

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

(Skripsi)

Oleh

**RANI WULANDARI
NPM 2116041007**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

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

Oleh

RANI WULANDARI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiwa

: **Rani Wulandari**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2116041007**

Jurusan

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M. AP.
NIP. 19830815 201012 2 002

Dodi Faedhulloh, S.Sos., M.Si.
NIP. 19880712 201903 1 012

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

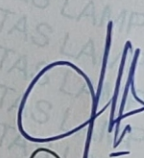
Meiliyana, S.IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

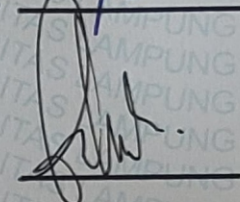
Ketua

: **Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M. AP.**



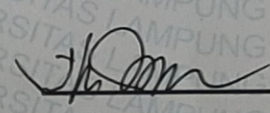
Sekretaris

: **Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.**



Penguji

: **Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**

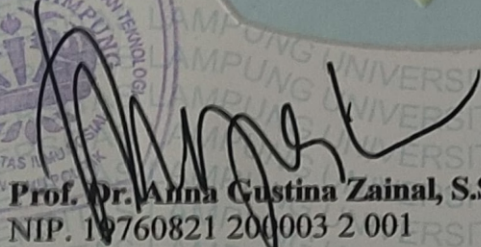


2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 19760821 200003 2 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 10 Juni 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 10 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Rani Wulandari
NPM. 2116041007

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Rani Wulandari, lahir di Cikupa, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten pada 13 November 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Ono Sutrisno dan Ibu Salmah serta memiliki dua orang kakak bernama Oti Sutiani dan Oom Fitryani. Riwayat Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Cikupa yang diselesaikan pada tahun 2015, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Cikupa yang diselesaikan pada tahun 2018. Selanjutnya meneruskan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Kabupaten Tangerang yang diselesaikan pada tahun 2021.

Pada tahun 2021 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Penulis pernah aktif di dua organisasi yaitu, organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara) sebagai Anggota Bidang RTO dan UKM Penelitian Universitas Lampung sebagai Kepala Departemen Kaderisasi. Pada periode Januari-Februari 2024 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Dono Mulyo, Kecamatan Banjit, Kabupaten Way Kanan, Provinsi Lampung. Pada Agustus 2024 penulis juga telah melaksanakan Program Magang MBKM FISIP Unila di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

MOTTO

“Bersenang-senanglah, karena hari ini akan kita rindukan di hari nanti. Sebuah kisah klasik untuk masa depan.”

(Kisah Klasik – Sheila On 7)

“Jangan bandingkan dirimu dengan orang lain. Bandingkan dirimu dengan dirimu yang kemarin.”

(Rani Wulandari)

PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan hidayah-Nya. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, kupersembahkan karya tulis ini, untuk orang-orang yang aku cintai dan sayangi:

Kedua Orang Tua Ku Tercinta

Dengan penuh cinta dan rasa hormat, segala pencapaian ini kupersembahkan untuk kalian, sumber inspirasi dan kekuatan yang selalu menyertai setiap langkahku.

Kedua Kakak Ku Tersayang

Yang selalu memberikan dukungan, nasihat, dan semangat yang tak pernah putus. Kalian adalah pelindung dan panutan dalam setiap langkahku.

Kedua Keponakan Ku Terkasih

Semoga karya ini dapat menjadi motivasi dan inspirasi di masa depan kalian. Terima kasih telah menjadi cahaya kecil yang memberi warna di setiap hariku.

Para Dosen dan Civitas Akademika

Dengan kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada para dosen dan seluruh civitas akademika yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya hingga saat ini.

Serta

**Almamater Tercinta,
UNIVERSITAS LAMPUNG**

SANWACANA

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, arahan, bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehubungan dengan hal ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M. AP. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah dengan penuh kesabaran, ketelitian, serta dedikasi membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan dan ilmu yang Ibu berikan sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua atas segala masukan, motivasi, serta bimbingan yang turut memperkaya wawasan dan memperkuat penyusunan karya ini. Terima kasih atas waktu dan perhatian yang telah Bapak luangkan dalam mendampingi proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung.
4. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung, juga sebagai Dosen Penguji sekaligus Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih banyak atas bimbingan, arahan, dan dukungan Ibu selama proses akademik maupun

selama penyusunan skripsi yang sangat berarti dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi serta studi ini.

5. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Seluruh staff dan civitas akademika Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi dan selama menempuh studi selama masa perkuliahan.
7. Seluruh informan penelitian, Bapak Andi Gunawan, S.Sos, M.Si, Bapak Rizky Setya Pradikta, S.I.P, Bapak Wisnu Wardhana, S.E., M.Si, Bapak Kurniawan, serta masyarakat pengguna MPP Kabupaten Tangerang yang telah membantu penulis dalam memperoleh informasi penelitian.
8. Seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang yang membantu penulis dalam memperoleh informasi penelitian selama melakukan penelitian.
9. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yang telah memberikan pengalaman berharga dan berkesan selama magang dan telah membantu penulis dalam memperoleh informasi penelitian.
10. Teristimewa kedua orang tuaku tercinta Bapak Ono Sutrisno dan Ibu Salmah. Terima kasih telah menjadi orang tua terbaik bagiku. Terima kasih, atas doa, cinta, dukungan, dan pengorbanan tanpa henti yang telah menjadi pijakan utama dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi terbesar dalam hidup saya.
11. Kedua kakak saya, Oti Sutiani dan Oom Fitryani yang selalu memberikan semangat, nasihat, dan kasih sayang dalam setiap perjalanan saya. Kehadiran dan dukungan kalian menjadi pelengkap yang sangat berarti dalam hidup saya.
12. Kedua keponakan saya, M. Raffasya Ibrahim dan Ayasha Hilya Nadhifa yang dengan keceriaan dan kepolosan kalian selalu menghadirkan senyum dan semangat baru di tengah hari-hari saya. Terima kasih telah menjadi bagian dari kebahagiaan saya.

13. Kepada pemilik NPM 2114051023, terima kasih atas keberadaanmu yang menjadi penyeimbang di tengah tantangan penyusunan skripsi ini. Dukunganmu bukan hanya berupa kata-kata, tetapi juga kekuatan nyata yang membuat saya tetap berdiri saat lelah datang. Terima kasih telah menjadi sumber ketenangan dan inspirasi, serta memberikan ruang bagi saya untuk tumbuh dan berkarya.
14. Sahabat-sahabat seperjuangan di kampus yaitu Khansa Dewinta Kusuma, Intan Sakhety Mahar, Mektika Sitoresmi, dan Dela Amanda. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, serta canda tawa yang selalu mengiringi setiap langkah perjalanan ini. Bersama kalian, lelah terasa ringan, dan perjuangan menjadi penuh warna.
15. Saudara sekaligus sahabat-sahabat masa kecilku hingga saat ini, Siti Sa'adah, Ahmad Rehan Albaihaqi, Siti Dita Rahmawati, dan Muhammad Rizki. Terima kasih atas segala tangis, canda tawa yang mungkin dimasa depan nanti akan jarang terjadi lagi. Terima kasih sudah menemaniku dari awal hingga akhir. Selamat berproses di jalan masing-masing dan mari berjanji untuk terus bertemu.
16. Teman-teman SMA-ku yang tersayang, Nuruliza Maharani, Talitha Religi, Fediandiyah Tri Wahyudi, Akmal Dwi Pandita, Septian Pria Fernanda, dan Rena Pusita Angelika. Terima kasih atas kenangan indah, tawa yang tak pernah habis, dan dukungan yang selalu kalian berikan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan terus tumbuh, ke mana pun takdir membawa kita.
17. Penghuni Kontrakan Pak Rebo tercinta, Khansa Dewinta Kusuma dan Mesy Prasetya. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidupku, selalu hadir dalam setiap kesedihan dan kebahagiaan yang kulalui. Kehadiran kalian memberi warna yang indah dan tak tergantikan dalam proses menyelesaikan studi ini. Semoga persahabatan kita terus terjalin erat, tidak hanya di hari ini, tetapi sampai selama-lamanya. Mari terus saling mendukung dan berbagi cerita di setiap langkah kehidupan kita selanjutnya.
18. Warga Bumantara tersayang, Khansa, Mesy, Intan, Mektika, Dela, Tia, Pukat, Dahlia, Avisha, Dinda, Bella, Rachita, Nisrina, dan Shezty. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas kehadiran dan kebersamaan kalian selama ini. Kalian

semua telah memberikan warna yang indah dan makna yang mendalam dalam perjalanan saya menyelesaikan studi ini. Setiap tawa, dukungan, dan momen kebersamaan yang kita lalui menjadi kenangan berharga yang takkan terlupakan. Mari kita terus jalin persahabatan ini, bukan hanya sampai di sini, tapi sampai selama-lamanya.

19. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, melewati rasa lelah, kebingungan, keraguan, dan segala tantangan yang datang silih berganti selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah memilih untuk terus berjalan, walaupun kadang ingin menyerah. Saya bangga kepada diri saya yang terus mencoba walaupun hasilnya belum tentu sesuai harapan serta tidak ragu untuk mencari jalan keluar di tengah kebuntuan. Terima kasih untuk semua waktu yang dikorbankan, dan untuk semangat yang tak pernah benar-benar padam. Semoga langkah ini menjadi bukti bahwa saya mampu, dan menjadi pengingat bahwa perjuangan tidak pernah sia-sia.
20. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Terakhir, semoga segala kebaikan dan keberkahan selalu dilimpahkan oleh Allah SWT kepada kita semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Bandar Lampung, 10 Juni 2025

Penulis,

Rani Wulandari

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kebijakan Publik	11
2.2.1 Definisi Kebijakan Publik	11
2.2.2 Proses Kebijakan Publik	12
2.3 Implementasi Kebijakan Publik	14
2.3.1 Definisi Implementasi Kebijakan Publik	14
2.3.2 Model-model Implementasi Kebijakan Publik.....	16
2.4 Mal Pelayanan Publik	20
2.5 Pelayanan Kependudukan	21
2.6 Kerangka Pikir Penelitian	23
III. METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Tipe Penelitian.....	25
3.2 Fokus Penelitian	25
3.3 Lokasi Penelitian	27
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.7 Teknik Keabsahan Data	33

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat Kabupaten Tangerang	36
4.1.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang.....	38
4.1.3 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	40
4.1.4 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tangerang	42
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang).....	45
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang).....	72
4.3 Pembahasan Penelitian.....	80
4.3.2 Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang)	81
4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang).....	92
V. KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Pelayanan di MPP Kabupaten Tangerang.....	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. Informan Penelitian	29
Tabel 4. Daftar Dokumentasi Penelitian	31
Tabel 5. Jangka Waktu Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	54

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kabupaten/Kota dengan Penduduk Terbanyak di Indonesia	1
Gambar 2. Top 10 daerah dengan laporan terbanyak	6
Gambar 3. Model Warwick (1979)	18
Gambar 4. Kerangka Pikir	24
Gambar 5. Komponen Analisis Data Interaktif Miles <i>and</i> Huberman.....	31
Gambar 6 .Uji Kredibilitas Data dalam Penelitian Kualitatif	33
Gambar 7. Triangulasi Teknik	34
Gambar 8. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Tangerang.....	40
Gambar 9. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Tangerang	42
Gambar 10. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tangerang	42
Gambar 11. Bimbingan Teknis bagi Operator Disdukcapil Kab. Tangerang ...	47
Gambar 12. Rapat Koordinasi MPP	49
Gambar 13. <i>Workflow</i> MPP	52
Gambar 14. Petugas <i>Customer Service</i> MPP	53
Gambar 15. Kunjungan Kerja Tim MPP di Disdukcapil Kab. Tangerang	57
Gambar 16. Instagram MPP Kabupaten Tangerang.....	59
Gambar 17. <i>Website</i> MPP Kabupaten Tangerang	59
Gambar 18. Penandatanganan Kerja Sama Mal Ciputra dan DPMPTSP	62
Gambar 19. Kunjungan Kerja Tim MPP di Diskominfo Kab. Tangerang	63
Gambar 20. Antrean <i>online</i> MPP.....	64
Gambar 21. Kunjungan Kerja Tim MPP di Dinas Perpusip Kab. Tangerang ..	64
Gambar 22. Pojok Baca MPP Kabupaten Tangerang	65
Gambar 23. Lobi Depan MPP Kabupaten Tangerang.....	66
Gambar 24. Ruang Tunggu MPP.....	67
Gambar 25. Pemetaan <i>Stakholder</i> Implementasi MPP	71

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kabupaten Tangerang memiliki faktor geografis yang kompleks menjadikannya sebagai wilayah terluas di Provinsi Banten. Kabupaten ini memiliki letak geografis yang terdiri dari 29 kecamatan dan 274 kelurahan serta desa (BPS Kabupaten Tangerang, 2024). Tingginya populasi Kabupaten Tangerang sering kali disebabkan oleh faktor urbanisasi dan pertumbuhan ekonomi yang pesat (Dirjen Dukcapil Kemendagri, 2024).



Gambar 1. Kabupaten/Kota dengan Penduduk Terbanyak di Indonesia
Sumber: Website Dirjen Dukcapil Kemendagri, 2024

Berdasarkan data yang tertera pada gambar 1 di atas dari Dirjen Dukcapil Kemendagri tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Tangerang mencapai 3.373.149 jiwa, menjadikannya sebagai kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak ketiga di Indonesia. Seiring dengan perkembangan, kemajuan, dan taraf hidup masyarakat yang cenderung terus meningkat, maka keperluan maupun kebutuhannya juga semakin meningkat, baik kuantitas maupun kualitas dan jenis atau keanekaragamannya (Suwanda, dkk., 2021). Peningkatan jumlah

penduduk akan terus bertambah di setiap tahunnya, tidak hanya di Kabupaten Tangerang saja tetapi di berbagai daerah di Indonesia pasti akan terjadi peningkatan jumlah penduduk seiring dengan itu maka kebutuhan masyarakat Kabupaten Tangerang akan dokumen-dokumen sebagai identitas warga negara seperti Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran dan kematian, Kartu Keluarga dan lain sebagainya semakin meningkat dan wajib dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang melalui pelayanan kependudukan yang diberikan.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tujuan utama yang tak boleh terlewatkan dalam struktur pemerintahan, karena ini merupakan kewajiban untuk menyelenggarakan layanan yang optimal (Hidayat, 2019). Mengingat tanggung jawab ini harus dipenuhi, pemerintah perlu mencari solusi terbaik untuk berbagai masalah yang sering muncul, termasuk hambatan internal yang timbul dari institusi tersebut, serta hambatan eksternal yang datang dari luar (Fitriani & Darsono, 2023).

Pemerintah telah meluncurkan berbagai inisiatif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategi ini dilaksanakan dengan mempertimbangkan tuntutan global serta harapan masyarakat (KemenPAN-RB, 2021). Salah satu aksi penting yang ditempuh pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) adalah menyelenggarakan terobosan yang mutakhir dalam penyediaan pelayanan berkualitas dengan menerbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan MPP. Dengan hadirnya MPP, masyarakat tidak hanya mendapat pelayanan yang semakin lancar serta memuaskan, tetapi juga menjadi solusi yang efektif untuk mempermudah, mempercepat, dan membuat layanan publik lebih terjangkau (Ombudsman RI, 2023).

MPP dirancang untuk menyatukan berbagai layanan publik dalam satu lokasi, agar masyarakat dapat dengan lebih mudah dan efisien mengakses berbagai layanan administrasi. Melalui MPP, diharapkan proses pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat dan transparan, serta mengurangi beban birokrasi yang sering kali menjadi kendala bagi masyarakat. Dengan demikian,

MPP tidak hanya berfungsi sebagai pusat layanan, tetapi juga sebagai simbol komitmen pemerintah dalam menghadirkan peningkatan layanan serta lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Suwanda, dkk., 2021).

Pemerintah Kabupaten Tangerang pun turut mengimplementasikan MPP sesuai dengan ketentuan pada Pasal 2 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Kabupaten Tangerang Nomor 88 Tahun 2023 tentang penyelenggaraan MPP sebagai upaya untuk menghadirkan pelayanan yang modern, efisien, dan bertanggung jawab. Sejak diresmikan pada 21 November 2023 dan berlokasi di Mall Ciputra Citra Raya, MPP Kabupaten Tangerang telah melayani lebih dari 20.350 penerima layanan, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan yang menjadi kebutuhan utama masyarakat.

Sejak diresmikan pada 21 November 2023, MPP Kabupaten Tangerang yang berlokasi di Mall Ciputra Citra Raya telah melayani lebih dari 20.350 penerima layanan telah merasakan manfaatnya (DPMPTSP Kabupaten Tangerang, 2023). Lokasinya yang strategis di pusat perbelanjaan tidak hanya mempermudah akses, tetapi juga meningkatkan efisiensi pelayanan dan produktivitas masyarakat. Kehadiran MPP Kabupaten Tangerang menghadirkan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Kini, masyarakat tidak perlu repot-repot pergi jauh ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena layanan pengurusan dokumen kependudukan melalui MPP sudah beroperasi di tengah pusat aktivitas, sehingga prosesnya menjadi lebih praktis dan efisien. Fasilitas yang ada di pusat perbelanjaan, seperti tempat parkir yang luas dan akses transportasi publik, semakin memperkuat kenyamanan dan efisiensi dalam menerima layanan. Dengan demikian, MPP bukan hanya berfungsi sebagai lokasi pelayanan, tetapi juga menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang memegang peran signifikan dalam penerapan MPP, terutama dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Dinas ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan serta bisa diperoleh bagi seluruh golongan masyarakat. Penerapan MPP di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan dapat mengurangi waktu antrean agar layanan lebih efisien sehingga pada akhirnya membuat publik merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 1. Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tangerang

No	Instansi	Jenis Pelayanan	Loket
1	BPJS Ketenagakerjaan	Pendaftaran Kepesertaan Penerima Upah	1
		Pendaftaran Kepesertaan Bukan Penerima Upah	1
		Layanan Informasi Program BPJS TK	1
		Layanan Informasi Klaim	1
		Aplikasi JMO	1
2	BPJS Kesehatan	Pendaftaran baru	2
		Pendaftaran Informasi/pengaduan	2
3	BPN	Konsultasi	3
4	DPMPTSP	Pendaftaran NIB	4
		Konsultasi	4
5	BAPENDA	Pengaktifan Kembali SPPT PBB	5
		Konsultasi	5
6	SAMSAT	Daftar Ulang (perpanjangan STNK)	6
		Konsultasi Pajak kendaraan	6
7	DISDUKCAPIL	Kartu Keluarga (KK)	7
		Akta Kelahiran	7
		Akta kematian	7
		Kartu Identitas Anak (KIA)	7
		Konsultasi, pengaduan, konsolidasi data	7

Sumber: Website Gerai Layanan, 2023

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga yang berkewajiban atas pengelolaan data kependudukan menawarkan berbagai layanan di MPP. Layanan tersebut meliputi permohonan Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, Kartu Identitas Anak, konsultasi, pengaduan, serta konsolidasi data seperti yang tercantum dalam tabel 1. Melalui MPP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang berusaha untuk mengoptimalkan kemudahan akses layanan terhadap masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi yang mudah dijangkau, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga mengurangi

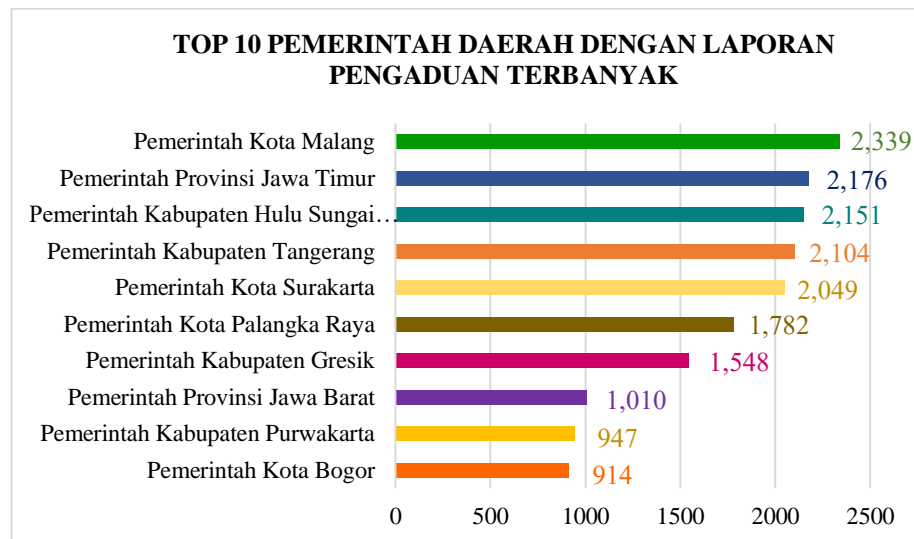
waktu antrean dan birokrasi yang sering menjadi kendala dalam pelayanan publik.

Kehadiran MPP berpotensi memberikan dampak positif dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan MPP di Kabupaten Batang telah berjalan baik selama periode 2020-2021. Para pelaksana berhasil menyediakan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan kompetitif secara global, meskipun menghadapi tantangan dari penyebaran pandemi Covid-19 (Muhaimin, dkk., 2022). Selain itu, keberadaan MPP di Kota Tangerang Selatan sudah berjalan sesuai dengan perintah dari arahan KemenPAN-RB untuk menghadirkan inovasi terbaru pelayanan publik yang modern, efektif dan efisien (Lestari, dkk., 2023).

Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa implementasi MPP belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini terlihat dari hasil riset yang mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Purwakarta masih terkendala dari aspek sistem birokrasi dan sumber daya. Dari segi sistem birokrasi, belum adanya SOP yang menetapkan mekanisme pemberian layanan di MPP menghambat implementasi kebijakan tersebut. Selain itu, ketersediaan SDM di sejumlah instansi yang terlibat dalam MPP masih terbatas, dan fasilitas pendukung yang kurang memadai turut memengaruhi efektivitas penyelenggaraan MPP serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan (Amanah dkk., 2022). Sementara itu, penelitian lain mengungkapkan bahwa pencapaian tujuan MPP di Barru belum optimal, karena masih terdapat masyarakat yang belum merasakan kemudahan dalam kebijakan ini. Integrasi dan sosialisasi yang dilakukan juga hanya melalui media sosial, sehingga informasi tentang MPP belum tersampaikan secara menyeluruh. Namun, dari aspek adaptasi, SDM di MPP Barru dinilai cukup baik dilihat dari keterampilan dan kemampuannya dalam memberikan pelayanan, didukung oleh sarana dan prasarana yang sudah lengkap sehingga mendukung proses pelayanan (Mumayyisah, dkk., 2024). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Lamongan berjalan dengan baik meskipun belum maksimal. Hambatan yang dihadapi antara lain kurangnya alokasi dana yang memadai, terbatasnya SDM yang terlatih, perubahan

prosedur operasional, resistensi dari berbagai pihak, hingga minimnya partisipasi aktif masyarakat (Nadyatuzzahro, dkk., 2024).

Permasalahan dalam implementasi MPP di berbagai daerah tersebut mencerminkan kondisi pelayanan publik di Indonesia secara umum yang masih jauh dari harapan. Padahal, Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang jelas terkait pelayanan publik. Tingginya angka keluhan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas layanan masih rendah di berbagai sektor (Syafriani, 2019). Salah satu contoh nyata dapat dilihat di Provinsi Banten, yang tercatat memiliki Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan performa terendah. Belum ada satu pun pemerintah daerah di Banten yang masuk dalam sepuluh besar peraih Penghargaan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI. Menurut Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan Ombudsman, banyaknya pengaduan masyarakat, khususnya dari Kabupaten Tangerang dan Kota Serang, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di wilayah ini masih perlu ditingkatkan secara signifikan (Ombudsman RI, 2022).



Gambar 2. Top 10 daerah dengan laporan pengaduan terbanyak

Sumber: Website LAPOR!, 2024

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa laporan pengaduan yang masuk melalui aplikasi maupun *website* SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang mencapai 2,104 laporan pengaduan. Berdasarkan jumlah tersebut, Kabupaten Tangerang menempati urutan keempat di antara sepuluh daerah di Indonesia

dengan laporan pengaduan terbanyak. Hasil wawancara dengan Ibu Rizki selaku operator pengaduan SP4N-LAPOR! pada 18 Oktober 2024, selama rentang waktu 2020-2024 yang selalu menempati urutan teratas dalam kategori laporan pengaduan yaitu mengenai masalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pada tahun 2024, lima kategori pengaduan yang paling sering dilaporkan oleh masyarakat di Kabupaten Tangerang adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, infrastruktur jalan, pencemaran lingkungan, ketertiban umum, serta terkait perhubungan. Laporan pengaduan ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga menciptakan keluhan di kalangan masyarakat.

Tingginya jumlah pengaduan terkait administrasi kependudukan mencerminkan masih adanya persoalan dalam pelaksanaan layanan publik di sektor tersebut, termasuk dalam implementasi MPP di Kabupaten Tangerang. Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan Ibu Sari salah satu masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di MPP pada 20 September 2024, terdapat beberapa permasalahan terkait implementasi MPP di Kabupaten Tangerang. Pertama, pelayanan dokumen kependudukan di MPP belum berjalan optimal karena beberapa pengunjung masih harus dialihkan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang untuk menyelesaikan proses administrasi, sehingga menambah waktu serta biaya yang dikeluarkan. Kedua, upaya sosialisasi yang masih kurang efektif mengakibatkan banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan MPP, sehingga terjadi penumpukan pengunjung yang ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik "Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang)".

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana implementasi MPP dalam peningkatan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi MPP di Kabupaten Tangerang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan proses implementasi MPP dalam peningkatan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi MPP di Kabupaten Tangerang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Secara teoritis, peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini akan berguna sebagai bahan kajian dalam bidang administrasi negara, khususnya terkait dengan kebijakan publik. Lebih jauh lagi, penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi referensi bagi penelitian ilmiah selanjutnya yang berkaitan dengan isu-isu serupa.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.
3. Manfaat bagi mahasiswa yaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagai studi ilmiah mengenai implementasi MPP. Selain itu, hasilnya juga dapat berfungsi sebagai referensi yang berguna dalam konteks pendidikan dan akademik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menjadi sumber acuan dan pedoman bagi peneliti. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya berfungsi sebagai referensi yang penting. Penelitian terdahulu ini berperan sebagai standar bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, serta sebagai landasan untuk mempermudah peneliti dalam menetapkan langkah-langkah sistematis berdasarkan konsep dan teori yang relevan. Penelitian-penelitian yang dijadikan referensi ini tentunya memiliki keterkaitan dengan kajian yang dilakukan oleh peneliti, yang berfokus pada implementasi MPP. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Batasan Penelitian
1	Amy Yayuk Sri Rahayu, Krisna Puji Rahmayanti, Wahyu Mahendra, Muhammad Imam Alfie Syarien, dan Syifa Amania Afra (2020)	<i>Performance Evaluation of Public Service Mall in Indonesia using the Balanced Scorecard</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua aspek, yaitu keuangan dan pembelajaran dan pertumbuhan karyawan, mengalami skor terendah. Sementara itu, dua dimensi lainnya (kualitas layanan dan proses internal) memperoleh hasil yang optimal.	Fokus penelitian ini terletak pada pengukuran kinerja 11 MPP dengan menggunakan <i>scorecard</i> , di mana skor yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar perbaikan dan penguatan MPP di masa mendatang. Dengan menggunakan pendekatan <i>mix method</i> .
2	Ratna Puspita Sari dan Amy Yayuk Sri Rahayu (2021)	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan MPP di Provinsi DKI Jakarta sudah berjalan dengan	Fokus penelitian ini terletak pada analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penyelenggaraan MPP

		Penyelenggaraan MPP	baik, meskipun terdapat beberapa faktor, sarana prasarana masih belum memadai.	di Provinsi DKI Jakarta pada tahap implementasinya.
3	Untung Hardjanto Indarja, Susanto Sri Nurhari, & Kadek Cahya Susila Wibawa (2023)	<i>Public Service Mall as an Effort to Improve Public Service Quality in Semarang City</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendirian MPP di Kota Semarang merupakan wujud komitmen Pemerintah Kota Semarang untuk menetapkan kebijakan yang adaptif dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan kemudahan pelayanan, yang dicapai melalui inovasi, integrasi, dan reformasi birokrasi.	Fokus penelitian ini terletak pada identifikasi dan analisis pengelolaan pelayanan publik yang dilakukan secara terpadu untuk semua jenis pelayanan dalam satu tempat melalui pembentukan MPP menggunakan pendekatan normatif (doktrinal), dan analisis deskriptif kualitatif.
4	Devi Anggraini, Khoiron Khoiron, Retno Wulan Sekarsari (2023)	Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus: MPP “Among Warga” Kota Batu)	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek penting dalam kesuksesan pelaksanaan kebijakan seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokratis masih belum sepenuhnya dipenuhi.	Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana kebijakan MPP di Kota Batu diimplementasikan, dengan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh George C. Edward.
5	Salsabilla Putri Rahmadhany dan Evi Satispi (2024)	Efektivitas Pelayanan Pada MPP Kota Tangerang Selatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada MPP Kota Tangerang Selatan di mana sebagian besar sudah berjalan cukup efektif, namun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya.	Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas MPP di Kota Tangerang Selatan berdasarkan teori Ridwan dan Sudrajat (2009).

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan fokus pada implementasi MPP sebagai langkah untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, tujuan dari penelitian ini juga mencakup pengidentifikasian faktor-faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan MPP. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan lokasi penelitian berada di Kabupaten Tangerang, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yang merupakan salah satu instansi yang terlibat dalam implementasi MPP untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang yang bertugas mengelola dan melaksanakan MPP di Kabupaten Tangerang. Peneliti mengacu pada teori implementasi kebijakan menurut Donald P. Warwick (1979). Teori model implementasi kebijakan dari Warwick (1979) dalam Kadji (2015) yang digunakan sejalan dengan permasalahan-permasalahan yang muncul dalam latar belakang penelitian, antara lain seperti bagaimana koordinasi antar instansi yang terkait, bagaimana SOP yang digunakan untuk meningkatkan sistem pelayanan, serta bagaimana proses informasi yang dilakukan dari para aktor terhadap objek kebijakan dalam proses implementasi.

2.2 Kebijakan Publik

2.2.1 Definisi Kebijakan Publik

Kebijakan publik terdiri atas dua kata, yaitu kebijakan dan publik. Menurut Anderson (1984) dalam Rodiyah, dkk (2022), kebijakan adalah suatu tindakan yang memiliki tujuan dan diikuti oleh seorang aktor atau sekelompok aktor dalam menangani masalah atau masalah yang menjadi perhatian. Sedangkan, publik mengandung muatan aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau diintervensi oleh pemerintah atau aturan sosial, atau setidaknya oleh tindakan bersama. Dapat disimpulkan bahwa, Kebijakan publik adalah tindakan yang dirancang untuk mengatasi masalah penting di masyarakat dan umumnya melibatkan pemerintah, aturan sosial, atau kerja sama.

Menurut Chief J.O. Udoji (1981) dalam Abdoellah & Rusfiana (2016), mendefinisikan *public policy* sebagai suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu yang di arahkan pada suatu masalah atau sekelompok masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat.

Selanjutnya diperoleh pengertian kebijakan publik menurut Dye (2005) dalam Rodiyah, dkk (2022) mengemukakan bahwa sebagai segala pemerintah berhak memilih untuk melakukan atau tidak melakukan apapun. Pengertian ini memiliki penekanan bahwa pemerintah memiliki hak untuk memilih melakukan atau tidak melakukan apapun yang dianggap sebagai suatu kebijakan. Ketika pemerintah memilih untuk tidak melakukan apapun itu juga dapat dianggap sebagai sebuah kebijakan dikarenakan pemerintah memiliki alasan khusus untuk tidak melakukan kebijakan tersebut. Ketika sebuah kebijakan dipilih untuk dilaksanakan maka alasan utamanya yaitu kebijakan tersebut memiliki banyak manfaat bagi kehidupan bersama dan tidak menimbulkan kerugian bagi warga, hal itulah yang harus menjadi pertimbangan utama kebijakan publik tersebut dipilih untuk dilaksanakan.

Banyak ahli yang mendefinisikan kebijakan publik, semua memiliki karakteristik dan pandangan masing-masing dalam melihat kebijakan publik. Tetapi meskipun demikian dapat disederhanakan tentang kebijakan publik yaitu suatu keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk merealisasikan tujuan yang telah direncanakan demi perubahan yang telah diharapkan.

2.2.2 Proses Kebijakan Publik

Proses pembuatan kebijakan publik tentunya membutuhkan tahapan yang panjang, mulai dari identifikasi isu-isu atau permasalahan hingga akhirnya menghasilkan suatu kebijakan. Menurut Dunn, W. N. (2003) proses kebijakan publik meliputi beberapa hal berikut.

1. Penyusunan agenda (*agenda setting*) bertujuan untuk memberikan informasi yang relevan dengan kebijakan yang mempersoalkan asumsi-asumsi yang mendasari definisi masalah. Proses ini juga dapat membantu mengungkap asumsi tersembunyi, menganalisis penyebab masalah, menetapkan tujuan-tujuan yang ingin dicapai, menyelaraskan pandangan yang berbeda, dan merancang peluang kebijakan baru.
2. Formulasi kebijakan (*formulation*) merupakan suatu proses dalam mengembangkan alternatif-alternatif atau pilihan-pilihan untuk dapat memecahkan suatu masalah, dan untuk mengetahui siapa saja aktor yang terlibat dalam formulasi kebijakan.
3. Adopsi kebijakan (*adoption*) bertujuan untuk mengetahui bagaimana suatu alternatif dapat ditetapkan, dan mengetahui persyaratan atau kriteria seperti apa yang harus dipenuhi. Selain itu tahapan ini bertujuan untuk mengetahui siapa yang akan melaksanakan kebijakan, dan bagaimana tahapan atau strategi dalam melaksanakan kebijakan, serta mengetahui isi dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan.
4. Implementasi kebijakan (*implementation*) bertujuan untuk memantau hasil dan dampak kebijakan dengan menggunakan berbagai indikator kebijakan. Proses ini membantu menilai sejauh mana kebijakan dipatuhi, mengidentifikasi dampak yang tidak diinginkan, menemukan hambatan dalam pelaksanaan kebijakan, serta menentukan tanggung jawab pihak-pihak terkait di setiap tahap kebijakan.
5. Evaluasi kebijakan (*evaluation*) memberikan informasi yang relevan dengan kebijakan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar-benar dihasilkan. Jadi proses ini membantu menilai efektivitas kebijakan pada tahap penilaian, memberikan kesimpulan tentang sejauh mana masalah telah diselesaikan, mengklarifikasi dan mengkritisi nilai-nilai yang

menjadi dasar kebijakan, serta mendukung penyesuaian atau perumusan ulang masalah untuk perbaikan kebijakan di masa depan.

Akib (2010) mengatakan bahwa beberapa penulis menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap kebijakan publik selalu ditindaklanjuti dengan implementasi kebijakan. Sehingga implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan.

Berdasarkan dari proses kebijakan publik yang telah di kemukakan oleh Dunn, W. N. (2003) maka yang menjadi fokus dalam pembahasan penelitian ini yaitu tahapan implementasi kebijakan. Tujuan dari tahapan ini yaitu untuk memantau hasil dan dampak kebijakan dengan menggunakan berbagai indikator kebijakan. Proses ini membantu menilai tingkat kepatuhan, menemukan akibat-akibat yang tidak diinginkan dari kebijakan dan program, mengidentifikasi hambatan dan rintangan implementasi, dan menemukan letak pihak-pihak yang bertanggung jawab pada setiap tahap.

2.3 Implementasi Kebijakan Publik

2.3.1 Definisi Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2008) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan proses yang kompleks dan melibatkan berbagai aspek penting. Agustino (2008) menggaris bawahi bahwa terdapat tiga aspek kunci dalam proses implementasi kebijakan, yaitu : 1) Sasaran atau target dari kebijakan; 2) Tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut; dan 3) Hasil yang diperoleh dari kegiatan itu. Secara jelas, dalam pelaksanaan kebijakan,

terdapat tujuan tertentu yang ingin dicapai melalui tindakan atau kegiatan yang menghasilkan *output* dan hasil yang spesifik.

Langkai (2020) menyatakan bahwa dalam konteks kebijakan publik, kebijakan ditranslasikan melalui program-program yang kemudian diimplementasikan sebagai proyek yang melibatkan berbagai kegiatan dari pemerintah dan masyarakat atau kolaborasi antara keduanya. Program, proyek, dan kegiatan ini merupakan elemen krusial dalam pelaksanaan kebijakan, dengan hasil berupa produk yang mencerminkan *output* dan *outcomes* dari kebijakan tersebut. Baik *output* maupun *outcomes* merupakan hasil dari suatu proses atau aktivitas. *Output* terkait dengan hasil yang langsung terlihat atau nyata, sementara itu *outcomes* mengacu pada dampak, efek, keuntungan, dan perubahan biasanya berlangsung dalam jangka waktu panjang dari suatu proses atau aktivitas.

Implementasi kebijakan adalah tahap ini sangat krusial bagi keseluruhan rangkaian yang ada dalam proses kebijakan. Dengan demikian, melalui tahapan prosedur dan pelaksanaan kebijakan, seluruh proses kebijakan dapat diorganisir dengan baik untuk mencapai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan. Menurut Udoji dalam Meutia (2017) menyatakan bahwa peran implementasi kebijakan sangat krusial, bahkan mungkin lebih krusial dari proses pengambilan kebijakan itu sendiri. Tanpa implementasi, kebijakan-kebijakan tersebut hanya akan tetap menjadi sekadar impian yang tak tersentuh atau rencana yang terpendam dalam lemari arsip. Langkai (2020) juga menyatakan bahwa rencana hanya memberikan kontribusi sebesar 20% terhadap keberhasilan, sedangkan pelaksanaan menyumbang 60%, dan sisanya tergantung pada bagaimana proses implementasi tersebut dikelola.

Terdapat dua metode yang sering digunakan dalam implementasi kebijakan, yaitu pendekatan *top down* dan *bottom up*. Secara sederhana, pendekatan *top down* berarti kebijakan dimulai dari tingkat atas, yaitu pemerintah. Melalui pendekatan ini, sering kali perumusan kebijakan

dilakukan tanpa mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, yang membuat kebijakan tersebut sering kali gagal atau tidak efektif dalam pelaksanaannya. Sementara itu, pendekatan *bottom up* melibatkan proses merumuskan kebijakan dari tingkat yang paling dasar, dengan mengidentifikasi permasalahan masyarakat dan membahasnya untuk menemukan solusi kebijakan yang tepat. Pendekatan ini cenderung menghasilkan kebijakan yang lebih efisien karena lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Mahardhandi, 2018).

Implementasi MPP di Indonesia menggunakan pendekatan *top down* karena adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 23 Tahun 2017 yang berperan sebagai dasar hukum penyelenggaraan MPP. Peraturan ini menetapkan bahwa MPP harus dilaksanakan oleh dinas atau lembaga pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dan peran dalam pelayanan publik, sehingga memberikan arahan yang jelas dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah mengenai bagaimana MPP harus diorganisir dan dikelola.

2.3.2 Model-model Implementasi Kebijakan Publik

Keberadaan model serta pendekatan yang dilakukan dibuat untuk memudahkan pelaksanaan kebijakan yang akan dilakukan. Banyaknya model implementasi kebijakan yang ada nantinya akan mempermudah peneliti dalam melakukan gambaran yang terjadi pada jalannya suatu program, yang nantinya dapat menjadi acuan apakah kebijakan yang telah berjalan mendapatkan hasil yang baik atau buruk sesuai dengan konsep yang telah ditetapkan. Berikut ini model-model implementasi kebijakan publik menurut para ahli.

1. Model George C. Edwards III (1980)

Menurut George C Edwards III dalam Abdoellah & Rusfiana (2016) terdapat empat faktor untuk menjawab kemungkinan-kemungkinan yang bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu dan menghambat implementasi kebijakan, maka

pendekatan yang ideal adalah dengan cara merefleksikan kompleksitas ini dengan keempat faktor tersebut, yakni:

- a) Komunikasi di mana dalam proses kebijakan terdapat tiga hal penting, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan.
- b) Sumber-sumber bisa menjadi faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik yang efektif.
- c) Sikap pelaksana atau tingkah laku merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif.
- d) Struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan.

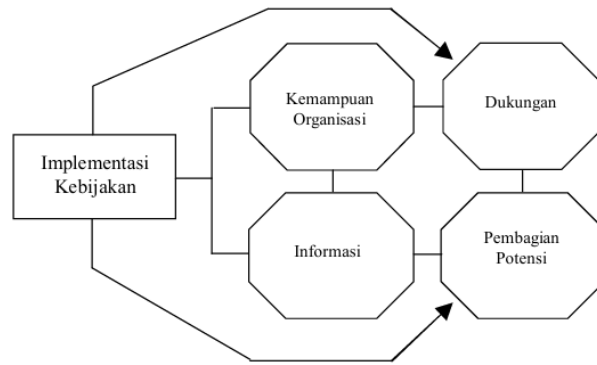
2. Model Van Meter dan Van Horn (1975)

Menurut Van Metter dan Van Horn dalam Subarsono (2022) pendekatan implementasi mempunyai enam indikator yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

- a) Standar dan sasaran kebijakan harus dapat terukur dan jelas sehingga dapat direalisasikan.
- b) Sumber daya implementasi kebijakan baik sumber daya manusia *human resources* maupun sumber daya non manusia *non-human resources*.
- c) Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas sebuah program memerlukan koordinasi dan dukungan dari instansi lain.
- d) Karakteristik agen pelaksana yaitu mencakup struktur birokrasi, pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, dan norma-norma.
- e) Kondisi sosial, politik, dan ekonomi di mana indikator ini mencakup sumber daya ekonomi lingkungan.
- f) Disposisi implementor mencakup keberhasilan suatu implementasi kebijakan apakah kebijakan tersebut mendapatkan penerimaan atau penolakan dari pelaksana kebijakan.

3. Model Donald P. Warwick (1979)

Warwick dalam Kadji (2015) mengatakan bahwa dalam implementasi kebijakan terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan, yaitu:



Gambar 3. Model Warwick (1979)

Sumber: Kadji, 2015

1. Kemampuan organisasi yaitu dalam tahap ini, implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas-tugas yang seharusnya, seperti yang telah dibebankan atau ditetapkan pada suatu organisasi. Kemudian untuk mengukur kemampuan sebuah organisasi dalam melaksanakan sebuah implementasi dapat dilihat dari tiga unsur utama, yaitu:
 - a. kemampuan teknis ini merujuk pada kemampuan staf atau pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan kebijakan. Kemampuan ini termasuk tersedianya sarana pengelolaan yang memadai dan tersedianya staf yang mampu mengoperasikan peralatan tersebut.
 - b. Koordinasi yaitu kemampuan dalam menjalin hubungan dengan organisasi lain yang beroperasi dalam bidang yang sama atau antar instansi yang terkait.

- c. *Standard Operating Prosedures* (SOPs) yaitu pedoman tata aliran kerja dalam pelaksanaan serta cara memecahkan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan di lapangan.
- 2. Informasi dimana ketersediaan informasi yang memadai dari para aktor terhadap objek kebijakan dan struktur komunikasi yang baik antara organisasi pelaksana dengan objek kebijakan dapat memperkuat efektivitas kebijakan itu sendiri. Oleh karena itu, faktor informasi sangat berperan penting dalam menciptakan kebijakan yang lebih baik dan lebih responsif.
- 3. Dukungan yaitu kesediaan objek-objek kebijakan untuk terlibat dalam kegiatan dan kewajiban tertentu dapat meningkat ketika isi kebijakan sejalan dengan pendapat dan keputusan mereka. Hal ini menciptakan sinergi yang positif antara kebijakan dan para pemangku kepentingan, sehingga meningkatkan kepatuhan dan dukungan terhadap kebijakan yang diterapkan.
- 4. Pembagian potensi, pembagian wewenang dan tanggung jawab dimana optimalisasi pembagian wewenang dan tanggung jawab yang proporsional, disertai dengan penjelasan batasan yang jelas serta mekanisme desentralisasi yang terstruktur, mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kebijakan.

Untuk mencapai hasil yang optimal, diperlukan suatu model implementasi kebijakan yang dapat mengatasi masalah yang ada. Dari ketiga model implementasi kebijakan yang telah disebutkan di atas, peneliti memilih model implementasi kebijakan dari Donald P. Warwick. Teori model implementasi kebijakan dari Warwick (1979) dalam Kadji (2015) sejalan dengan permasalahan-permasalahan yang muncul dalam latar belakang penelitian, antara lain seperti bagaimana koordinasi antar instansi yang terkait, bagaimana SOP yang digunakan di MPP, serta bagaimana proses informasi yang dilakukan dari para aktor terhadap objek kebijakan dalam proses implementasi MPP di Kabupaten Tangerang.

2.4 Mal Pelayanan Publik

Inspirasi MPP berasal dari *Public Service Hall* (PSH) di Georgia dan *Azerbaijani Service and Assessment Network* (ASAN) *Xidmat* di Azerbaijan. Kedua institusi ini telah menandatangani MoU dengan KemenPAN-RB untuk memperkuat kelembagaan dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur. PSH Georgia menyediakan 12 layanan terintegrasi dari berbagai kementerian dan lembaga, yang dirancang untuk mempermudah proses bisnis, mulai dari pendaftaran usaha hingga pengesahan pernikahan. Motto mereka adalah "setiap layanan hanya memerlukan 15 menit" (Suwanda, dkk., 2021).

Dengan mempelajari konsep tersebut dan menyesuaikannya dengan kondisi Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) meluncurkan MPP Indonesia. MPP menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan BUMN/BUMD dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. MPP hadir dilatar belakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis layanan (Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/BUMN/BUMD/Swasta) pada satu tempat.

MPP dirancang oleh KemenPAN-RB sebagai bagian dari transformasi tata kelola pelayanan publik. Penggabungan berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi, penyederhanaan prosedur, dan integrasi pelayanan di MPP bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat serta meningkatkan kepercayaan kepada penyelenggara layanan publik. Sebagai sistem pelayanan terpadu generasi ketiga, MPP menggabungkan layanan dari pemerintah pusat, daerah, dan sektor swasta dalam satu tempat. Hingga saat ini, lebih dari 175 MPP telah tersebar di seluruh Indonesia, dengan target pemerataan di setiap kabupaten/kota pada tahun 2024 (KemenPAN-RB, 2023).

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah penyelenggara MPP. Melalui MPP ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik secara terpadu dari tujuh instansi, termasuk perizinan, administrasi kependudukan, dan layanan kesehatan. Penyelenggaraan MPP di Kabupaten Tangerang didasarkan pada Peraturan Bupati Tangerang Nomor 88 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan MPP. MPP di Kabupaten Tangerang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yang bertugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas. MPP ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar menjadi semakin cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Untuk mencapai pelayanan publik yang optimal, MPP di Indonesia harus terus berinovasi dan belajar dari pengalaman negara lain. Peningkatan integrasi teknologi informasi dan penguatan kolaborasi antar lembaga menjadi langkah strategis untuk mempercepat transformasi birokrasi. Keberhasilan MPP di masa depan sangat bergantung pada komitmen pemerintah dan partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan (KemenPAN-RB, 2019). Dengan langkah ini, MPP dapat menjadi pusat pelayanan publik yang andal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Setneg RI, 2024).

2.5 Pelayanan Kependudukan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif. Di Indonesia, dasar hukum pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk a) memberikan kejelasan hak dan kewajiban masyarakat serta penyelenggara pelayanan; b) mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan mudah diakses; c) meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini menetapkan prinsip pelayanan publik yang meliputi keadilan, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Selain itu, diatur pula mekanisme pengaduan masyarakat sebagai bentuk partisipasi dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, pelayanan publik di Indonesia mengalami berbagai transformasi. Salah satunya adalah pengembangan sistem pelayanan terpadu seperti MPP. Sebelum adanya MPP, pelayanan publik sering kali terfragmentasi, sehingga masyarakat harus mengakses berbagai instansi untuk mengurus dokumen atau layanan yang berbeda. Kehadiran MPP bertujuan mengintegrasikan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, BUMN/BUMD, dan sektor swasta sehingga dapat diakses dalam satu lokasi (Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017).

Salah satu bidang pelayanan publik yang sangat esensial adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan meliputi pengelolaan data kependudukan, penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta pernikahan. Hal ini tertuang dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang telah diperbarui melalui Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013.

Integrasi layanan administrasi kependudukan ke dalam MPP semakin mempermudah masyarakat. Di MPP, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung. Langkah ini tidak hanya menghemat waktu tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Meskipun reformasi pelayanan kependudukan telah menunjukkan hasil yang baik, masih ada tantangan yang harus dihadapi. Berbagai masalah yang menyebabkan rendahnya kualitas pelaksanaan layanan publik di tingkat pemerintah merupakan persoalan nasional dengan akar masalah yang hampir serupa, yaitu terkait dengan perangkat sumber daya manusia, organisasi, pengelolaan, pola pikir, kinerja lembaga, dan budaya birokrasi (Rohayatin, dkk., 2017). Melalui evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan reformasi pelayanan administrasi kependudukan dapat mencapai tujuannya. Oleh sebab itu, diperlukan usaha untuk meningkatkan mutu layanan pengelolaan kependudukan guna mengatasi hambatan dan menciptakan

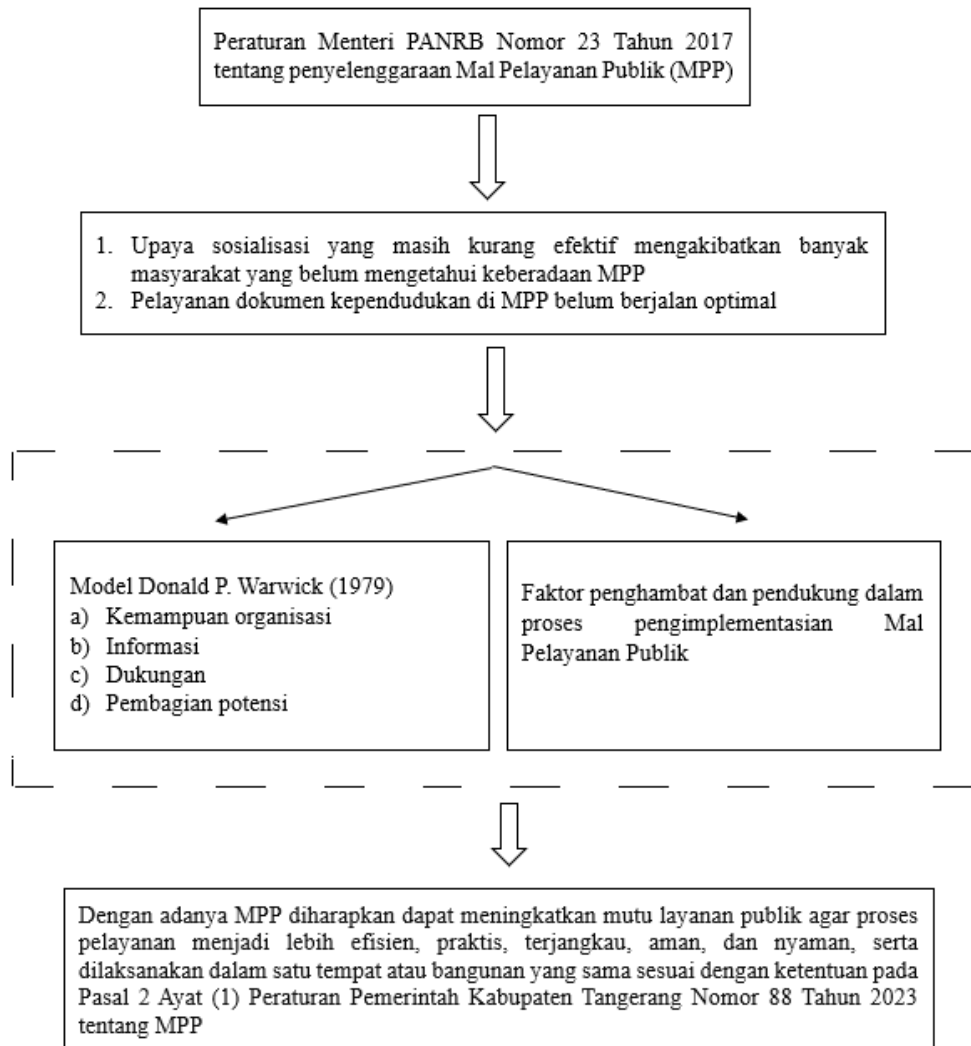
pengelolaan kependudukan yang optimal, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat positif bagi masyarakat (Rifai, 2023).

2.6 Kerangka Pikir

Salah satu langkah inovatif yang ditempuh Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) adalah menyelenggarakan terobosan mutakhir dalam penyediaan pelayanan publik berkualitas melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan MPP. Kehadiran MPP ini bertujuan agar masyarakat tidak hanya menikmati pelayanan yang lebih lancar dan memuaskan, tetapi juga mendapatkan solusi efektif yang dapat mempermudah, mempercepat, serta membuat layanan publik lebih terjangkau (Ombudsman RI, 2023). Kabupaten Tangerang menjadi salah satu daerah yang telah mengimplementasikan MPP sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, sederhana, dan bertanggung jawab. Berdasarkan Pasal 2 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Kabupaten Tangerang Nomor 88 Tahun 2023 tentang MPP, kehadiran MPP bertujuan untuk mewujudkan layanan publik yang efisien, praktis, terjangkau, aman, dan nyaman, dengan penyelenggaraan pelayanan dalam satu lokasi terpadu. Kehadiran MPP Kabupaten Tangerang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan dokumen yang kini lebih praktis dan efisien berkat lokasinya yang strategis di pusat aktivitas, dilengkapi fasilitas seperti tempat parkir luas dan akses transportasi publik. Hal ini menjadikan MPP tidak hanya sebagai tempat pelayanan, tetapi juga bagian integral dari kehidupan masyarakat.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan Ibu Sari salah satu masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di MPP pada 20 September 2024, terdapat beberapa permasalahan terkait implementasi MPP di Kabupaten Tangerang. Pertama, pelayanan dokumen kependudukan di MPP belum berjalan optimal karena beberapa pengunjung masih harus dialihkan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang untuk menyelesaikan proses administrasi, sehingga menambah waktu serta biaya yang dikeluarkan. Kedua, upaya sosialisasi yang masih

kurang efektif mengakibatkan banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan MPP, sehingga terjadi penumpukan pengunjung yang ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.



Gambar 4. Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan fokus pada analisis deskriptif untuk mendapatkan kesimpulan berupa deskripsi data yang terperinci. Pendekatan kualitatif digunakan karena metode ini menghasilkan informasi deskriptif mengenai partisipan dan perilaku yang diamati, baik secara tertulis maupun lisan. Selain itu, pendekatan deskriptif dipilih untuk menjawab isu-isu atau permasalahan kontemporer dengan memanfaatkan informasi yang diperoleh dari wawancara, pengamatan langsung, catatan ilmiah, serta dokumentasi.

3.2. Fokus Penelitian

Tujuan dari penetapan fokus penelitian adalah untuk memberikan batasan yang jelas agar penelitian tetap sesuai dengan tujuannya dan tidak meluas ke isu-isu yang berada di luar konteks yang diteliti. Fokus penelitian berperan penting dalam suatu penelitian, mengingat pentingnya fokus penelitian maka peneliti berfokus pada:

1. Implementasi MPP dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang), akan dianalisis menggunakan teori Donald P. Warwick (1975) dalam Kadji (2015) yang dikaitkan dengan indikator keberhasilan program yaitu meliputi:

- A. Kemampuan organisasi yaitu kemampuan melaksanakan tugas-tugas yang seharusnya, seperti yang telah dibebankan atau ditetapkan pada suatu organisasi. Kemudian untuk mengukur kemampuan sebuah

organisasi dalam melaksanakan sebuah implementasi dapat dilihat dari tiga unsur utama, yaitu:

- a. Kemampuan teknis ini merujuk pada kemampuan staf atau pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan kebijakan. Dalam penelitian ini kemampuan itu termasuk keterampilan atau pengetahuan dan alat yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan di MPP.
 - b. Koordinasi yaitu kemampuan dalam menjalin hubungan dengan organisasi lain yang beroperasi dalam bidang yang sama atau antar instansi yang terkait. Dalam penelitian ini akan meninjau bagaimana koordinasi antar instansi yang terkait di MPP.
 - c. *Standard Operating Prosedures (SOPs)* yaitu pedoman tata aliran kerja dalam pelaksanaan serta cara memecahkan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan di lapangan. Dalam penelitian ini mengkaji SOP apa saja yang terdapat dalam implementasi MPP Kabupaten Tangerang.
- B. Informasi dimana ketersediaan informasi yang memadai dari para aktor terhadap objek kebijakan dan struktur komunikasi yang baik antara organisasi pelaksana dengan objek kebijakan dapat memperkuat efektivitas kebijakan itu sendiri. Oleh karena itu, faktor informasi sangat berperan penting dalam menciptakan kebijakan yang lebih baik dan lebih responsif. Pada indikator ini peneliti mengidentifikasi bagaimana informasi antar instansi terkait dan masyarakat disampaikan.
- C. Dukungan yaitu kesediaan objek-objek kebijakan untuk terlibat dalam kegiatan dan kewajiban tertentu dapat meningkat ketika isi kebijakan sejalan dengan pendapat dan keputusan mereka. Hal ini menciptakan sinergi yang positif antara kebijakan dan para pemangku kepentingan, sehingga meningkatkan kepatuhan dan dukungan terhadap kebijakan yang diterapkan. Pada indikator ini peneliti mengidentifikasi dukungan yang diterima dari kolaborasi atau kerja sama dengan *stakeholder* terkait

dan bagaimana dukungan mereka dalam implementasi MPP Kabupaten Tangerang.

- D. Pembagian potensi, pembagian wewenang dan tanggung jawab dimana optimalisasi pembagian wewenang dan tanggung jawab yang proporsional, disertai dengan penjelasan batasan yang jelas serta mekanisme desentralisasi yang terstruktur, mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kebijakan. Pada poin ini peneliti mengidentifikasi bagaimana wewenang dan tanggung jawab dibagi di dalam pelaksanaan MPP Kabupaten Tangerang.
2. Berdasarkan fokus yang telah disebutkan di atas, terdapat satu fokus lagi dimana peneliti mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi MPP dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang)

3.3. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih Kabupaten Tangerang sebagai lokasi penelitian karena daerah ini termasuk salah satu yang memiliki jumlah laporan pengaduan terbanyak di Indonesia. Sebanyak 2.104 laporan pengaduan menempatkan pemerintah daerah Kabupaten Tangerang pada urutan keempat dalam daftar daerah dengan laporan pengaduan terbanyak di Indonesia. Selain itu, Kabupaten Tangerang juga merupakan daerah ketiga dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia, mencapai lebih dari 3 juta jiwa yang menambah kompleksitas. Kepadatan penduduk yang tinggi berpotensi menimbulkan berbagai isu, oleh karena itu penelitian yang dilakukan di Kabupaten Tangerang tidak hanya akan memberikan wawasan tentang kondisi sosial masyarakat, tetapi juga dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang bermanfaat bagi pengembangan daerah. Oleh karena itu, pemilihan lokasi ini sangat tepat untuk memahami dinamika yang terjadi serta mencari solusi atas permasalahan yang ada.

Penelitian ini juga melibatkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang yang bertugas sebagai koordinator dalam

pelaksanaan MPP di Kabupaten Tangerang serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yang merupakan salah satu instansi yang terlibat dalam implementasi MPP untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Lofland dan Lofland dalam Moleong (2017) mengemukakan bahwasannya dalam penelitian kualitatif, sumber data yang paling utama adalah dari perkataan dan perbuatan, sementara data pendukung lainnya seperti dokumen juga digunakan. Jenis serta sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber utama di lapangan. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui proses wawancara dan observasi secara langsung. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi rekaman wawancara langsung dengan informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, masyarakat pengguna MPP serta hasil observasi di MPP Kabupaten Tangerang. Dalam proses wawancara digunakan dua alat, yakni perekam suara serta catatan riset.

2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi tambahan yang didapat dari sumber-sumber tulisan yang ada dan digunakan oleh peneliti untuk melengkapi analisis data primer. Beberapa sumber informasi tambahan yang bisa dimanfaatkan antara lain undang-undang dan peraturan, peraturan daerah, artikel dan jurnal, situs web resmi pemerintah, serta sumber data relevan lain yang berguna untuk keperluan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada umumnya, data dalam penelitian kualitatif diperoleh proses observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan

dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan pada rentang waktu Maret hingga Mei Tahun 2025. Penelitian pertama dilakukan pada bulan Maret 2025 untuk memperoleh data dari pihak informan melalui wawancara, mengumpulkan dokumentasi, serta melakukan observasi. Selanjutnya, peneliti melakukan perpanjangan pengamatan pada bulan Mei 2025 guna melengkapi data yang belum sepenuhnya teridentifikasi dan memastikan keakuratan temuan di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara

Informasi yang tidak bisa didapatkan dari pengamatan biasanya diperoleh dengan melakukan wawancara. Karena itulah, jika ingin mendapatkan pandangan, pikiran, opini, serta emosi para pihak yang terlibat terkait sebuah kejadian, fenomena, realita, atau fakta tertentu, seorang peneliti harus bertanya langsung pada sumbernya (Raco, 2018).

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Nama	Informan	Informasi	Tanggal Wawancara
1.	Andi Gunawan, S.Sos, M.Si	<i>Manager on Duty</i> MPP Kabupaten Tangerang	a) Kemampuan teknis petugas b) Terkait pihak-pihak yang terlibat dalam MPP c) SOP yang ada di MPP d) Informasi atau sosialisasi kepada pihak terkait dan masyarakat mengenai MPP	05 Mei 2025
2.	Rizky Setya Pradikta, S.I.P	Sub Pelayanan Kabupaten Tangerang	a) Alat yang diperlukan dalam pelayanan di MPP b) Terkait koordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam MPP c) SOP yang ada di MPP d) Sosialisasi yang dilakukan mengenai MPP kepada masyarakat	05 Maret 2025
3.	Wisnu Wardhana, S.E., M.Si	Kepala bidang Pendaftaran Penduduk	a) Kemampuan teknis petugas dan pelatihan terhadap petugas b) Terkait SOP pelayanan	07 Maret 2025

		Disdukcapil Kab. Tangerang		
4.	Kurniawan	Petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di MPP	a) Prosedur dan standar pelayanan yang diterapkan di MPP b) Koordinasi dengan petugas dan tenant-tenant yang ada di MPP	07 Maret 2025
5.	Masrifah		a) Pengetahuan umum terkait MPP	07 Maret 2025
6.	Nurjemah	Masyarakat Kabupaten	b) Tanggapan masyarakat dengan kehadiran MPP	
7.	Alfin	Tangerang	c) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di MPP	
8.	Sri Purwaningsih	selaku pengguna MPP		
9.	Agesha			

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

2. Observasi

Observasi, yang juga disebut sebagai pengamatan adalah metode pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian. Peneliti melakukan observasi di MPP Kabupaten Tangerang pada 07 Maret 2025 untuk mengetahui secara langsung bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di MPP serta fasilitas yang tersedia di MPP

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara menganalisis atau mempelajari serta mencatat berbagai sumber bacaan, seperti artikel, jurnal, laporan, dan dokumen lain yang relevan dengan maksud dan tujuan penelitian (Moleong, 2017). Dokumentasi dalam penelitian ini menggunakan dokumen resmi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang yang serta menggunakan dokumen resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yang merupakan salah satu instansi yang terlibat dalam implementasi MPP untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan termasuk arsip yang berguna untuk memperoleh catatan penelitian.

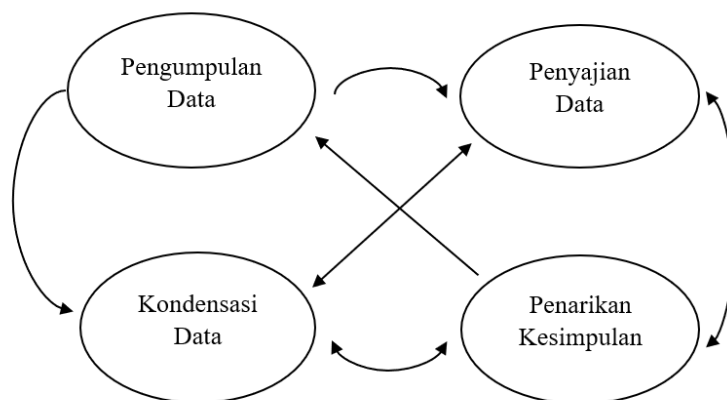
Tabel 4. Daftar Dokumentasi Penelitian

No.	Nama Dokumen
1	SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang
2	Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tangerang Tahun 2024
3	Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tangerang Tahun 2024 dari KemenPAN-RB
4	Rapat Koordinasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik di Mal Ciputra
5	Website MPP Kabupaten Tangerang (https://gerailayanan.tangerangkab.my.id/)
6	Instagram MPP Kabupaten Tangerang (@mpptangerangkab)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

3.6 Teknik Analisis Data

Pengumpulan dan penyusunan data adalah tahapan penting dalam analisis data yang dilakukan secara sistematis dari hasil wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti telah menggunakan teknik analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, dkk, (2014).

**Gambar 5. Komponen Analisis Data Interaktif Miles, dkk, 2014**

Sumber: Miles, dkk, 2014

Menurut Miles, dkk, (2014), ada tiga kegiatan pokok yang terlibat dalam teknik analisis data yang dapat dilihat pada gambar 5.

1. Kondensasi data (*Data Condensation*)

Kondensasi data adalah tahapan yang melibatkan penentuan, fokus, penyederhanaan, peringkasan, serta transformasi data yang berkaitan dari catatan lapangan dalam bentuk tulisan, transkrip wawancara, dan dokumen (Miles, dkk, 2014). Proses ini dilakukan setelah peneliti melaksanakan

wawancara serta mengumpulkan data tertulis dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang serta masyarakat pengguna MPP. Selanjutnya, transkrip wawancara tersebut akan dianalisis untuk memfokuskan penelitian pada implementasi MPP di Kabupaten Tangerang dengan mengkategorikan menjadi sub tema seperti kemampuan organisasi, informasi, dukungan, dan pembagian potensi, wewenang, serta tanggung jawab.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap penyajian data dilaksanakan setelah proses reduksi data selesai. Penyajian data ini bisa dianggap sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun dengan baik untuk memudahkan penarikan kesimpulan atau membuat keputusan. Dalam penelitian ini, penyajian data yang berkaitan dengan implementasi MPP di Kabupaten Tangerang akan disajikan menggunakan teks naratif dan jika dibutuhkan dapat juga menggunakan tabel, foto, atau grafik supaya memudahkan untuk memahami mengenai kondisi yang terjadi di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

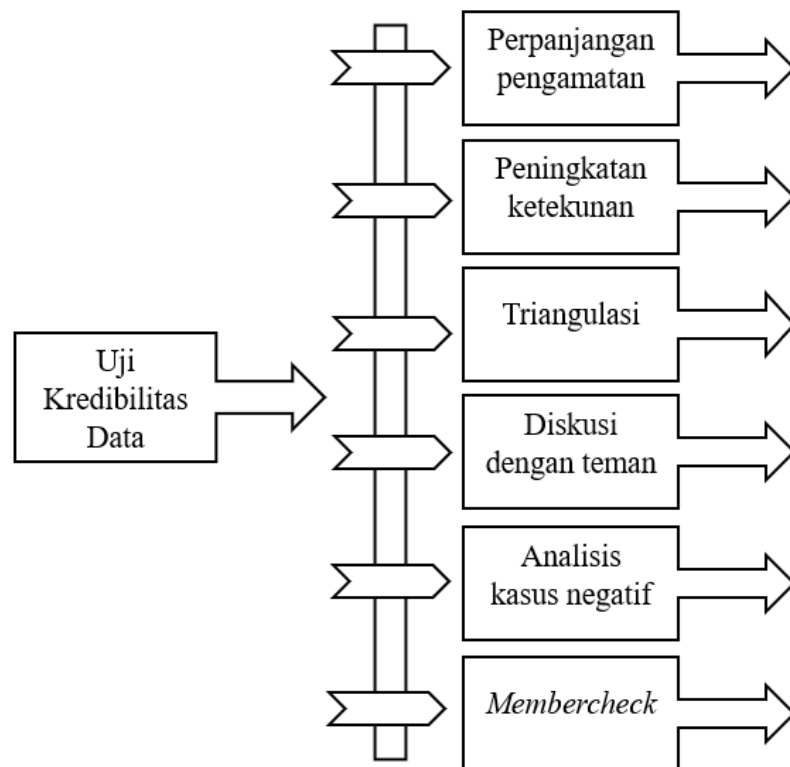
Verifikasi perlu dilakukan terhadap pengambilan kesimpulan sebagai tahapan akhir dalam penelitian kualitatif untuk memastikan adanya pertanggungjawaban. Dalam tahap ini, peneliti menyimpulkan berdasarkan data yang telah didapatkan, termasuk hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang tersedia selama pengumpulan data di MPP Kabupaten Tangerang, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Tahapan ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah serta kesimpulan ini akan menjadi dasar bagi rekomendasi dalam implementasi MPP ke depannya.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2013), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*.

1. Uji *Credibility*

Berdasarkan gambar 6 terlihat bahwa uji *credibility* atau uji kredibilitas kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif peneliti melakukan dengan perpanjangan pengamatan. Dengan perpanjangan pengamatan ini peneliti kembali ke lapangan melakukan wawancara dengan sumber data yang baru yaitu dengan Bapak Andi Gunawan, S.Sos, M.Si selaku *Manager On Duty* Kabupaten Tangerang.

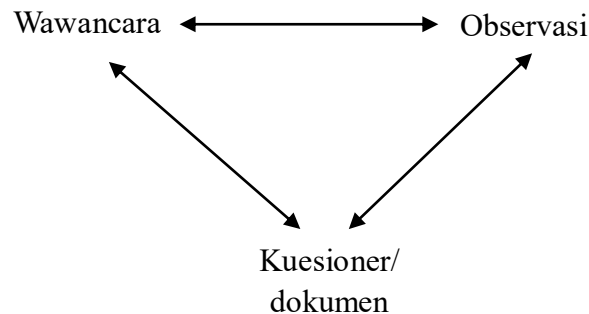


Gambar 6. Uji Kredibilitas Data dalam Penelitian Kualitatif

Sumber: Sugiyono, 2013

Untuk menilai kredibilitas atau tingkat kepercayaan, peneliti juga menggunakan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini

diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2013).



Gambar 7. Triangulasi Teknik

Sumber: Sugiyono, 2013

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2013). Triangulasi teknik yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber seperti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi seperti yang tertera pada gambar 7. Triangulasi teknik, yaitu dengan menggabungkan beberapa metode pengumpulan data, antara lain wawancara mendalam, dokumentasi, serta observasi. Teknik dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan bukti fisik terkait seperti foto rapat koordinasi, *road show* MPP, penandatanganan kerja sama, dsb. Serta observasi yaitu melihat langsung bagaimana pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di MPP serta fasilitas yang tersedia di MPP.

2. Uji *Transferability*

Transferability adalah proses evaluasi kemampuan untuk mentransfer data dengan memberikan penjelasan yang mendalam dan seakurat mungkin mengenai hasil penelitian, serta menjelaskan konteks di mana penelitian tersebut dilaksanakan. Dalam konteks implementasi MPP, *transferability* dapat dicapai dengan menguraikan secara mendalam setiap aspek yang dianalisis menggunakan teori Warwick (1979), yang mencakup kemampuan organisasi, informasi, dukungan, pembagian potensi, wewenang, dan

tanggung jawab. Dengan penyajian data yang mendalam dan kontekstual terhadap semua aspek tersebut, maka pembaca dapat menilai kelayakan dan relevansi penerapan model MPP di daerah lain, sehingga prinsip *transferability* dalam penelitian kualitatif benar-benar dapat terwujud.

3. Uji *Dependability*

Untuk itu pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh pembimbing untuk memeriksa keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian yaitu dimulai dengan menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti. Jika peneliti tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan jejak aktivitas lapangannya, maka *dependability* penelitiannya patut diragukan (Faisal, 1990 dalam Sugiyono, 2013).

4. Uji *Konfirmability*

Pengujian *konfirmability* dalam penelitian kuantitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Pada penelitian ini, peneliti menjaga agar semua temuan berdasarkan pada data hasil wawancara, dokumen kegiatan, dan catatan lapangan serta observasi secara langsung bukan dari pendapat pribadi. Semua analisis dan kesimpulan dibuat berdasarkan apa yang benar-benar terjadi di lapangan. Selain itu, peneliti menyimpan seluruh dokumen seperti transkrip wawancara, foto kegiatan, dan observasi serta dokumen pendukung lainnya, sehingga jika dibutuhkan, orang lain dapat meninjau kembali proses dan hasil penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian dilakukan secara objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa implementasi MPP di Kabupaten Tangerang secara signifikan mampu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini tercermin dari beberapa aspek, seperti kemampuan organisasi yang ditunjukkan melalui ketersediaan petugas yang kompeten dan terlatih, pelatihan rutin, serta dukungan peralatan dan teknologi yang memadai. Koordinasi antar instansi berjalan efektif melalui rapat rutin dan komunikasi informal, sementara konsistensi SOP dan penggunaan sistem antrean digital turut menjaga standar pelayanan. Dukungan berbagai pihak, seperti Mal Ciputra sebagai penyedia lokasi, Diskominfo untuk jaringan dan sistem antrean online, serta Dinas Perpustakaan yang menyediakan pojok baca, memperkuat kualitas pelayanan yang modern, nyaman, dan efisien. Fasilitas fisik yang memadai juga menciptakan lingkungan ramah masyarakat. Respon masyarakat pun sangat positif, dengan penilaian bahwa pelayanan cepat, ramah, dan mudah diakses, serta didukung oleh sistem antrean *online* melalui aplikasi Tangerang Gemilang yang efektif mengurangi antrean fisik dan mempercepat proses pelayanan.
2. Adapun faktor yang menjadi pendukung dalam implementasi MPP Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yaitu ketersediaan infrastruktur yang memadai, kolaborasi multi sektor, dan inovasi teknologi pelayanan digital. Sementara itu, faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi MPP Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yaitu

keterbatasan wewenang petugas Disdukcapil di MPP, kendala sistem jaringan, serta strategi komunikasi publik yang belum menjangkau semua kalangan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti bermaksud memberikan saran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam Implementasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tangerang yang semoga memiliki manfaat bagi pihak terkait sebagai berikut.

1. Saran kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang
 - a. Membuat SOP rencana darurat untuk pelayanan manual saat sistem *offline*, agar pelayanan tetap berjalan tanpa menunda pengguna.
 - b. Membuat MoU teknis dengan Diskominfo tentang pemeliharaan jaringan secara rutin di MPP.
 - c. Mengajukan anggaran untuk layanan *backup* jaringan dengan berlangganan internet dari penyedia swasta sebagai langkah antisipasi dalam situasi darurat.
 - d. Menjalin kerja sama dengan media lokal (seperti Radar Banten, Tangerang Ekspres) dan radio komunitas (misalnya Radio Elsinta, Kharisma FM, atau radio desa).
 - e. Melibatkan *influencer* TikTok/Instagram yang berbasis di Tangerang untuk membuat konten edukatif, ringan, dan menarik (misalnya vlog mengurus dokumen di MPP, tips antrean *online*, dsb).
2. Saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang
 - a. Mengajukan permintaan revisi hak akses sistem SIAK kepada pusat agar petugas di MPP dapat menangani lebih banyak jenis kasus secara mandiri.
 - b. Menyusun SOP yang jelas dan terintegrasi mengenai mekanisme koordinasi serta penyelesaian pengaduan antara MPP dan kantor

Disdukcapil, guna memastikan pelayanan yang cepat, transparan, serta agar setiap pihak memahami dengan baik peran dan tanggung jawabnya

- c. Menyediakan layanan *chatbot* atau *call center* yang siap membantu masyarakat dalam proses administrasi dan pengaduan.
- d. Melakukan sistem monitoring dan evaluasi untuk memastikan pelaksanaan desentralisasi berjalan sesuai rencana dan dapat diperbaiki secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Aini, D. N., Khojin, N., & Ikhwan, S. (2024). Pengaruh sarana prasarana, profesionalisme dan SOP terhadap kepuasan layanan masyarakat yang dimediasi kualitas pelayanan digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Brebes. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 30846–30853.
- Akib, H. (2010). Implementasi kebijakan: apa, mengapa, dan bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-11.
- Anggraini, D., Khoiron, & Sekarsari, R., W. (2023). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu). *RESPON PUBLIC (Journal of Public Administration)*, 17(9).
- Amanah, S., Mochtar, S., & Jubaedah, E. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 3(1), 1-15.
- BPS Kabupaten Tangerang. (2024). Jumlah desa/kelurahan menurut kecamatan di Kabupaten Tangerang, 2019-2023. Diakses melalui <https://tangerangkab.bps.go.id/id/statistics-table/1/NjcjMQ==/jumlah-desakelurahan-menurut-kecamatan-di-kabupaten-tangerang-2019-2023.html> pada tanggal 20 November 2024.
- Dewan Kemakmuran Masjid (DKM). (2022). Provinsi Banten. Diakses melalui <https://dkm.or.id/provinsi/36/banten> pada 12 Maret 2025.
- Dirjen Dukcapil Kemendagri. (2024). *Rilis data kependudukan semester I tahun 2024: Potret demografi dan implikasinya bagi pembangunan nasional*. Diakses melalui <https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/rilis-data-kependudukan-semester-i-tahun-2024-potret-demografi-dan-implikasinya-bagi-pembangunan-nasional> pada tanggal 20 November 2024.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. (2020). *Profil Kabupaten Tangerang: Capaian RPJMD Kabupaten Tangerang Tahun 2020 Dan Penanganan Covid-19*. Kabupaten Tangerang: PT. Komunika Rakyat Indonesia.
- DPMPTSP Kabupaten Tangerang. (2023). Penerima layanan telah merasakan manfaat MPP. Diakses melalui <https://dpmptsp.tangerangkab.go.id/detail-berita/15090-penerima-layanan-telah-merasakan-manfaat-mpp> pada 07 November 2024.

- DPMPTSP Kabupaten Tangerang. (n.d.). *Visi, Misi dan Motto*. Diakses melalui <https://dpmptsp.tangerangkab.go.id/profil-konten/476> pada 03 Maret 2025.
- Dunn, W. N. (2003). Pengantar analisis kebijakan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Evita, N., & Mukhaer, A. A. (2022). Evaluasi komunikasi dan literasi digital warga Jakarta dalam implementasi *society* 5.0. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(2), 172-186.
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1–7.
- Fitriani, A., & Darsono, W. (2023). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Ensiklopedia of Journal*, 5(3), 502-510.
- Gautam, A. (2020). *Role of coordination in effective public service delivery system*. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(3), 158-201.
- Gerei Layanan. (2023). Daftar Layanan. Diakses melalui <https://gerailayanan.tangerangkab.my.id/#layanan> pada 10 November 2024.
- Haryanto & Sembiring, H. R. U. (2021). Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik . Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hidayat, E. S. (2019). Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 8-16.
- Indarja, U. S. H., Susanto, S. N., & Wibawa, K. C. S. *Public Service Mall as an Effort to Improve Public Service Quality in Semarang City*. *International Journal of Current Science Research and Review*, 6(11), 1-6.
- Kadji, Y. (2015). Formulasi dan implementasi kebijakan publik Kepemimpinan dan perilaku birokrasi dalam fakta realitas. Gorontalo UNG Press.
- Katadata. (2024). Mayoritas penduduk Kabupaten Tangerang pada 2024 adalah usia produktif. Diakses melalui <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/d2123a647aa6737/mayoritas-penduduk-kabupaten-tangerang-pada-2024-adalah-usia-produktif> pada 12 Maret 2025.
- KemenPAN-RB. (2019). Mal pelayanan publik: Suatu perjalanan pembaharuan. Diakses melalui <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan> pada 13 November 2024.
- KemenPAN-RB. (2021). Empat sasaran strategis wujudkan transformasi pelayanan publik 2021. Diakses melalui <https://www.menpan.go.id/site/berita->

[terkini/empat-sasaran-strategis-wujudkan-transformasi-pelayanan-publik-2021](#) pada 15 Oktober 2024.

KemenPAN-RB. (2023). 12 kabupaten dan kota kini resmi memiliki MPP. Diakses melalui <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/12-kabupaten-dan-kota-kini-resmi-miliki-mpp> pada 13 November 2024.

Kirana, F. D., & Wahyunengseh, R. D. (2024). Literasi Dan Partisipasi Masyarakat Mendukung Kebijakan Penguatan Resiliensi Masyarakat Pasca Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19). *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 4(2), 295-310.

Komparase. (2024). Gading Serpong sebagai pusat pertumbuhan ekonomi baru di tengah Kota Tangerang. Komparase. Diakses melalui <https://komparase.com/berita/2372/gading-serpong-sebagai-pusat-pertumbuhan-ekonomi-baru-di-tengah-kota-tangerang> pada 12 Maret 2025.

Lapor.go.id. (2024). Top 10 Pemerintah Daerah Dengan Laporan Terbanyak. Diakses melalui <https://www.lapor.go.id/statistik/top-ten-pemda> pada 17 Oktober 2024.

Langkai, Jeane Elisabeth. (2020). *Kebijakan Publik*, Digital Book. Malang: Seribu Bintang.

Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 44-56.

Meutia, I. F. (2017). *Analisis kebijakan publik*. Bandar Lampung: Penerbit AURA (CV. Anugrah Utama Raharja).

Miles, M. B., Hubberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. California *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook : SAGE Publications*.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhaimin, M. S., Herawati, N. R., & Fitriyah. (2022). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2020-2021. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(2), 349-365.

Mumayyisah, F., Malik, I., & Riskasari, R. (2024). Efektivitas Kebijakan Mal Pelayanan Publik Terpadu Di Kabupaten Barru. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(1), 89-103.

Nadyatuzzahro. S., Herawati, N. R., & Wijayanto (2024). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Lamongan Tahun 2023. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(4), 49-65.

Ombudsman RI. (2024). Mendorong literasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Diakses melalui

- <https://www.ombudsman.go.id/artikel/artikel/r/pwkinternal--mendorong-literasi-digital-dalam-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-Indonesia> pada Jumat, 30 Mei 2025.
- Ombudsman RI. (2023). Menilik Mal Pelayanan Publik. Diakses melalui <https://www.ombudsman.go.id/news/download/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik> pada 17 Oktober 2024.
- Ombudsman RI. (2022). Tangsel Peringkat Tertinggi Pelayanan Publik, Pemprov Banten Paling Rendah. Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--tangsel-peringkat-tertinggi-pelayanan-publik-pemprov-banten-paling-rendah> pada 17 Oktober 2024.
- Pemerintah Kabupaten Tangerang. (2023). Letak Geografis. Diakses melalui <https://tangerangkab.go.id/profil-konten/175> pada 12 Maret 2025.
- Pemerintah Kabupaten Tangerang. (2023). Peresmian MPP Kabupaten Tangerang. Diakses melalui <https://tangerangkab.go.id/detail-berita/peresmian-mpp-kabupaten-tangerang> pada 12 Maret 2025.
- PPID Kabupaten Tangerang. (2021). *Sejarah Kabupaten Tangerang*. Diakses melalui <https://ppid.tangerangkab.go.id/profil/sejarah-kabupaten> pada 03 Maret 2025.
- Purba, F. S., Wijaya, A. A., Purba, M. R., Siregar, F. A., Andina, A., & Agustina, D. (2024). Analisis Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Johor. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2275-2282.
- Raco, J. (2018). Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadhany, S. P., & Satispi, E. (2024). Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 195-207.
- Rifai, R. (2023). *Toward a More Advanced Village: Policy for Enhancing the Capacity of Village Apparatuses in Naru Village, Bima Regency*. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 129-142.
- Rahayu, A. Y. S., Rahmayanti, K. P., Mahendra, W., & Afra, S. A. (2022). *Performance Evaluation of Public Service Mall (Mall Pelayanan Publik) in Indonesia using the Balanced Scorecard. Policy & Governance Review*, 6(2), 123-140.
- Rodiyah, I., Choiriyah, I. U., & Sukmana, H. (2022). Buku Ajar Kebijakan Publik. Umsida Press, 1-237.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22-36.

- Rojikinnor, R. (2020). *Organizational commitment and professionalism of State Civil Apparatus to determine public satisfaction through good governance, public service quality and public empowerment*. *Journal of Social and Economic Development*, 22(2), 401–413.
- Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 10(1), 230-238.
- Septiani, D. N., & Alfirdaus, L. K. (2024). Kolaborasi Pemerintah, Swasta Dan Masyarakat Dalam Pencegahan Stunting Studi Kasus Program Rumah SIGAP (Siapkan Generasi Anak Berprestasi) di Kelurahan Bandarharjo Kecamatan Semarang Utara. *Journal of Politic and Government Studies*, 14(1), 279-294.
- Setia, R., Linggi, R. K., & Dyastari, L. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau (*The Effectiveness of Public Services at the Population and Civil Registration Office in Berau Regency*). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(3), 121-128.
- Setneg RI. (2024). Indonesia-Azerbaijan tancap gas kembangkan inovasi pelayanan publik. Diakses melalui https://www.setneg.go.id/baca/index/indonesia_azerbaijan_tancap_gas_kembangkan_inovasi_pelayanan_publik pada 13 November 2024.
- Subarsono. (2022). Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi) (Cetakan XI). Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, P. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Cetakan Ke-19. Bandung: CV Alfabeta.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). Mal Pelayanan Publik Percepatan peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489-494.
- Wahyuningsih, W., & Prabhata, I. (2024). Pengaruh Digitalisasi Dan Inovasi Pelayanan Website Jakevo Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 11(2), 244-252.

Undang-undang atau Peraturan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik mendefinisikan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 88 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Dokumen-dokumen lainnya

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tangerang Tahun 2024.

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tangerang Tahun 2024 dari KemenPAN-RB.

Profil dan Capaian RPJMD Kabupaten Tangerang Tahun 2020.

Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Tahun 2024.

Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang Tahun 2024–2026.

SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Tahun 2023.