

ABSTRAK

IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG)

Oleh

RANI WULANDARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Latar belakangnya adalah rendahnya kualitas layanan publik, ditunjukkan oleh tingginya jumlah pengaduan masyarakat. MPP hadir sebagai inovasi pelayanan satu pintu untuk menyederhanakan akses layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan Donald P. Warwick yang mencakup empat indikator: kemampuan organisasi, informasi, dukungan, dan pembagian wewenang serta tanggung jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP berhasil meningkatkan kualitas layanan Disdukcapil, didukung oleh petugas yang kompeten, pelatihan rutin, sistem antrean digital, dan penerapan SOP yang konsisten. Infrastruktur memadai, kolaborasi lintas sektor, serta inovasi digital menjadi faktor pendukung utama. Masyarakat juga merespons positif keberadaan MPP. Namun, masih terdapat hambatan seperti keterbatasan wewenang petugas, gangguan jaringan, dan strategi komunikasi publik yang belum optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan berkelanjutan seperti SOP darurat, backup jaringan, koordinasi pengaduan, serta edukasi publik melalui influencer atau media lokal untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Kata Kunci : Dukungan, Fasilitas, Implementasi, Kolaborasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE CENTERS (MPP) IN IMPROVING POPULATION ADMINISTRATION SERVICES (A STUDY OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF TANGERANG REGENCY)

By

RANI WULANDARI

This study aims to analyze the implementation of the Public Service Mall (MPP) in improving administrative services for civil registration at the Population and Civil Registration Office of Tangerang Regency, as well as identifying its supporting and hindering factors. The background is the low quality of public services, as evidenced by the high number of public complaints. The MPP serves as an innovative one-stop service to simplify access to services. The study employs a qualitative approach through interviews, observations, and documentation, and is analyzed using Donald P. Warwick's policy implementation model, which includes four indicators: organizational capacity, information, support, and the distribution of authority and responsibility. The research results show that the MPP has successfully improved the quality of Disdukcapil services, supported by competent staff, regular training, a digital queuing system, and consistent implementation of standard operating procedures (SOPs). Adequate infrastructure, cross-sector collaboration, and digital innovation are the main supporting factors. The public has also responded positively to the MPP. However, there are still obstacles such as limited staff authority, network disruptions, and suboptimal public communication strategies. Therefore, continuous improvements are needed, such as emergency SOPs, network backups, complaint coordination, and public education through influencers or local media to enhance service effectiveness.

Keywords: Collaboration, Facilities, Implementation, Public Services,
Support