pelayanan publik harus mendengarkan dan melayani kepentingan publik. Dalam konteks ini, reformasi birokrasi diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan tidak hanya efisien, tetapi juga adil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Manajemen pelayanan publik harus didukung oleh reformasi birokrasi untuk memperbaiki berbagai sektor pelayanan, mencerminkan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat, baik barang maupun jasa. Pelayanan yang baik memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat serta kesetaraan antara penerima dan pemberi layanan.

Irianto (2022) menyebutkan bahwa salah satu tolak ukur keberhasilan dari suatu instansi pemerintahan adalah terwujudnya pelayanan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat agar citra birokrasi pemerintahan menjadi baik dengan upaya menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Menurut Ahmadi (2024), *Good Governance* atau tata pemerintahan yang baik telah lama menjadi cita-cita masyarakat di Indonesia. Namun, interpretasinya seringkali berbeda. Dalam upaya mencapai *Good Governance*, peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu langkah penting. Pelayanan publik merupakan tempat interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis, di mana peningkatan kualitasnya dapat meningkatkan legitimasi pemerintah, mengurangi biaya birokrasi, dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat.

Muchsin (2017) menyatakan bahwa *Governance* adalah proses kegiatan dalam memecahkan masalah bersama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pengertian *Governance* tersebut tersirat hubungan antara kegiatan negara,

swasta dan masyarakat. Muchsin (2017) juga menjelaskan *Good Governance* merupakan suatu sistem pemerintahan yang baik, yang ditandai dengan adanya hubungan yang sinergis dan konstruktif antara negara, sektor swasta, dan masyarakat. Hal ini melibatkan seluruh pemangku kepentingan yang terlibat, tergantung pada isu yang dihadapi. Pemangku kepentingan ini, selain pemerintah di berbagai tingkat, bisa juga mencakup organisasi politik, LSM/NGO, dunia usaha, hingga lembaga internasional. Oleh karena itu, *Governance*, yang pada dasarnya berarti administrasi negara, memiliki makna sebagai administrasi publik yang mengelola kepentingan masyarakat, termasuk penduduk, warga negara, dan rakyat.

Dalam pelaksanaannya, birokrasi pemerintahan menerapkan berbagai disiplin ilmu. Hayat, 2023 mengutip *United Nations Development Programme* (UNDP) menyebutkan prinsip-prinsip *Good Governance* mencakup partisipasi, transparansi, responsivitas, keadilan dan inklusivitas, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemerintahan berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan semua pihak. Partisipasi melibatkan semua pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan, sementara transparansi menjamin akses informasi yang terbuka. Responsivitas menekankan pada pelayanan yang cepat dan tepat, dan akuntabilitas memastikan bahwa pihak berwenang bertanggung jawab atas tindakan mereka. Pengembangan *Good Governance* di Indonesia menempatkan pelayanan publik sebagai titik strategis karena pelayanan publik merupakan area di mana negara, yang diwakili oleh pemerintah, berinteraksi dengan lembaga-lembaga non

pemerintah.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini mengamanatkan perbaikan sistem pelayanan pemerintahan daerah melalui reformasi administrasi dan birokrasi. Reformasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik, serta meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik kepada pemerintah daerah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) telah menciptakan inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerbitkan Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Peraturan ini bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dari berbagai kewenangan ke dalam satu gedung, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang sebelumnya sulit dilakukan. Konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia diadaptasi dari model layanan publik di Negara Azerbaijan. Ide ini muncul setelah Tim Kementerian PAN-RB RI, bersama dengan perwakilan DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dari berbagai daerah, melakukan kunjungan studi pada akhir 2017. Model ini bertujuan untuk menyatukan berbagai layanan publik dalam satu lokasi, guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi bagi masyarakat dalam mengurus kebutuhan administratif di seluruh wilayah Indonesia.

Dalam web MPP Merdeka Malang disebutkan bahwa Mal Pelayanan Publik adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Implementasi MPP sebagai bagian dari administrasi diharapkan mampu memperbaiki kualitas layanan publik serta meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kota Malang telah membuka Mal Pelayanan Publik pada 3 Januari 2022 di Jalan Merdeka Timur, dengan nama Mal Pelayanan Publik (MPP) Merdeka. Keberadaan MPP Merdeka ini diharapkan berperan menjadi inovasi baru yang dapat mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di pemerintahan Kota Malang. Tujuan utama kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kota Malang adalah untuk memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah kota, serta memberikan kemudahan dan efisiensi waktu dalam proses pengurusan berbagai jenis layanan, baik yang bersifat perizinan maupun non-perizinan, yangt tersedia dalam satu lokasi.

Keunggulan Mal Pelayanan Publik (MPP) Merdeka Malang dibandingkan dengan MPP yang lainnya adalah letaknya yang strategis di tengah kota dan menjadi satu gedung dengan Mall Ramayana, sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh warga Malang Raya. Pengunjung Mall Ramayana selain berbelanja juga bisa mendapat pelayanan publik di lantai 3, begitu sebaliknya pengunjung MPP dapat berbelanja ke lantai 1 dan 2 atau sekedar cuci mata di Mall Ramayana.

Pada Bab VIII dari Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menetapkan bahwa Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Dinas terkait bertindak sebagai penyelenggara *ex-officio* yang mengkoordinasikan pelayanan di berbagai gerai layanan. MPP berfungsi untuk menyediakan sarana, memastikan standar pelayanan, menangani pengaduan masyarakat, serta mengevaluasi kinerja layanan. Pendanaan berasal dari APBD, dengan tanggung jawab tambahan dari organisasi penyelenggara gerai sesuai peraturan Walikota.

Menurut Sekarsari (2023), keberhasilan Mal Pelayanan Publik (MPP) diukur dari peningkatan kualitas layanan, yang harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat untuk pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. Namun, pelaksanaan MPP Merdeka Kota Malang masih menyisakan berbagai tantangan nyata. Misalnya, proses pengurusan surat izin usaha sering terhambat karena validasi data yang melibatkan beberapa instansi, membuat pemohon harus kembali bahkan tiga kali karena persetujuan yang belum lengkap. Sebagai contoh, pada tahun 2023, lebih dari seribu pengajuan izin usaha kafe menumpuk di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Disnaker-PMPTSP) Kota Malang karena lamanya proses survei lapangan dan pengecekan teknis, seperti kesesuaian lokasi usaha dan reklame (Times Indonesia, 2023). Hal ini menunjukkan belum optimalnya koordinasi lintas instansi dan panjangnya alur birokrasi.

Kasus kedua, dalam web MPP Merdeka Malang terdapat *discrepancy* jumlah loket. Di halaman “Tentang” tertulis 28 loket dengan 216 layanan, namun jumlah loket yang ditampilkan jika dihitung manual di web MPP tersebut ada 26 loket. Sedangkan pada *WhatsApp Chatbot* juga menyebutkan ada 28 loket. Hal ini bukan hanya menimbulkan kebingungan, tetapi juga menurunkan kepercayaan masyarakat. Selanjutnya, akses digital belum inklusif, karena seorang warga lansia mengaku tidak bisa menggunakan antrean online karena tidak memiliki *smartphone* atau kemampuan digital.

Selain itu, terjadi insiden serius berupa ambruknya plafon gedung MPP saat hujan deras pada 24 September 2024, yang memicu kerusakan dan berpotensi membahayakan keselamatan pengunjung (Jatim Times, 2024). Kejadian ini memunculkan kritik terhadap kualitas konstruksi dan pengelolaan infrastruktur MPP. Terakhir, minimnya partisipasi publik, di mana meski tersedia kotak saran dan survei online, warga menyatakan bahwa keluhan mereka tidak pernah ditanggapi secara nyata. Berbagai contoh kasus tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan MPP Merdeka masih belum optimal dan membutuhkan pembenahan menyeluruh agar dapat memenuhi tujuan awal pembentukan yang berorientasi pada *Good Governance*.

Selain itu, keluhan masyarakat terhadap pelayanan di MPP Merdeka Kota Malang juga terlihat dari komentar yang muncul di media sosial, khususnya Instagram. Keluhan datang dari pengguna MPP yang merasa jam pelayanan terlalu terbatas, karena hanya berlangsung pada jam kerja. Seorang warganet berkomentar, “Kenapa tidak ada layanan di luar jam kerja? Hari Sabtu. Ahad agar

para pekerja UMR bisa melakukan proses admin tanpa ijin cuti?” (@joh4nshop, 11 Mei 2024). Komentar ini memperlihatkan bahwa belum ada fleksibilitas layanan yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang bekerja penuh waktu.

Tidak hanya soal pelayanan langsung, pengelolaan media sosial MPP juga menjadi sorotan. Dalam penelitian sebelumnya yg dilakukan di MPP Merdeka Malang, Sekarsari (2023), menyebutkan bahwa penggunaan media sosial oleh MPP masih belum responsif, sehingga tingkat keterlibatan masyarakat tergolong rendah. Selain itu, pemanfaatan platform publikasi digital yang tersedia belum dimaksimalkan secara efektif.

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi digital yang seharusnya menjadi sarana sosialisasi justru belum dimaksimalkan. Minimnya *update* informasi di berbagai platform menyebabkan rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap fungsi dan fasilitas yang tersedia di MPP. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas pengelolaan media sosial secara aktif dan responsif agar keberadaan MPP dapat diketahui lebih luas serta menjawab kebutuhan informasi masyarakat secara cepat dan akurat.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut perlu adanya kajian yang mendalam sehingga masalah tersebut dapat diminimalisir dan diselesaikan secara sistematis. Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan normatif dengan realitas empiris di lapangan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baru dengan menganalisis secara mendalam implementasi konsep pelayanan publik satu atap di MPP Merdeka Malang dalam perspektif

Good Governance, melalui pendekatan studi kasus lokal yang menghasilkan temuan empiris dan rekomendasi strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Sesuai uraian diatas maka penelitian ini mengambil judul “Peran Mal Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance* (Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang).

1.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Merdeka Malang, yang fokus penelitiannya adalah:

1. Bagaimana Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang?
2. Peran Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang dalam Perspektif *Good Governance*?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Peran Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang dalam Perspektif *Good Governance*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitan ini adalah:

1. Mengetahui Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang
2. Mengetahui Peran Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang dalam Perspektif *Good Governance*
3. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat Peran Mal Pelayanan Publik Merdeka Malang dalam Perspektif *Good Governance*.

1.4. Asumsi Penelitian

Sugiyono (2023) menyebutkan bahwa asumsi penelitian adalah keyakinan dasar yang dibuat oleh peneliti tentang sifat realitas, hubungan antar variabel, dan metode pengumpulan dan analisis data. Asumsi-asumsi ini tidak dapat dibuktikan atau disangkal secara langsung, tetapi mendasari desain dan pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) Merdeka Malang memiliki peran dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di kota Malang. Perihal ini dibuktikan dengan mengkaji prinsip-prinsip NPS (*New Publik Service*).

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki potensi kegunaan yang signifikan, baik secara akademis/ teoritis maupun praktis. Berikut adalah beberapa uraiannya:

1.5.1 Kegunaan Akademis/Teoritis:

Sasaran atau manfaat kegunaan penelitian akademis adalah untuk peneliti sendiri, akademisi (Almamater Universitas Islam Malang), pemerintah, dan peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Mengembangkan Pengetahuan

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan tentang peran Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Temuan penelitian dapat memperkaya teori dan konsep yang berkaitan dengan tema tersebut.

2. Meningkatkan Pemahaman

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran MPP Merdeka Malang dalam Perspektif *Good Governance* di Kota Malang.

1.5.2 Kegunaan Praktis:

Sasaran atau manfaat kegunaan penelitian praktis adalah untuk *stakeholder* (pemerintah) dan masyarakat luas, antara lain sebagai berikut:

1. Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MPP Merdeka Malang. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi pengelola MPP untuk memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan, meningkatkan kompetensi SDM, dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
2. Penelitian ini dapat mempromosikan penerapan *Good Governance* di berbagai instansi pemerintah. Temuan penelitian tentang peran MPP dalam perspektif *Good Governance* dapat menjadi contoh bagi instansi lain dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
3. Penelitian ini dapat mendorong peningkatan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di MPP Merdeka Malang. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu meningkatkan sistem pelaporan dan pengawasan, serta meningkatkan akses informasi bagi masyarakat. Penelitian ini juga dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan pelayanan publik di MPP Merdeka Malang.

1.6 Penegasan Istilah

Penegasan istilah dimaknai sebagai langkah penting untuk mengklarifikasi secara jelas dan spesifik definisi dari istilah-istilah yang digunakan dalam suatu studi atau penelitian.

Beberapa penegasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. MPP

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah suatu tempat yang mengintegrasikan berbagai layanan publik di satu lokasi, seperti pusat perbelanjaan atau kompleks mal yang menyediakan layanan yang mencakup berbagai sektor, termasuk dinas pemerintahan, badan usaha milik negara dan daerah, serta sektor swasta.

2. *Good Governance*

Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, efektifitas dan efisiensi, serta keadilan dan inklusif dalam mengelola sumber daya serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini mencakup kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan bersama.

3. *New Public Service* (NPS)

New Public Service (NPS) merupakan paradigma pelayanan publik yang dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt (2003) yang menempatkan warga negara sebagai pusat pelayanan, dengan pendekatan humanis, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat secara adil.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran Mal Pelayanan Publik (MPP) Merdeka Kota Malang dalam perspektif *Good Governance*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan MPP Merdeka Kota Malang telah berjalan sebagai upaya modernisasi pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari lintas instansi dalam satu tempat. Pelaksanaan ini dilandasi oleh regulasi nasional dan daerah, serta menunjukkan penerapan prinsip efektivitas, efisiensi, dan transparansi, meskipun masih terdapat kendala dalam hal keandalan informasi layanan dan koordinasi antarinstansi. MPP Merdeka Kota Malang memiliki potensi besar untuk terus berkembang sebagai pusat pelayanan publik yang mencerminkan nilai-nilai *Good Governance*. Beberapa temuan menunjukkan praktik baik dalam hal inklusivitas dan digitalisasi layanan, namun juga membuka ruang perbaikan terutama dalam hal integrasi sistem, komunikasi publik, serta keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi.
2. Peran MPP Merdeka dalam Perspektif *Good Governance* tercermin dalam berbagai aspek pelayanan yang mencakup transparansi informasi, penyediaan fasilitas inklusif, serta pemanfaatan teknologi digital. Namun, peran ini belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan dalam hal partisipasi aktif masyarakat, akuntabilitas horizontal, dan responsivitas

terhadap kebutuhan kelompok rentan. Dengan demikian, MPP telah berperan sebagai wujud implementasi tata kelola pemerintahan yang baik, namun masih perlu penguatan pada aspek partisipatif dan inklusif.

3. Faktor pendukung peran MPP Merdeka meliputi dukungan regulasi, komitmen pemerintah daerah, infrastruktur yang representatif, serta adanya inovasi digital seperti antrean online dan kanal informasi berbasis aplikasi. Sedangkan faktor penghambatnya mencakup masih dominannya budaya birokrasi prosedural, keterbatasan kapasitas SDM, belum optimalnya integrasi layanan antarinstansi, serta kurang aktifnya kanal partisipasi publik dalam evaluasi pelayanan.

5.2 Saran dan Rekomendasi

Untuk memperkuat peran Mal Pelayanan Publik (MPP) Merdeka Kota Malang dalam perspektif *Good Governance*, langkah-langkah berikut dapat dipertimbangkan guna mendorong penguatan faktor pendukung serta mengatasi berbagai hambatan yang masih dihadapi:

1. Mendorong optimalisasi infrastruktur dan teknologi dengan pemanfaatan teknologi digital, seperti sistem antrean daring, aplikasi layanan terpadu, serta penyediaan fasilitas fisik yang ramah pengguna, dapat terus dikembangkan guna mendukung pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Upaya ini sekaligus memperkuat fondasi pelayanan publik yang modern dan inklusif.
2. Menjaga konsistensi kehadiran dan kinerja tenant melalui penguatan koordinasi, penyesuaian jadwal layanan, serta kesepakatan kerja sama yang

saling mendukung.

3. Partisipasi masyarakat dalam evaluasi dan pengembangan layanan dapat difasilitasi secara berkelanjutan melalui forum dialog publik, kotak saran digital, maupun pemanfaatan media sosial. Upaya ini berkontribusi dalam membangun hubungan yang lebih erat antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna sekaligus mitra dalam peningkatan kualitas pelayanan.
4. Peningkatan kerja sama antarinstansi dalam penyelenggaraan layanan dapat diarahkan pada penguatan integrasi sistem, sehingga alur pelayanan menjadi lebih sederhana dan efisien. Pengembangan teknologi digital yang terintegrasi antar lembaga juga dapat memperkuat koordinasi dan mendukung terciptanya tata kelola layanan yang efektif.
5. Peningkatan kapasitas petugas dapat dilakukan melalui pelatihan *excellent service* yang menekankan sikap ramah, profesional, dan peduli, khususnya dalam melayani kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil, guna mencapai layanan yang setara bagi semua.
6. Keterbukaan informasi, respons cepat terhadap pengaduan, dan evaluasi rutin dapat memperkuat akuntabilitas layanan yang berpihak pada kepentingan publik.
7. Kondisi sarana dan prasarana yang nyaman dan aman dapat dijaga melalui audit rutin dan perawatan berkala. Hal ini penting untuk menjamin kelayakan fasilitas yang digunakan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- ATD, I. D. G. S. A. (2021). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Browne, S. (2012). *United Nations Development Programme and System (UNDP)*. Routledge.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Metds Approaches* (4th ed). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B., 2003. *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwi, N., (2010). J., & Bagong Suyanto. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*.
- Dwiyanto, A., 2021. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik Edisi Kedua: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauziah, M., & Umami, N. A. (2023, November). Kualitas Pelayanan pada Perumda BPR Sukabumi Kantor Cabang Cikembar. In SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan) (Vol. 5, pp. 139-146).
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan Muhammad, dkk. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group.
- Hayat, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Huberman, A. (2014). *Qualitative data analysis a methods sourcebook*.
- Hudaya, P., Kurniasih, Y., & Winata, R. A. (2024). Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Monggo Lapor Kota Magelang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 25346-25354
- Imantari, A.D., Muchsin, S. and Putra, L.R., 2023. Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Malang (Studi Kasus Pelayanan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Malang). *Respon Publik*, 17(8), pp.13-25.

- Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan *Good Governance* Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 9(1), 32-40.
- Kurniati, R., Afifuddin, & Ewaldy, S. M. (2023). Pemasaran jasa dan model e-commerce. AE Publishing.
- Kuswandi, I., Ridwan, M., Handayani, E. S., Juhdi, M., Fauzi, M., & Kasimbara, R. P. 2020. Internalization Of Anti-Corruption Value In Independent Campus Pesantren Model. *Talent Development & Excellence*, 12(1).
- Kurniati, R. and Anastuti, K.U., 2024, December. Analysis of The Role of Digital Banking for Customer and Banks in The Economy of Indonesia. In *Seminar Nasional dan Call For Paper 2023 dengan tema" Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Menuju Indonesia Emas 2045" PSGESI LPPM UWP* (Vol. 11, No. 1, pp. 46-54).
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam *Good Governance*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55.
- Melchior, A.C., Osborne, D. and Gaebler, T., 1997. Public Entrepreneurism. *Handbook of Organizational Theory and Management: The Philosophical Approach*, p.441.
- Misuraca, G. and Viscusi, G., 2015. Is Open Data Enough?: E-Governance Challenges for Open Government. In *Standards and Standardization: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 1132-1148). IGI Global Scientific Publishing.
- Moleong, L. (2017). Metode penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta*, 25.
- Muchsin, H.S., 2021. Implementasi Kebijakan Pengurangan Risiko Bencana. Unisma Press.
- Muliawati, Lia (2020). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Adminstrasi*, Vol. 11(2). Hal.110-112
- Negara, L. A., & Perkantoran, B. P. P. (2004). Lembaga Administrasi Negara. Lembaga Administrasi Negara.
- Narwoko, J. D., & Suyanto, B. (2010). *Sosiologi: Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta: Kencana

- Osborne & Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How to Entrepreneur Sprit In transforming the public sector Schoollhouse to Statehouse. City hall to Pentagon* Reading MA, Addison Wisley.
- Osborne & Gaebler, 2005. *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government). Menstranformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*, PPM, Jakarta.
- Osborne & Plastrik. 1997. *Banashing Bureaucracy. The Five Strategies for Reinventing Government*. Havard University Press.
- Pasolong, H. (2020). *Etika profesi*. Nas Media Pustaka.
- Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Prasetyo, D.E., Muchsin, S. and Suyeno, S., 2022. EVEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro). *Respon Publik*, 16(10), pp.1-6.
- Rahmadana, M.F., Mawati, A.T., Siagian, N., Perangin-Angin, M.A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N.A., Manullang, S.O., Silalahi, M. and Yendrianof, D., 2020. *Pelayanan Publik*.
- Rahmadhany, Salsabila Putri. (2024). Efektifitas Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Media Administrasi* Vol.9 (1). Hal.195-207
- Ratminto; Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal* / Ratminto, Atik Septi Winarsih. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75. Sekretariat Negara.

- Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125. Sekretariat Negara.
- Rivai, V. (2013). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Said, M.Mas'ud. dkk. *Pedoman Penulisan Disertasi, Tesis, Makalah, dan Artikel Pascasarjana UNISMA* (2022). PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM MALANG
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.
- Santoso. 2008. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi *Good Governance* Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance* (Kepemerintahan Yang Baik), Bagian Kedua, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sekarsari, Retno Wulan.(2023). Analisis Optimalisasi dan Evaluasi Pelayanan Pada Mal Peyanan Publik Merdeka Kota Malang. *Jurnal Public Corner FISIP Universitas Wiraraja*. Vol 18(1). Hal.137-156
- Sinambela, L. P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja. Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (2007). Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat.
- Stid, D. D. (1994). *Woodrow Wilson, responsible government, and the Founders' regime*. Harvard University.
- Sugiyono. (2023). *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulfiani, A. N. (2021). *Good Governance* Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95-116.
- Tomo, H. S. (2017). *Reformasi birokrasi menuju good governance*. Tim indocamp.
- Thoha, M. (2005). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tuasikal, N. A., Wasistiono, S., & Santoso, E. B. (2023). Implementasi Kebijakan Program Kerjasama Pemerintah, Bank, dan Bisnis di Kabupaten Maluku Tengah Provinsi Maluku. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 2028-2043.

Wasistiono, S. (2002). *Manajemen Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Bandung: Fokusmedia.

Yudianto, Eko, and Feri Apriliansah. (2023) "Peran Dinas Sosial PPPA Dalam Menangani Gelandangan Pengemis (GEPENG) di Kota Probolinggo." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 7.1

Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster google schola, 2, 791-824.

<https://geotimes.id/opini/mal-pelayanan-publik-perbaiki-pelayanan-publik>

<https://mppmerdeka.malangkota.go.id/#tentang>

https://nasional.kompas.com/read/2022/02/06/02000091/prinsip-prinsip-good-governance-menurut-undp?lgn_method=google&google_btn=onetap

<https://www.menpan.go.id>

