

QUALITY OF PUBLIC SERVICE MALL SERVICES IN SUPPORTING SMART GOVERNANCE AND INFORMATION OPENNESS

KUALITAS LAYANAN MALL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENDUKUNG *SMART GOVERNANCE* SERTA KETERBUKAAN INFORMASI

Faisal Tri Ramdani^{*1}, Feriandy², Didik Kristyanto³, Djoko Tjahjono⁴, Andriansyah
Andriansyah⁵, Izzatusholekha⁶
^{1,2,3,4,5,6}Universitas Muhammadiyah Jakarta

*Korespondensi: faisal_triramdani@student.umj.ac.id

(Diterima oleh Dewan Redaksi: 05-03-2025)
Ditelaah oleh Dewan Redaksi: 11-03-2025)
(Dipublikasikan oleh Dewan Redaksi: 24-04-2025)

ABSTRACT

Public service is the responsibility that the government must carry out to meet the needs of community services. One form of fulfilling the needs of public services carried out by the government is to innovate services through the Public Service Mall (MPP). The implementations of this program is carried out by the East Lombok Regency Government which already has an MPP and has been implemented to carry out services for the community. This study aims to analyze the quality of MPP services in East Lombok Regency in supporting innovative governance and openness of information to provide maximum service to the community. This study uses a descriptive quantitative method with a purposive sampling technique and sample calculations using the Slovin formula. The calculation of the results of the respondent's calculations using WMS with a variable focus based on the theory of service quality Zeithaml, Parasuarman & Berry and the Smart City Theory Smart City (Giffinger et al. 2007) with the dimension of innovative governance in supporting openness of information. From the results of the recapitulation of the assessment of the quality of service and the implementation of innovative governance, the calculation results were 3.89 with a suitable category; this shows that the quality of MPP services in East Lombok Regency has been running well and supports openness of information for the public. But in its implementation there must always be an increase in services so that the existence of MPP can provide maximum service to the public and realize innovative governance towards a smart city in East Lombok Regency.

Keywords: Effectiveness; Public service mall; Information openness; Smart Governance.

ABSTRAK

Pelayanan publik tanggung jawab yang harus dilakukan pemerintah guna memenuhi kebutuhan layanan masyarakat. Salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu melakukan inovasi layanan melalui Mall Pelayanan Publik (MPP). Penerapan program ini dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Timur yang telah memiliki MPP dan sudah dijalankan untuk melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan MPP di Kabupaten Lombok Timur dalam mendukung *smart governance* serta keterbukaan informasi guna

memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik sampling *Purposive Sampling* dengan penghitungan sampel menggunakan Rumus Slovin. Penghitungan hasil penghitungan responden menggunakan WMS dengan fokus variabel berdasarkan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuarman & Berry dan Teori smart city Smart City (Giffinger, et al 2007) dengan dimensi smart governance dalam mendukung keterbukaan informasi. Dari hasil rekapitulasi penilaian kualitas pelayanan dan penerapan smart governance diperoleh hasil perhitungan 3,89 dengan kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan MPP di Kabupaten Lombok Timur telah berjalan dengan baik dan mendukung keterbukaan informasi bagi masyarakat. Namun tetap dalam pelaksanaannya harus selalu terdapat peningkatan layanan guna keberadaan MPP dapat lebih memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat dan mewujudkan smart governance menuju smart city di Kabupaten Lombok Timur.

Keywords: Efektivitas; Mall pelayanan publik; Keterbukaan informasi; Smart governance.

Faisal Tri Ramdani, Feriandy, Didik Kristyanto, Djoko Tjahjono, Andriansyah Andriansyah, dan Izzatusholekha. 2025. Kualitas Layanan Mall Pelayanan Publik Dalam Mendukung *Smart Governance* Serta Keterbukaan Informasi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat serta menjadi dan salah satu tujuan serta tanggungjawab dari pemerintah, pelayanan publik ini menjadi hal yang utama dan menjadi prioritas untuk dijalankan agar seluruh aspek kehidupan yang menyangkut publik dapat bisa terpenuhi dengan baik dan dapat dirasakan dampaknya guna memberikan kesejahteraan kepada masyarakat (Budiarti & Sirat, Okta Miftahul, Andriansyah, 2025). Salah satu upaya dalam memaksimalkan upaya pelayanan yang baik, pemerintah melalui inovasi pelayanan memberikan solusi kepada masyarakat untuk dapat menyediakan layanan publik yang lebih efisien dan memudahkan masyarakat melalui program pendirian Mall Pelayanan Publik di berbagai daerah di Indonesia (Andriansyah, 2021).

Mall Pelayanan Publik merupakan inovasi sarana yang dihadirkan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menangani urusan administrasi. Pelayanan publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima dihadirkan dalam konsep digitalisasi *Online Single Submission* (OSS) (Lia., 2023).

Dengan hadirnya layanan inovasi ini, diharapkan dapat menjadi sarana yang dapat memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan yang telah terintegrasi dari masing-masing instansi (Premana et al., 2022). Mall Pelayanan Publik secara pelaksanaannya dalam pelayanan administrasi memberikan layanan sesuai dengan gerai pelayanan yang tersedia didalamnya, pelayanan publik yang tersedia di antaranya adalah pelayanan kesehatan, pelayanan kependudukan, pelayanan pajak, pelayanan perizinan melalui OSS, pelayanan perizinan non OSS dan perizinan lainnya.

Penerapan sistem pelayanan yang baik saat ini sedang tren diselenggarakan pemerintah melalui tata kelola yang cerdas atau *Smart Governance* berbasis pemanfaatan teknologi (Kusuma, 2024). Secara bertahap pelaksanaan smart governance mulai diterapkan dalam aspek pelayanan publik guna memberikan keamanan serta transparansi dan efisiensi dalam pelayanan bagi masyarakat (Nurrahman et al., 2024). Melalui *smart governance*, diharapkan pelayanan publik dapat lebih maksimal diberikan kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan melalui prosedur yang jelas serta mengkolaborasikan pelayanan dengan

teknologi digital yang memberikan kepastian dalam pelayanan menjadikan stigma pelayanan yang dahulu terkesan terlalu prosedural dan memakan waktu yang lama dapat berangsur hilang (Triyanto et al., 2025). Dengan upaya penerapan *smart governance* bukan hanya pelayanan publik akan dapat diberikan secara baik dan maksimal, penerapan *smart governance* juga merupakan sebuah upaya untuk mendorong terwujudnya *smart city* bagi suatu daerah, khususnya Kabupaten Lombok Timur (Premana et al., 2022).

Terdapat statemen publik melalui observasi yang telah dilakukan, masyarakat menganggap dahulu pelayanan publik terkesan prosedurnya berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama dalam pelayanan, persyaratan yang sering kali hilang dalam proses pelayanan tidak sedikit terdapat oknum yang memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat akan prosedur yang jelas dalam melakukan pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan masyarakat merasa dipersulit dalam menyelesaikan kebutuhan administratifnya dalam pelayanan publik (Kuncoro, Handyka Fajar, Izzatusholekha & Izzatusholekha, 2022). Hal ini akan menimbulkan kurangnya bahkan sampai hilangnya kepercayaan (*distrust*) masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hadirnya Mall Pelayanan Publik menjadi titik cerah yang dapat dimanfaatkan keberadaannya oleh masyarakat. Kepuasan pelayanan dan kepercayaan publik menjadi faktor yang akan meningkatkan kualitas pelayanan Mall Pelayanan Publik.

Pemerintah Kabupaten Lombok Timur melalui Plt Bupati dalam pemaparan disuksi menyampaikan bahwa pada bulan september tahun 2023 memiliki permasalahan berupa IPM yang rendah dengan nilai 70,65 peringkat ke-8 dari 10 kabupaten/kota, penduduk miskin ekstrem 5,25%, prevalensi stunting, Pendapatan Asli Daerah yang rendah hanya 58,94%, belum memiliki Mall Pelayanan Publik, dan belum

Universal Health Coverage (UHT). Dengan permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Lombok Timur melalui Bupati memiliki sasaran tujuan untuk dapat meningkatkan IPM, terdapat pengurangan penduduk yang masuk kedalam miskin ekstrem dengan adanya peningkatan kesejahteraan, berkurangnya prevalensi stunting, terjadinya peningkatan PAD, tercapainya UHC dan memiliki Mall Pelayanan Publik sebagai pusat pelayanan masyarakat. Terlihat beberapa permasalahan publik di atas yang menjadi fokus penyelesaian yang menjadi prioritas yang harus diselesaikan. Dalam penyelesaian permasalahan tersebut, terdapat kerangka pemikiran yang dapat dilakukan pemerintah Kabupaten Lombok Timur. Upaya penyelesaian masalah diatas dapat digambarkan melalui *logical framework* melalui gambar 1.



Gambar 1. Logical Framework Kabupaten Lombok Timur

Sumber: FGD Bupati Lombok Timur, 2025

Pemerintah Kabupaten Lombok Timur pada Juli 2024 berhasil melakukan *launching* Mall Pelayanan Publik yang bertujuan untuk menjadi wadah dalam menyajikan pelayanan prima bagi masyarakat dan dapat memfasilitasi penyelesaian permasalahan publik (Widiyaningrum, 2022). Terdapat 44 jenis layanan publik yang terintegrasi didalamnya dengan fasilitas gedung khusus serta peralatan pelayanan modern guna mendukung pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dengan adanya Mall Pelayanan Publik, permasalahan seperti pembayaran pajak serta perizinan untuk usaha dapat lebih mudah dilakukan (Ilhami et al., 2020). Selain itu, masalah penanganan kesehatan yang salah satunya memberikan pelayanan pemberian rekomendasi surat keterangan tidak mampu menjadi lebih cepat dan tepat khususnya dalam pengentasan stunting berdasarkan ePPGBM Dinkes tahun 2025 terdapat penurunan angka stunting sebesar 0,65%. Peningkatan realisasi pendapatan asli daerah sebesar 21,53%, peningkatan IPM, dan penurunan miskin ekstrim.

Pelaksanaan pelayanan di Mall Pelayanan Publik sangat memudahkan masyarakat (Khairinnisa, 2023). Dengan adanya pelayanan yang memudahkan dan memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dan pemerintah, diharapkan dapat mendukung juga akses keterbukaan informasi publik yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengatur tentang "Hak masyarakat untuk memperoleh informasi dari Badan Publik, serta kewajiban badan publik dalam menyediakan dan mengelola informasi" (Seftia & Meiwanda, 2022). Penyediaan keterbukaan informasi yang dilakukan oleh pemerintah merupakan dari upaya transparansi data yang dapat dimanfaatkan bagi masyarakat guna pengembangan ilmu pengetahuan maupun pemanfaatan lainnya (Yuono, 2023).

Keterbukaan Informasi menjadi sarana yang ampuh dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Government*) (Ricky, 2022). Melalui tata kelola pemerintah yang baik maka pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan lebih baik juga, dengan pelaksanaan fungsi keterbukaan informasi membuat masyarakat dapat lebih ikut serta berpartisipasi dalam fungsi pengawasan, sehingga akuntabilitas pemerintah dapat selalu di monitoring oleh masyarakat (Baharudin, 2020).

Menurut Penelitian Afiah, membahas kehadiran Mall Pelayanan Publik di Kota Bandung menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat akan hadirnya Mall Pelayanan Publik di Kota Bandung karena kemudahan pelayanan yang diberikan serta efisiensi waktu dalam melaksanakan pelayanan (Afifah et al., 2024). Penelitian Safira Aulia Salma membahas tentang Mall Pelayanan Publik di Nyawiji Kabupaten Nganjuk, dalam penelitiannya menjelaskan bahwa masih perlu ada perbaikan khususnya berkenaan dengan saran mengenai Mall Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk bahwa walaupun pelayanan yang sudah terintegrasi namun juga tetap harus melakukan peningkatan pelayanan khususnya tentang sosialisasi prosedur pelayanan dan peningkatan resposivitas petugas pelayanan (Salma & Nawangsari, 2022).

Penelitian (Lestari, 2022) tentang inovasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kulon Progo menjelaskan dengan kehadiran Mall Pelayanan Publik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang berdampak baik bagi masyarakat. Dalam Mall Pelayanan Publik, juga hal yang sangat penting dilakukan adalah sejauh mana petugas memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima guna tercapainya pelayanan yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat (Safrizal, 2024). Keutamaan dari pelayanan publik dari penelitian terdahulu adalah kebermanfaatannya bagi masyarakat (Alvionita, 2020).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang pernah dilaksanakan sebelumnya, dalam penelitian ini mengukur kualitas Pelayanan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Lombok Timur menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, & Berry dengan dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Keamanan), *Empathy* (Kepedulian) dan penerapan *Smart Governance* berdasarkan Giffinger et al. (2007) dengan Dimensi *Smart Governance* dengan indikator terkait Transparansi Informasi Layanan Publik, Efisiensi Pengelolaan Administrasi, Integrasi data antar instansi pemerintah, Pemanfaatan *e-Government* dalam pelayanan (Amatulloh & Suryani, 2021).

Akses masyarakat terhadap data Publik, inovasi dalam pelayanan, ketersediaan saluran pengaduan dan masukan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan, aksesibilitas informasi kebijakan, dampak Mall Pelayanan Publik terhadap Kemudahan Urusan Administratif (Dewi, Firda Charisma, Oktariyanda, 2022), serta Keterbukaan Informasi berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Penelitian ini dilakukan guna memberikan masukan dan saran tentang sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Lombok Timur kepada masyarakat serta penerapan *Smart Governance* dan keterbukaan informasi yang diberikan guna memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

MATERI DAN METODE

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan subjek populasi data kunjungan pelayanan masyarakat yang berjumlah pengunjung setiap harinya 216 pengunjung yang melakukan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lombok Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan

Purposive sampling dengan sasaran responden pengguna layanan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Lombok Timur, perhitungan rumus slovin dengan margin of error sebesar 0,1 sehingga terhitung pengunjung yang terlibat dalam pengisian kuesioner sebanyak 69 sampel responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka berkenaan dengan pelayanan publik, melakukan observasi ke Mall Pelayanan Publik Lombok Timur serta melakukan wawancara dengan pemangku kebijakan dan penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data menggunakan metode analisis dengan rumus *Weigh Means Score* (WMS) dengan skala likert sebagai pengukur respon masyarakat dalam menilai layanan di Mall Pelayanan Publik terkait fokus penelitian. Hasil jawaban responden melalui kuesioner memiliki gradasi penilaian dengan menggunakan skala likert dapat dilihat melalui tabel 1.

Pembobotan skor terhadap masing-masing jawaban yang dilakukan oleh responden kemudian akan di peroleh variasi jawaban dengan rentan nilai 1 sampai dengan 5 di hitung dengan interval,

Tabel 1. Skala Likert

No	Kategori Jawaban	Pilihan	Skor
1	Sangat Baik/ Sangat Tinggi/ Sangat Paham/Sangat Setuju/ Sangat Jelas/ Sangat Positif	A	5
2	Baik/ Tinggi/ Paham/ Jelas/ Positif/Setuju	B	4
3	Netral/ Cukup/ Sedang/Cukup Setuju	C	3
4	Tidak Baik/ Rendah/ Tidak Setuju/ Tidak jelas/ Negatif	D	2
5	Sangat Tidak baik/ Sangat Rendah/ Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak jelas/ Sangat Negatif	E	1

Sumber: Sugiyono Metode Penelitian Sosial, 2020

melalui proses penghitungan sebagai berikut :

$$I = \frac{SKTR - SKR}{V}$$

Keterangan:

I = Interval

SKT = Skor Tertinggi

SKR = Skor Terendah

V = Jumlah

$$I = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sehingga diperoleh nilai selang angka 0,8, pemeringkatan jawaban responden dari masing-masing kriteria evaluasi ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2 Interpretasi Klasifikasi Skor

Angka	Kategori Jawaban
1 – 1,8	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah/Sangat Negatif
1,81 – 2,60	Tidak Baik/Rendah/Negatif
2,61 – 3,40	Cukup/Sedang/Netral
3,41 – 4,20	Baik/Tinggi/
4,21 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono Metode Penelitian Sosial, 2022

Data yang diperoleh dari hasil tanggapan responden diolah menggunakan rumus WMS dengan hitungan menggunakan tabel kriteria responden berdasarkan presentase jawaban responden (dapat dilihat melalui tabel 3).

Tabel 3 Hasil Tanggapan Responden dengan Rumus WMS

Angka	Keterangan
1 – 1,80	Sangat Rendah/ Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak jelas/ Sangat Negatif
1,81 – 2,60	Tidak Baik/ Rendah/ Tidak Setuju/ Tidak jelas/ Negatif
2,61 – 3,40	Netral/ Cukup/ Sedang/ Cukup Setuju
3,41 – 4,20	Baik/ Tinggi/ Paham/ Jelas/ Positif/Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Baik/ Sangat Tinggi/ Sangat Paham/Sangat Setuju/ Sangat Jelas/ Sangat Positif

Sumber: Sugiyono Metode Penelitian Sosial, 2020

Berdasarkan tanggapan responden data yang diperoleh dilanjutkan untuk dianalisis untuk dapat menemukan kesimpulan serta solusi yang akan direkomendasikan kedepannya bagi pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Timur, khususnya petugas dan pelaksana Mall Pelayanan Publik, guna memberikan pelayanan prima yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat di Kabupaten Lombok Timur. Juga mendorong Pemerintah daerah Kabupaten Lombok Timur untuk mewujudkan *smart city* dalam pengembangan daerahnya di berbagai aspek yang mendorong kemajuan perkembangan layanan masyarakat .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi, pengisian angket serta penghitungan nilai dari setiap indikator yang telah ditetapkan dalam penelitian ini diperoleh penilaian rekapitulasi yang berasal dari responden yang selanjutnya dilakukan analisis berdasarkan teori kepuasan pelayanan (Zeithaml, Parasuarman & Berry, 1990) dengan dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Keamanan), *Empathy* (Kepedulian) dan Teori Smart City (Giffinger, et al 2007)

dengan dimensi *Smart Governance* dengan indikator transparansi informasi dalam pelayanan publik, efisiensi pengelolaan administrasi, integrasi data antar instansi pemerintah, pemanfaatan e-government dalam pelayanan, akses masyarakat terhadap data publik, inovasi dalam pelayanan, ketersediaan saluran pengaduan dan masukan, tingkat kepuasan masyarakat akan layanan yang telah diberikan, aksesibilitas informasi kebijakan dan dampak mall pelayanan publik bagi kemudahan urusan administratif, hasil yang didapatkan akan menjawab pembahasan penelitian yang berfokus pada Kualitas layanan Mall Pelayanan Publik dalam mendukung *Smart Governance* serta Keterbukaan Informasi di Kabupaten Lombok Timur.

Hasil penghitungan isian responden dijelaskan pada pemaparan perolehan nilai yang diperoleh berdasarkan dimensi atau indikator pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner serta dilakukan penghitungan melalui tabel rekapitulasi jawaban responden yang dapat di lihat melalui tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden

NO	DIMENSI	INDIKATOR	M	Kriteria Penafsiran
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Sarana dan prasarana layanan yang modern	3,88	Baik
		Kejelasan informasi pelayanan	4,02	Baik
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Ketepatan waktu layanan	3,86	Baik
		Konsistensi dalam memberikan layanan	3,81	Baik
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kecepatan petugas dalam menanggapi permintaan	3,82	Baik
		Kemudahan mendapatkan bantuan informasi layanan	3,55	Baik
4	<i>Assurance</i> (Jaminan Keamanan)	Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan	3,86	Baik
		Keamanan data pengguna layanan	4,02	Baik
5	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Sikap ramah petugas pelayanan	3,91	Baik
		Kemudahan akses bagi masyarakat difabel	3,88	Baik
6	<i>Smart Governance</i>	Transparansi Informasi Layanan Publik	3,85	Baik
		Efisiensi Pengelolaan Administrasi	3,89	Baik
		Integrasi data antar instansi pemerintah	3,55	Baik
		Pemanfaatan <i>E-Government</i> dalam pelayanan	4,01	Baik
		Akses Masyarakat terhadap data Publik	3,81	Baik
		Inovasi dalam Pelayanan	4,07	Baik
		Ketersediaan Saluran Pengaduan dan Masukan	4,15	Baik
		Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan	3,95	Baik
		Aksesibilitas Informasi Kebijakan	3,76	Baik
		Dampak Mall Pelayanan Publik terhadap Kemudahan Urusan Administratif	4,15	Baik
		Total Jawaban	77,8	Baik
JUMLAH	$M = \frac{\sum Skor}{Jumlah Indikator}$		3,89	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Penerapan *Smart Governance* dalam pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rahayu et al., 2023). Salah satu implementasi konsep tersebut adalah melalui Mall Pelayanan Publik yang berfungsi sebagai pusat layanan terpadu dengan berbagai instansi pemerintah dan swasta dalam satu lokasi (D. M. Aritonang, 2017).

Keberadaan Mall Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi dan informasi publik (Dilla, 2012) yang sekaligus mendukung keterbukaan informasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Keterbukaan informasi publik ini diperuntukan agar memudahkan masyarakat mendapatkan akses informasi terbuka yang dapat menjadi informasi pendukung dalam upaya mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah (Ardina, 2021).

Hasil analisis kualitas pelayanan Mall Pelayanan Publik berdasarkan enam dimensi utama menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah berada pada kategori “Baik”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,89. Enam dimensi yang dievaluasi meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan Keamanan), *Empathy* (Kepedulian), dan *Smart Governance*. Setiap dimensi memiliki beberapa indikator yang mencerminkan berbagai aspek pelayanan publik, yang semuanya mendapat penilaian positif dari masyarakat.

Pada dimensi *Tangibles*, aspek Sarana dan Prasarana Pelayanan Modern memperoleh skor 3,88, sedangkan aspek Kejelasan Informasi Pelayanan memperoleh skor lebih tinggi, yakni sebesar 4,02. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa bahwa sarana yang tersedia sudah memadai dan informasi yang diberikan dalam

pelayanan Mall Pelayanan Publik sudah cukup jelas. Aspek kejelasan informasi ini sangat relevan dengan Pasal 7 UU KIP yang mengamanatkan bahwa badan publik wajib menyediakan, memberikan, dan/atau mengumumkan informasi publik secara berkala, khususnya yang terkait dengan pelayanan kepada masyarakat (Setiawan et al., 2013).

Tingginya kejelasan informasi pelayanan dalam Mall Pelayanan Publik menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi sebagian asas keterbukaan informasi yang dijamin oleh undang-undang. Dimensi Keandalan juga memperoleh penilaian baik, di mana indikator Ketepatan Waktu Pelayanan memperoleh skor 3,86 dan Konsistensi Pemberian Pelayanan memperoleh skor 3,81.

Hal ini menunjukkan bahwa Mall Pelayanan Publik telah memberikan pelayanan yang cukup andal kepada masyarakat. Namun demikian, konsistensi pelayanan masih dapat ditingkatkan untuk memastikan setiap warga negara memperoleh pelayanan yang bermutu dan setara sesuai dengan asas nondiskriminasi yang tercantum dalam Pasal 2 UU KIP, yang menyatakan bahwa semua informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi tanpa terkecuali. Dimensi Daya Tanggap menunjukkan bahwa kecepatan tanggap petugas dalam menangani permohonan masyarakat sudah cukup baik, dengan skor 3,82.

Namun pada indikator Kemudahan Memperoleh Bantuan Layanan Informasi, skor yang diperoleh hanya 3,55, relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas sudah tanggap, aksesibilitas masyarakat terhadap bantuan informasi masih dapat ditingkatkan. Dalam konteks keterbukaan informasi, kondisi ini bermuara pada perlunya mengoptimalkan mekanisme penyebarluasan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, sebagaimana diatur dalam Pasal 9 UU KIP yang mewajibkan badan publik menyediakan

informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan sederhana.

Dimensi Jaminan juga penting dalam menilai kualitas layanan Mall Pelayanan Publik. Keamanan data pengguna layanan memperoleh skor 4,02, yang menunjukkan bahwa perlindungan data masyarakat dalam layanan sepenuhnya terjamin. Selain itu, indikator Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Layanan memperoleh skor 3,86, yang mencerminkan bahwa petugas layanan memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, sikap ramah petugas yang memperoleh skor 3,91 menunjukkan penerapan prinsip Empati dalam pelayanan publik.

Dimensi *smart governance* sangat penting dalam mendukung keterbukaan informasi dan transparansi pelayanan publik. Salah satu indikator yang menonjol dalam dimensi ini adalah pemanfaatan E-Government dalam pelayanan yang memperoleh skor 4,01, yang menunjukkan bahwa teknologi telah dioptimalkan untuk mendukung layanan digital dan keterbukaan informasi (Cartika et al., 2024). Selain itu, transparansi Informasi Pelayanan Publik memperoleh skor 3,85, yang menunjukkan bahwa keterbukaan data dan informasi telah berjalan cukup baik namun masih perlu ditingkatkan agar selaras dengan prinsip *Open Government*.

Berdasarkan Pasal 28F UUD 1945, setiap warga negara berhak memperoleh, mencari, menerima, memiliki, dan menyebarkan informasi melalui berbagai media (Nadia & Arif, 2022). Penyelenggaraan layanan berbasis digital dalam Mall Pelayanan Publik mencerminkan langkah-langkah yang sejalan dengan amanat tersebut.

Namun, beberapa aspek *smart governance* masih dapat ditingkatkan. Integrasi Data Antar Instansi Pemerintah misalnya, memperoleh skor 3,55, yang menunjukkan bahwa koordinasi antar instansi dalam penyebaran informasi masih menghadapi beberapa kendala. Integrasi data yang lebih baik dapat mempercepat

proses pelayanan dan meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan publik. Begitu pula dengan Aksesibilitas Informasi Kebijakan yang memperoleh skor 3,76, menunjukkan bahwa masyarakat masih mengalami keterbatasan dalam mengakses informasi terkait kebijakan publik. Pasal 10 UU KIP menjelaskan bahwa badan publik wajib memberikan informasi terkait kebijakan yang diambil dan alasan pengambilan keputusan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan penyebaran informasi kebijakan agar masyarakat dapat lebih memahami kebijakan yang dijalankan.

Selain itu, Ketersediaan Kanal Pengaduan dan Masukan yang memperoleh skor 4,15 menunjukkan bahwa Mall Pelayanan Publik telah menyediakan mekanisme yang cukup baik bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasinya sehingga keluhan berkaitan dengan pelayanan masyarakat dapat segera ditindaklanjuti oleh petugas sebagai bahan evaluasi dalam pelayanan di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Lombok Timur.

Hal ini sesuai dengan amanat Pasal 4 UU KIP yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi bertujuan untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan publik dan meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (A. I. Aritonang, 2008).

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Mall Pelayanan Publik telah berperan signifikan dalam mendukung penyelenggaraan *Smart Governance* dan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Lombok Timur. Dengan hadirnya Mall Pelayanan publik di Kabupaten Lombok Timur, secara umum memberikan dampak yang positif untuk pelayanan masyarakat dan juga membantu pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan yang menyangkut publik, seperti dalam aspek kesehatan, kesejahteraan, perpajakan dan juga masalah lainnya yang dapat tertangani

serta memperoleh peningkatan yang berdampak positif bagi masyarakat lombok timur.

Meskipun secara umum pelayanan sudah dalam kategori baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti peningkatan integrasi data antar instansi yang masih perlu mendapatkan perhatian agar akses data yang dibutuhkan sudah terintegrasi, khususnya bagi layanan yang diperlukan dan memerlukan koordinasi lintas organisasi pemerintahan daerah, dan kemudahan akses informasi pelayanan. Dengan peningkatan aspek-aspek tersebut, Mall Pelayanan Publik dapat semakin memperkuat penyelenggaraan keterbukaan informasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih transparan, efektif, dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., & Putra, R. U. (2024). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung*. *Analysis of Public Satisfaction with the Presence of Public Service Malls (MPP) in Bandung City*. 16(c), 61–75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Alvionita, I. (2020). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI MALL PELAYANAN Intan Alvionita. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial (Publicio)*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.51747/publicio.v2i1.506>
- Amatulloh, D., & Suryani, D. A. (2021). Analisis penerapan e-government dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada mal pelayanan publik bojonegoro. *Dialogue:Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3, 87–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.14>

- 710/halal.v%25vi%25i.12267
 Andriansyah, A., Sulastri, E., & Satsipi, E. (2021). The role of government policies in environmental management. *Research Horizon*, 1(3), 86-93.
- Ardina, M. (2021). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Bantul Program Studi Komunikasi ; 2 Program Studi Administrasi Publik. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 49-61. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v5i1.5667>
- Aritonang, A. I. (2008). Kebijakan Komunikasi di Indonesia : *Jurnal Aspikom*, 1(14). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24329/aspikom.v1i3.24>
- Aritonang, D. M. (2017). *The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia*. 13(35), 99-111. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Baharudin, T. (2020). Keterbukaan informasi publik: studi pada keberhasilan pemerintah daerah kabupaten luwu utara 2019. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 2(November), 151-163. <https://doi.org/https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.133>
- Budiarti, L., Arninda, A., Sirat, O. M., & Andriansyah, A. (2024). Digitalisasi Manajemen Keuangan dan Investasi untuk Pemberdayaan Ekonomi Rumah Tangga PKK Desa Durian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara (JPMN)*, 4(2), 247-256.
- Cartika, T., Yuliani, D., & Taufiq, H. O. H. (2024). Pelaksanaan Smart Governance di Kabupaten Ciamis. *Cartika, Teny*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i2.150>
- Dewi, Firda Charisma, Oktariyanda, T. A. (2022). ANALISIS PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) (Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan) Firda Charisma Dewi S1 Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum , Universitas Negeri Sura. *Jurnal Publika*, 10, 637-652. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p637-652>
- Dilla, Z. T. H. (2012). MELALUI APLIKASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT AKURAT. 487-498. <https://doi.org/https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Handayani, N., Izzatusholekha, I., & Kuncoro, H. F. (2023). Inovasi Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pelaksanaan Smart Governance. *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, 3(2), 49-57.
- Ilhami, R., Studi, P., Publik, A., & Pasundan, U. (2020). IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSULTASI PERPAJAKAN PADA MALL. *DECISION : Jurnal Administrasi Publik*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/decision.v2i2.3171>
- Khairinnisa, A. et al. (2023). OPTIMALISASI PENERAPAN DIGITALISASI TERHADAP MALL PELAYANAN PUBLIK PEKANBARU. *YUDABBIRU: Jurnal Administrasi Negara*, 5, 18-27. <http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/YUDABBIRU/article/view/2633>
- Kusuma, T. C. (2024). SMART GOVERNANCE : PROGRAM TRANSFORMASIONAL DIGITAL NASIONAL MELALUI DESA , SIAPKAH. *IBLAM LAW REVIEW*, 2, 218-223. <https://doi.org/https://doi.org/10.52249/ilr.v4i2.528> abstrak
- Lestari, I. P. (2022). Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal SIKAP Solusi Ilmiah Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 08.
- Lia, A. S. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MINI MALL PELAYANAN PUBLIK (MMPP) KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR. *JIP:Jurnal Inovasi Penelitian*, 4(2), 289-300. <https://doi.org/https://doi.org/10.47>

- 492/jip.v4i2.2677
 Nadia, N. K., & Arif, E. (2022). IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (STUDI PADA WEBSITE PPID DESA SIDODADI KABUPATEN MUKOMUKO) THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC INFORMATION DISCLOSURE (STUDY ON PPID WEBSITE , SIDODADI VILLAGE , MUKOMUKO REGENCY). *Jurnal Komunikatio*, 8(April).
<https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jk.v8i1.5642>
- Nurrahman, A., Rahmadanita, A., Provinsi, P., & Utara, M. (2024). ANALISIS PENERAPAN SMART GOVERNANCE DI KOTA TERNATE PROVINSI MALUKU UTARA ANALYSIS OF SMART GOVERNANCE IMPLEMENTATION IN TERNATE CITY „ *Jurnal Teknologi Komunikasi Pemerintahan*, 6(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4306>
- Premana, A., Sucipto, H., & Widiatoro, A. (2022). Pengembangan Desa Berbasis Smart Village (Studi Smart Governance pada Pelayanan Prima Desa Tegalreja). *JILPI: Jurnal Imiah Pengabdian Dan Inovasi*, 1(1), 43–54.
- Rahayu, F. I., Noor, M., & Amini, M. J. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda Public Service Mall Innovation in Improving the Quality of Public Services in Samarinda City. *JIP: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11, 18–25.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35941/jip.v11i1.972>
- Ricky, et al. (2022). KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI INDONESIA (PERSPEKTIF AKUNTABILITAS , TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI) PUBLIC INFORMATION DISCLOSURE IN INDONESIA (ACCOUNTABILITY , TRANSPARENCY AND PARTICIPATION PERSPECTIVE). *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75.
<https://doi.org/https://10.33701/jiwbp.v12i2.2911>
- Safrizal. (2024). Penerapan Prinsip-prinsip Etika Pelayanan pada Mall Pelayanan. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*, 9(2), 381–391.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21067/jmk.v9i2.10850>
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas pelayanan publik pada mal pelayanan publik. *JKP: Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v13i2.8019>
- Seftia, C. D., & Meiwanda, G. (2022). AGILITY PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NEW NORMAL OLEH MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU PUBLIC SERVICE AGILITY IN THE NEW NORMAL ERA IN PEKANBARU. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara : JIANA*, 20.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46730/jiana.v20i1.8023>
- Setiawan, A., Sugiana, D., M, J. N., Ilmu, D., Komunikasi, M., Komunikasi, F. I., & Padjadjaran, U. (2013). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERBUKAAN. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 1(2), 196–205.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jkk.v1i2.6044>
- Triyanto, D., Purnaweni, H., & Luqman, Y. (2025). THE IMPACT OF SMART GOVERNANCE IMPLEMENTATION ON SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS IN INDONESIA. *Journal Og Lifestyle & SDG'S Review*, 5, 1–21.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47172/2965-730X.SDGsReview.v5.n03.pe04592>
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). EFEKTIVITAS MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU (DPMPSTP) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI. *Jurnal JISIPOL*, 6, 57–68.
<https://www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/959>

- Yuono, C. (2023). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah Kabupaten. *JURNAL PUSTAKA KOMUNIKASI*, 6(2), 418–431. <https://doi.org/https://doi.org/10.32509/pustakom.v6i2.3287>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press