**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**Oleh**

**Fajar Rizky Ananta**

**NPM 2416041070**

****

**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**DAFTAR ISI**

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc211943107)

[1.1 Latar Belakang Masalah 1](#_Toc211943108)

[1.2 Rumusan Masalah 4](#_Toc211943109)

[1.3 Tujuan Penelitian 4](#_Toc211943110)

[1.4 Manfaat Penelitian 5](#_Toc211943111)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7](#_Toc211943112)

[2.1 Penelitian Terdahulu 7](#_Toc211943114)

[2.2 Landasan Teori 13](#_Toc211943115)

[2.2.1 Grand Theory: Teori Birokrasi Max Weber 13](#_Toc211943116)

[2.2.2. Middle Theory: Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn 14](#_Toc211943117)

[2.2.3. Applied Theory: Teori Street-Level Bureaucracy Michael Lipsky 15](#_Toc211943118)

[2.3 Kebijakan Publik 15](#_Toc211943119)

[2.4 Implementasi Kebijakan Publik 16](#_Toc211943120)

[2.5 Mal Pelayanan Publik (MPP) 17](#_Toc211943121)

[2.6 Pelayanan Publik 17](#_Toc211943122)

[2.7 Kerangka Pemikiran 18](#_Toc211943123)

[BAB III METODOLOGI PENELITIAN 20](#_Toc211943124)

[3.1 Tipe Penelitian 20](#_Toc211943126)

[3.2 Fokus Penelitian 21](#_Toc211943127)

[3.3 Lokasi Penelitian 22](#_Toc211943128)

[3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian 23](#_Toc211943129)

[3.5 Teknik Pengumpulan Data 25](#_Toc211943130)

[3.6 Teknik Analisis Data 25](#_Toc211943131)

[3.7 Teknik Keabsahan Data 26](#_Toc211943132)

[DAFTAR PUSTAKA 26](#_Toc211943133)

# 

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam kontrak sosial antara negara dan masyarakat. Dalam konteks negara hukum yang demokratis, pelayanan publik berfungsi sebagai instrumen utama pemerintah dalam memenuhi hak-hasil dasar dan meningkatkan kesejahteraan warga. Namun realitas menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan multidimensi yang kompleks.

Sebagaimana dikemukakan oleh Rachmawati (2019), kesenjangan antara desain kebijakan dan implementasi di lapangan seringkali menjadi penyebab tidak tercapainya tujuan kebijakan publik secara optimal

Berdasarkan data Kementerian PANRB tahun 2023, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Indonesia masih berada pada angka 3,87 dari skala 5. Data ini mengungkapkan beberapa persoalan mendasar yang masih membelit sistem pelayanan publik kita. Berikut adalah tabel yang menggambarkan persebaran nilai IKM di berbagai sektor pelayanan:

*Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik per Sektor Tahun 2023*

| **Sektor Pelayanan** | **Rata-rata IKM** | **Kategori** |
| --- | --- | --- |
| Pelayanan Kesehatan | 3,92 | Baik |
| Pelayanan Pendidikan | 3,88 | Baik |
| Pelayanan Perizinan | 3,45 | Cukup |
| Pelayanan Administrasi Kependudukan | 3,78 | Baik |
| Pelayanan Perpajakan | 3,91 | Baik |
| **Rata-rata Nasional** | **3,87** | **Baik** |

Sumber: Kementerian PANRB (2023)

Data tersebut menunjukkan bahwa sektor pelayanan perizinan masih menjadi area dengan tingkat kepuasan terendah. Kondisi ini mengindikasikan adanya persoalan struktural dan kultural dalam birokrasi pelayanan publik. Proses birokrasi yang panjang dan berbelit-belit, kurangnya transparansi dalam penetapan biaya, serta rendahnya responsivitas aparatur menjadi faktor penyebab utama ketidakpuasan masyarakat.

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, pemerintah meluncurkan inovasi strategis berupa Mal Pelayanan Publik (MPP). Konsep MPP merupakan terobosan yang mentransformasi paradigma pelayanan dari model single window menjadi one-stop service yang terintegrasi. Keberadaan MPP diharapkan dapat menjawab berbagai persoalan mendasar dalam pelayanan publik.

Implementasi MPP di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Regulasi ini menjadi pedoman utama bagi pemerintah daerah dalam membangun dan mengelola MPP secara profesional. Selain itu, aspek teknis operasional diatur dalam PermenPANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang menjadi acuan dalam implementasi teknis MPP.

Kota Bandar Lampung sebagai ibu kota provinsi dan pusat pertumbuhan ekonomi di Provinsi Lampung telah mengimplementasikan kebijakan MPP. Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung, perkembangan layanan MPP menunjukkan tren yang positif:

Tabel 1.2 Perkembangan Layanan MPP Kota Bandar Lampung Tahun 2022-2023\*

| **Aspek** | **Tahun 2022** | **Tahun 2023** | **Pertumbuhan** |
| --- | --- | --- | --- |
| Jumlah Layanan Terintegrasi | 125 jenis | 158 jenis | 26,4% |
| Rata-rata Waktu Pelayanan | 2,5 hari | 1,8 hari | -28% |
| Jumlah Pengguna Layanan | 45.320 orang | 68.950 orang | 52,1% |
| Tingkat Kepuasan Masyarakat | 3,65 | 3,89 | 6,6% |

Sumber: DPMPTSP Kota Bandar Lampung (2024)

Meskipun menunjukkan perkembangan positif, implementasi MPP di Kota Bandar Lampung masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi awal, terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi:

*Tabel 1.3 Identifikasi Kendala Implementasi MPP Kota Bandar Lampung*

| **Jenis Kendala** | **Tingkat Keparahan** | **Dampak yang Ditimbulkan** |
| --- | --- | --- |
| Keterbatasan SDM | Tinggi | Menghambat optimalisasi layanan |
| Koordinasi Lintas Instansi | Sedang | Mengurangi efektivitas integrasi layanan |
| Infrastruktur Teknologi | Sedang | Membatasi digitalisasi layanan |
| Anggaran Operasional | Tinggi | Membatasi pengembangan layanan |
| Sosialisasi dan Diseminasi Informasi | Rendah | Mengurangi tingkat pemanfaatan layanan |

Kesenjangan antara desain kebijakan dan implementasi di lapangan menjadi fokus kritik dalam studi administrasi publik. Pada konteks MPP Kota Bandar Lampung, beberapa indikasi masalah yang muncul memerlukan penanganan serius. Kapasitas SDM yang belum merata, adopsi teknologi informasi yang belum optimal, serta mekanisme koordinasi antar instansi yang masih lemah menjadi tantangan utama.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi signifikan untuk dilakukan guna membedah implementasi kebijakan MPP di Kota Bandar Lampung secara komprehensif. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan proses implementasi, tetapi juga berusaha mengungkap akar dari berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja MPP. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berbasis bukti bagi perbaikan dan pengembangan MPP ke depan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandar Lampung ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan kebijakan MPP di Kota Bandar Lampung, khususnya dari aspek regulasi, kelembagaan, teknologi, dan sumber daya manusia?
3. Bagaimana dampak implementasi kebijakan MPP terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung yang dapat diukur dari dimensi aksesibilitas, kepatuhan waktu, biaya, dan tingkat kepuasan masyarakat?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandar Lampung dengan menggunakan variabel-variabel implementasi kebijakan
2. Mengidentifikasi, mengkategorikan, dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan MPP di Kota Bandar Lampung
3. Mengevaluasi dan menganalisis kontribusi serta dampak nyata dari keberadaan MPP terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung dari perspektif berbagai pemangku kepentingan

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam berbagai aspek:

*Tabel 1.4 Manfaat Penelitian dan Penerapannya*

| **Jenis Manfaat** | **Bentuk Kontribusi** | **Penerapan** |
| --- | --- | --- |
| **Manfaat Teoretis** | Pengembangan model implementasi kebijakan publik | Memperkaya literatur administrasi negara |
|  | Verifikasi teori implementasi kebijakan | Pengujian teori Van Meter dan Van Horn |
|  | Pengembangan indikator kinerja MPP | Penyempurnaan alat ukur efektivitas MPP |
| **Manfaat Praktis** | Penyusunan policy brief | Bahan perumusan kebijakan pemerintah |
|  | Identifikasi area perbaikan | Penyusunan program pengembangan MPP |
|  | Optimalisasi anggaran | Alokasi sumber daya yang efektif |
| **Manfaat Akademik** | Bahan studi perbandingan | Referensi penelitian sejenis |
|  | Pengembangan metodologi | Penyempurnaan instrument penelitian |
|  | Basis data perkembangan MPP | Data sekunder untuk penelitian lanjutan |

Secara spesifik, manfaat penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

**Manfaat Teoretis:**  
Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu administrasi negara dan kebijakan publik, khususnya dalam bidang studi implementasi kebijakan dan reformasi pelayanan publik. Temuan penelitian dapat menjadi bahan verifikasi, pengembangan, atau bahkan pengujian terhadap berbagai teori implementasi kebijakan. Kontribusi teoretis lainnya adalah pengembangan model implementasi kebijakan yang kontekstual dengan kondisi Indonesia.

**Manfaat Praktis:**  
Bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung dan pengelola MPP, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi policy brief yang memberikan gambaran utuh dan rekomendasi strategis berbasis data. Rekomendasi ini dapat digunakan sebagai bahan perumusan kebijakan lebih lanjut, perencanaan program, penganggaran, dan pengambilan keputusan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan fungsi MPP.

**Manfaat Akademik:**  
Bagi kalangan akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi, studi pembanding, atau dasar pijakan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan tema sejenis. Penelitian ini juga dapat membuka ruang kajian baru mengenai evaluasi dampak jangka panjang MPP, studi komparasi dengan MPP di daerah lain, atau penelitian dengan fokus pada aspek digitalisasi MPP.

# BAB II

# TINAJUAN PUSTAKA

## 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peran penting sebagai landasan konseptual dan pijakan metodologis dalam menyusun penelitian ini. Kajian terhadap berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya memberikan gambaran mengenai sejauh mana kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) telah diimplementasikan di berbagai daerah di Indonesia, sekaligus menunjukkan faktor-faktor pendukung maupun penghambat yang sering muncul dalam praktik penyelenggaraannya. Selain itu, penelitian terdahulu juga membantu peneliti memperkuat analisis teoritis dan membangun kerangka pemikiran yang lebih sistematis.

Tabel berikut merangkum beberapa penelitian yang relevan dengan fokus penelitian ini:

| **No** | **Penulis (Tahun)** | **Judul Penelitian** | **Lokasi** | **Metode** | **Temuan Utama** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Salsabilla N., Nunik R. H., & Wijayanto (2023) | Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan Tahun 2023 | Lamongan | Kualitatif | Pelaksanaan MPP meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi masih terkendala keterbatasan SDM dan partisipasi masyarakat yang rendah. |
| 2 | Wisarini, B. R., Zainal, V. R., & Hakim, A. (2023) | Implementasi Good Governance pada Mall Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bogor | Kota Bogor | Kualitatif | Penerapan prinsip good governance meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan MPP. |
| 3 | Afifah, Z. N. (2024) | Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kehadiran MPP | Nasional | Kualitatif | Kehadiran MPP meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan masyarakat, terutama dalam dimensi kecepatan dan kemudahan layanan. |
| 4 | Hasiholan, O. P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020) | Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia | Nasional | Kualitatif | MPP menjadi inovasi pelayanan publik yang mendorong integrasi lintas instansi, meskipun hambatan birokrasi dan koordinasi masih sering muncul. |
| 5 | Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024) | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di MPP Kota Cimahi | Cimahi | Kuantitatif | Kualitas layanan MPP Cimahi memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat, khususnya pada aspek kepastian waktu dan transparansi biaya. |
| 6 | Indrayana, S. (2024) | Optimalisasi Program MPP Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik di Era Digital | Sidoarjo | Kualitatif | Optimalisasi MPP di era digital mempercepat proses layanan publik dan meningkatkan efisiensi birokrasi. |
| 7 | Pemerintah RI (2021) | Peraturan Presiden No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik | Nasional | Regulasi | MPP dibentuk sebagai upaya strategis untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan kualitas layanan publik secara terpadu. |
| 8 | Dwiyanto, A. (2021) | Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia | Nasional | Buku Teori | Reformasi birokrasi diperlukan untuk memperkuat efektivitas inovasi pelayanan publik seperti MPP. |
| 9 | Kementerian PANRB (2022) | Buku Inovasi Pelayanan Publik Terpilih | Nasional | Publikasi Pemerintah | MPP menjadi inovasi kunci untuk memperkuat integrasi layanan lintas instansi dan meningkatkan kepuasan masyarakat. |
| 10 | Kementerian Keuangan (2023) | Perjalanan Reformasi Birokrasi | Nasional | Publikasi Pemerintah | MPP menjadi bagian dari agenda nasional reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan untuk mewujudkan tata kelola yang adaptif dan responsif. |
| 11 | Wulandari, R. (2025) | Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang) | Kabupaten Tangerang | Kualitatif | MPP meningkatkan kualitas layanan kependudukan dengan dukungan SDM, SOP yang baik, dan inovasi digital, meskipun ada hambatan seperti jaringan dan koordinasi antar instansi. |
| 12. | Ariyanti, A. D., dkk. (2024) | Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia | Nasional | Kualitatif (Studi Literatur) | Implementasi MPP secara nasional menunjukkan dampak positif (efisiensi waktu, transparansi), namun menghadapi tantangan utama pada kelembagaan DPMPTSP sebagai koordinator, keterbatasan SDM, pendanaan, dan integrasi data. Keberhasilan MPP sangat dipengaruhi oleh dukungan kelembagaan, komitmen aktor, dan kesesuaian dengan konteks daerah. |
| 13. | Sari, R. P. & Rahayu, A. Y. S. (2021) | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik | DKI Jakarta | Kualitatif (Model Van Meter & Van Horn) | Implementasi MPP secara nasional menunjukkan dampak positif (efisiensi waktu, transparansi), namun menghadapi tantangan utama pada kelembagaan DPMPTSP sebagai koordinator, keterbatasan SDM, pendanaan, dan integrasi data. Keberhasilan MPP sangat dipengaruhi oleh dukungan kelembagaan, komitmen aktor, dan kesesuaian dengan konteks daerah. |

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu di atas, dapat diidentifikasi beberapa tema dan kesenjangan penelitian (*research gap*). Sebagian besar penelitian terdahulu (seperti Salsabilla dkk., 2023; Wisarini dkk., 2023; Indrayana, 2024; Wulandari, 2025) bersifat kualitatif dan fokus pada evaluasi implementasi MPP di satu wilayah tertentu, dengan temuan yang beririsan seperti kendala SDM, koordinasi, dan infrastruktur digital. Penelitian oleh Fauzia dkk. (2024) memberikan perspektif kuantitatif yang spesifik pada kualitas pelayanan. Sementara itu, penelitian nasional (Hasiholan dkk., 2020; Afifah, 2024) memberikan gambaran makro namun kurang menyentuh konteks kekhasan daerah urban seperti Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini menempati posisi strategis dengan fokus pada **implementasi kebijakan MPP di Kota Bandar Lampung**. Penelitian ini akan mengisi *research gap* dengan mendalami konteks spesifik kota ini, menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang komprehensif untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi, serta menghubungkannya secara eksplisit dengan teori *street-level bureaucracy* untuk memahami peran aktor di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya menambah variasi geografis studi MPP, tetapi juga memperkaya kedalaman analisis implementasi kebijakan di tingkat lokal.

## 2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan pijakan konseptual yang berfungsi sebagai "lensa" untuk menganalisis dan memahami fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, landasan teori tidak hanya berperan sebagai daftar teori, tetapi juga sebagai alat untuk membingkai masalah, memandu pengumpulan data, dan memberikan kerangka interpretasi terhadap temuan di lapangan. Teori membantu peneliti menghubungkan data empiris dengan konsep-konsep abstrak, sehingga menghasilkan pemahaman yang mendalam dan sistematis.

Berdasarkan panduan penelitian kualitatif, landasan teori dalam penelitian ini dibangun dengan memahami tingkatan teori, mulai dari *grand theory*, *middle theory*, hingga *applied theory*. Pendekatan berjenjang ini memungkinkan penelitian memiliki fondasi filosofis yang kuat sekaligus alat analisis yang aplikatif untuk mengkaji implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP).

2.2.1 Grand Theory: Teori Birokrasi Max Weber  
Sebagai *grand theory*, teori birokrasi Max Weber (1992) memberikan kerangka besar dan abstrak untuk memahami organisasi publik modern. Weber menggambarkan birokrasi ideal yang ditandai dengan spesialisasi, hierarki yang jelas, sistem aturan dan prosedur yang formal, impersonalitas, dan sistem karir berdasarkan merit. Dalam konteks MPP, teori ini menjadi fondasi filosofis untuk menganalisis bagaimana struktur organisasi dan prosedur standar di MPP Kota Bandar Lampung dirancang untuk menciptakan efisiensi, rasionalitas, dan kepastian hukum dalam pelayanan publik. Teori ini menjadi lensa makro untuk menilai sejauh mana MPP merepresentasikan transformasi menuju birokrasi ideal Weberian.

2.2.2. Middle Theory: Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn  
Sebagai *middle theory*, model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan abstraksi teori birokrasi dengan realitas empiris implementasi MPP. Teori ini memfokuskan analisis pada mekanisme dan proses yang menghubungkan kebijakan dengan hasil di lapangan. Model ini menyoroti enam variabel kunci yang saling berinteraksi dan menentukan keberhasilan implementasi:

1. **Standar dan Tujuan Kebijakan:** Kejelasan dan konsistensi tujuan Perpres 89/2021 dan PermenPANRB 92/2021.
2. **Sumber Daya:** Ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, dan teknologi informasi.
3. **Hubungan Antarorganisasi:** Komunikasi dan koordinasi antara dinas/instansi yang tergabung dalam MPP.
4. **Karakteristik Badan Pelaksana:** Struktur, budaya, dan kapasitas organisasi pengelola MPP.
5. **Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik:** Dukungan politik, partisipasi masyarakat, dan kondisi ekonomi Kota Bandar Lampung.
6. **Disposisi Pelaksana:** Sikap, komitmen, dan persepsi dari para *street-level bureaucrat* (pegawai) di MPP terhadap kebijakan.

Model inilah yang akan menjadi kerangka analisis utama untuk menjawab fokus penelitian.

2.2.3. Applied Theory: Teori Street-Level Bureaucracy Michael Lipsky  
Sebagai *applied theory*, teori *street-level bureaucracy* Michael Lipsky (1980) memberikan alat analisis praktis untuk memahami dinamika di tingkat pelaksana. Teori ini berargumen bahwa pegawai lini depan (*street-level bureaucrats*) seperti petugas MPP sebenarnya adalah pembuat kebijakan (*policy makers*) de facto karena mereka memiliki diskresi dalam menafsirkan dan menerapkan kebijakan saat berinteraksi langsung dengan masyarakat. Teori ini akan digunakan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana sikap, kapasitas, dan kendala sehari-hari yang dihadapi oleh petugas MPP Kota Bandar Lampung mempengaruhi implementasi kebijakan dan pengalaman masyarakat menerima layanan, sehingga melengkapi analisis dari model Van Meter dan Van Horn.

## 2.3 Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan instrumen penting yang digunakan pemerintah dalam mengatasi persoalan masyarakat dan mengarahkan pembangunan ke arah yang lebih terstruktur. Menurut Thomas R. Dye, kebijakan publik dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Definisi ini menunjukkan bahwa kebijakan publik tidak selalu berbentuk tindakan aktif, melainkan juga bisa dalam bentuk keputusan untuk tidak melakukan suatu tindakan tertentu, yang sama-sama berdampak pada masyarakat.

Sementara James E. Anderson menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu dan dikembangkan oleh aktor atau kelompok aktor pemerintah dalam menangani suatu masalah publik. Dalam konteks administrasi negara, kebijakan publik tidak hanya dipandang sebagai peraturan atau program semata, tetapi juga sebagai proses dinamis yang melibatkan berbagai aktor, mulai dari pembuat kebijakan hingga pelaksana di lapangan.

Proses kebijakan publik secara umum terdiri dari beberapa tahapan. Tahap pertama adalah perumusan agenda, yaitu proses di mana suatu masalah publik diidentifikasi dan dipilih untuk menjadi prioritas kebijakan. Tahap kedua adalah formulasi kebijakan, di mana alternatif kebijakan dikembangkan dan dianalisis untuk menemukan solusi terbaik. Tahap ketiga adalah adopsi kebijakan, yang merupakan proses pengambilan keputusan dan pengesahan kebijakan oleh lembaga yang berwenang. Tahap keempat adalah implementasi kebijakan, di mana kebijakan yang telah diputuskan dijalankan oleh instansi pelaksana. Tahap terakhir adalah evaluasi kebijakan, yang bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan, sekaligus menjadi dasar perbaikan di masa mendatang.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kebijakan publik memiliki peran sentral sebagai landasan hukum dan pedoman pelaksanaan program. Kebijakan tentang Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 dan PermenPANRB Nomor 92 Tahun 2021 merupakan contoh nyata bagaimana kebijakan publik diarahkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui inovasi birokrasi.

## 2.4 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap penting yang menentukan sejauh mana kebijakan dapat mencapai tujuannya. Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier, implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan keputusan kebijakan yang mencakup penetapan tujuan, pengalokasian sumber daya, serta pengawasan terhadap pelaksanaannya. Van Meter dan Van Horn menekankan bahwa implementasi adalah rangkaian tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan sebagaimana telah ditetapkan dalam kebijakan.

Model Van Meter dan Van Horn menjadi salah satu pendekatan klasik dalam studi implementasi. Model ini menyoroti enam variabel utama yang saling berhubungan: standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, hubungan antarorganisasi, karakteristik badan pelaksana, kondisi sosial--ekonomi--politik, serta disposisi pelaksana. Apabila keenam variabel ini berjalan selaras, implementasi kebijakan dapat mencapai hasil yang optimal.

Selain itu, model implementasi yang dikembangkan Merilee S. Grindle menekankan dua komponen utama, yakni isi kebijakan (content of policy) dan konteks implementasi (context of implementation). Model ini memberi penekanan pada bagaimana kebijakan dipengaruhi oleh kepentingan para aktor, ketersediaan sumber daya, serta karakteristik lingkungan pelaksanaannya.

Donald P. Warwick dalam modelnya juga menggarisbawahi pentingnya kapasitas organisasi, ketersediaan informasi, dukungan, serta kewenangan pelaksana kebijakan sebagai faktor kunci keberhasilan implementasi. Ketiga model ini menjadi landasan teoritis dalam menganalisis pelaksanaan kebijakan MPP di Kota Bandar Lampung, dengan model Van Meter dan Van Horn yang dipilih sebagai pisau analisis utama karena kelengkapannya dalam memetakan variabel-variabel kunci.

## 2.5 Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mal Pelayanan Publik atau MPP merupakan inovasi strategis pemerintah Indonesia untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang lebih efisien, terintegrasi, dan mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, MPP adalah tempat berlangsungnya aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu.

Penyelenggaraan MPP memiliki dasar hukum yang kuat, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, serta PermenPANRB Nomor 92 Tahun 2021. Tujuan utama MPP adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses birokrasi, memperluas aksesibilitas, mendorong digitalisasi pelayanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks reformasi birokrasi, MPP memiliki peran strategis sebagai simbol perubahan paradigma pelayanan. Kehadirannya memperpendek rantai birokrasi, memperkuat koordinasi antarinstansi, dan mendukung transformasi pelayanan menuju sistem yang lebih transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Secara operasional, MPP biasanya menghadirkan berbagai layanan dari instansi berbeda dalam satu gedung, dilengkapi dengan sistem antrian terintegrasi, informasi yang terbuka, dan standar pelayanan yang jelas.

## 2.6 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan manifestasi dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dasar warganya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Tujuan utama pelayanan publik adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mendorong efektivitas dan efisiensi pemerintahan, memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, serta menjamin kepastian hukum dan kesetaraan akses layanan. Prinsip dasar pelayanan publik mencakup kesederhanaan, keterbukaan, kejelasan, efisiensi, ekonomis, keadilan, akuntabilitas, responsivitas, dan adaptabilitas.

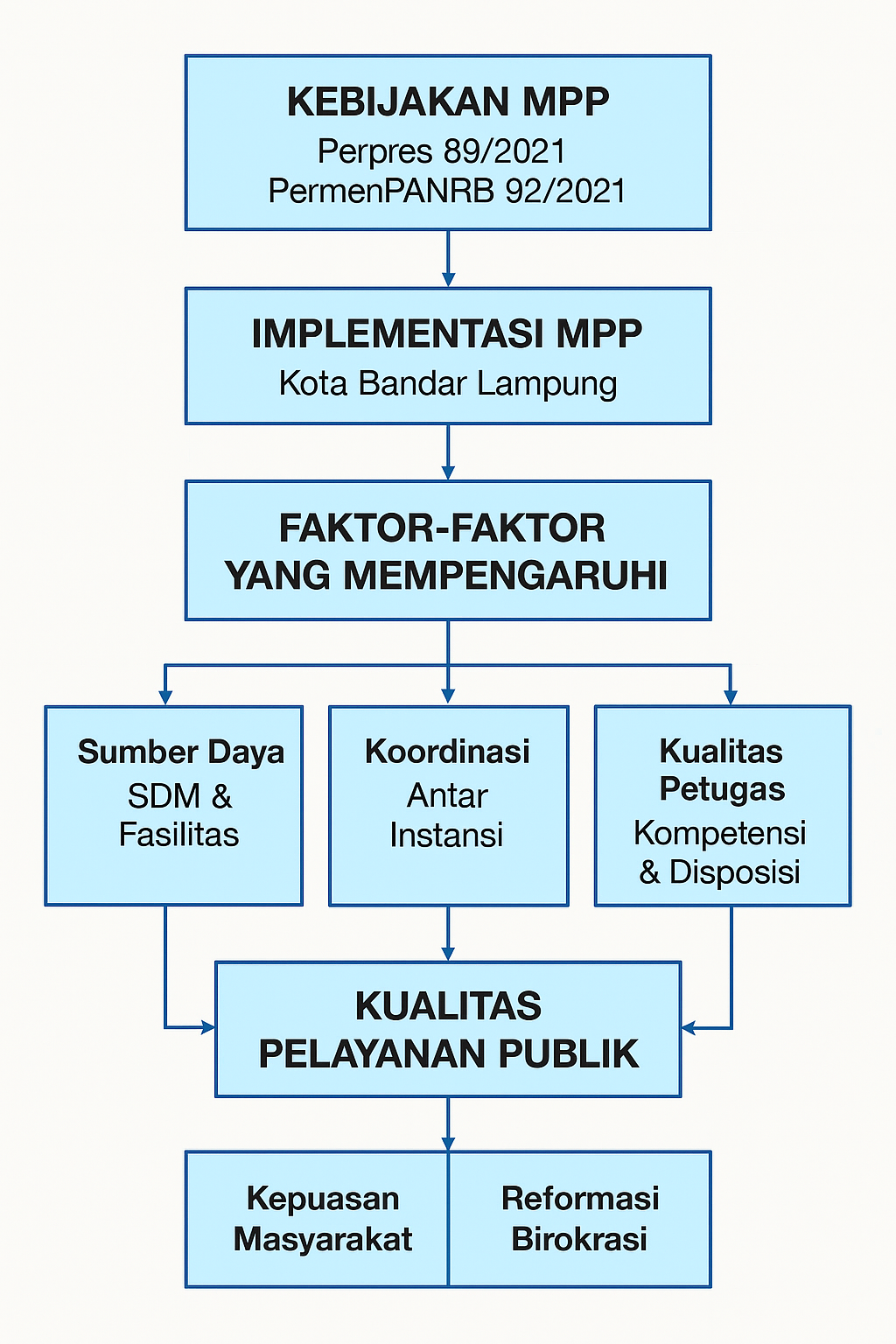
Standar pelayanan publik diatur dalam PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014, yang meliputi dasar hukum, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana prasarana, serta kompetensi pelaksana. Standar ini menjadi tolok ukur kinerja pelayanan pemerintah, termasuk dalam penyelenggaraan MPP. Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui dimensi-dimensi seperti reliabilitas, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik (tangibles).

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun berdasarkan sintesis dari landasan teori dan penelitian terdahulu, yang menggambarkan alur logis hubungan antara variabel-variabel kunci. Penelitian ini berangkat dari adanya kebijakan publik tentang MPP, yaitu Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 dan PermenPANRB Nomor 92 Tahun 2021. Kebijakan ini menjadi input dan arahan dasar bagi penyelenggaraan MPP di tingkat daerah, termasuk Kota Bandar Lampung.

Proses implementasi kebijakan MPP di Kota Bandar Lampung menjadi inti dari penelitian ini. Proses ini dianalisis menggunakan model Van Meter dan Van Horn yang mencakup enam variabel: (1) **Standar dan Tujuan Kebijakan**, (2) **Sumber Daya** (manusia, anggaran, fasilitas), (3) **Hubungan Antarorganisasi** (komunikasi dan koordinasi), (4) **Karakteristik Badan Pelaksana** (struktur dan budaya organisasi), (5) **Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik**, serta (6) **Disposisi Pelaksana** (sikap dan komitmen petugas). Teori *Street-Level Bureaucracy* Lipsky digunakan untuk mendalami variabel disposisi pelaksana, dengan melihat bagaimana diskresi dan interaksi petugas MPP dengan masyarakat mempengaruhi implementasi.

Interaksi dari keenam variabel implementasi ini akan menghasilkan **Output**, yaitu bentuk nyata dari pelaksanaan MPP Kota Bandar Lampung. Output ini kemudian berimplikasi pada **Outcome**, yaitu tingkat kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Outcome ini tercermin dari peningkatan aksesibilitas, kecepatan waktu pelayanan, transparansi biaya, akuntabilitas prosedur, dan pada akhirnya kepuasan masyarakat. Dengan demikian, efektivitas implementasi kebijakan MPP menjadi faktor penentu dalam merealisasikan tujuan reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan publik di Kota Bandar Lampung



Kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan alur logis dari kebijakan MPP menuju implementasinya di Kota Bandar Lampung. Implementasi dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sumber daya, koordinasi antar instansi, dan kualitas petugas. Ketiga faktor ini menentukan kualitas pelayanan publik yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat dan reformasi birokrasi.

# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara sistematis pendekatan, metode, dan langkah-langkah penelitian yang digunakan untuk menganalisis implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandar Lampung. Rancangan metodologi penelitian disusun untuk memastikan proses penelitian berlangsung secara logis, terarah, serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## 3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah **penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif**. Pemilihan tipe ini didasari pada kesesuaiannya dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh dan mendalam mengenai **proses implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP)** di Kota Bandar Lampung. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang berfokus pada pengukuran variabel dan analisis data statistik, pendekatan kualitatif justru menekankan pada **pemaknaan, dinamika proses sosial, dan pola interaksi** di antara berbagai aktor yang terlibat langsung dalam implementasi kebijakan tersebut.

Melalui lensa kualitatif-deskiptif ini, peneliti memiliki ruang untuk **menggali dan menganalisis secara mendalam** informasi, pengalaman, persepsi, dan pandangan dari para informan kunci (key persons). Metode pengumpulan data seperti wawancara mendalam dan observasi partisipatif memungkinkan terungkapnya kompleksitas fenomena secara nyata. Dengan demikian, tujuan utama dari penelitian ini bukanlah untuk menghasilkan generalisasi statistik, melainkan untuk **memberikan gambaran yang komprehensif, utuh, dan kontekstual** tentang bagaimana kebijakan MPP dioperasionalkan dalam setting sosial-birokrasi yang khas di Kota Bandar Lampung.

## 3.2 Fokus Penelitian

Untuk menjaga agar penelitian tetap terarah dan mendalam, fokus penelitian ini diarahkan pada **implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP)** di Kota Bandar Lampung. Fokus utama tersebut kemudian dielaborasi menjadi tiga subfokus yang saling berkaitan, yaitu:

1. **Proses Implementasi Kebijakan MPP.** Subfokus ini mengkaji secara mendalam bagaimana tahapan dan mekanisme operasionalisasi kebijakan MPP berdasarkan landasan hukum utama, yakni **Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik** dan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor ... Tahun ...** Kajian ini bertujuan untuk memetakan kesenjangan (*gap*) antara desain kebijakan yang tertulis dengan praktik implementasinya di lapangan.
2. **Faktor Pendukung dan Penghambat.** Subfokus ini berusaha mengidentifikasi dan menganalisis berbagai variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi. Faktor-faktor tersebut dapat bersifat internal, seperti komitmen sumber daya manusia dan anggaran, maupun eksternal, seperti dukungan politik dan partisipasi masyarakat. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini crucial untuk memberikan rekomendasi yang bersifat strategis.
3. **Dampak Implementasi terhadap Kualitas Pelayanan.** Subfokus ini mengevaluasi hasil (*output* dan *outcome*) dari kebijakan MPP dengan mengukur dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengukuran dilakukan pada empat indikator utama, yaitu: **aksesibilitas** (kemudahan menjangkau layanan), **waktu pelayanan** (efisiensi dan kepatuhan terhadap standar), **biaya** (transparansi dan keterjangkauan), serta **kepuasan masyarakat** sebagai penerima manfaat (*end-user*) layanan.

**Kerangka Analisis**  
Sebagai pisau analisis, penelitian ini menggunakan **Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975)**. Model ini dipilih karena kemampuannya dalam menganalisis hubungan dinamis antara standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen implementor, komunikasi, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Selain itu, untuk memahami perilaku dan strategi para pelaksana layanan secara lebih mikro, penelitian ini juga mengadopsi **Teori *Street-Level Bureaucracy* dari Michael Lipsky (1980)**. Teori ini membantu menjelaskan bagaimana para *frontliner* di MPP (seperti petugas loket dan tenaga administrasi) menggunakan diskresi mereka dalam menafsirkan kebijakan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat, yang pada akhirnya membentuk realitas layanan yang sesungguhnya.

## 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di **Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandar Lampung**, yang berlokasi di  **Sumur Batu, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35212**. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara **purposive (sengaja)**, dengan pertimbangan bahwa MPP Kota Bandar Lampung merupakan perwujudan nyata (*manifestasi*) dari kebijakan nasional yang diamanatkan dalam **Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik**. Sebagai satu-satunya pusat pelayanan publik terpadu di tingkat kota yang berlokasi di kawasan strategis, lokasi ini menyajikan fenomena yang utuh dan relevan untuk dikaji terkait implementasi kebijakan MPP.

Alasan lebih mendalam pemilihan lokasi ini adalah:

1. **Kesesuaian dengan Objek Penelitian:** MPP Kota Bandar Lampung beroperasi sebagai model penyelenggaraan pelayanan publik secara terintegrasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung proses, aktor, dan dinamika yang menjadi fokus penelitian. Keberadaannya di alamat tersebut merupakan lokus utama dari implementasi kebijakan yang sedang diteliti.
2. **Konteks Strategis:** Lokasi MPP di Kecamatan Teluk Betung Utara menempatkannya dalam pusat aktivitas pemerintahan dan masyarakat Kota Bandar Lampung. Sebagai ibu kota provinsi yang berfungsi sebagai **episentrum pertumbuhan ekonomi dan birokrasi di Provinsi Lampung**, pemilihan lokasi ini menjadikannya sebuah *studi kasus yang kaya* (*information-rich case*). Tingginya intensitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat di lokasi ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor pendukung, penghambat, serta dampak kebijakan dalam sebuah konteks urban yang dinamis dan representatif.
3. **Aksesibilitas Data:** Keberadaan berbagai instansi dan tenaga pelayanan publik yang terkonsentrasi di satu lokasi yang jelas ini memudahkan peneliti dalam mengakses **informan kunci** (seperti pengelola MPP, kepala dinas, dan petugas *frontliner*) serta **dokumen-dokumen pendukung** yang diperlukan untuk kedalaman analisis.

Dengan demikian, MPP Kota Bandar Lampung yang terletak di alamat tersebut dinilai sebagai lokasi yang ideal karena mampu menyediakan data empiris yang komprehensif dan mendalam untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

## 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan **data kualitatif** sebagai jenis data utama. Data kualitatif dipilih karena sesuai dengan karakteristik penelitian ini yang bertujuan untuk memahami makna, proses, dan dinamika sosial yang mendalam dari fenomena implementasi kebijakan MPP. Sumber data diklasifikasikan menjadi dua jenis utama, yaitu data primer dan data sekunder, yang diuraikan sebagai berikut:

1. **Data Primer**  
   Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan untuk tujuan penelitian ini. Pengumpulan data primer dilakukan melalui:
   * **Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)** dengan sejumlah informan kunci, yang meliputi:
     + **Street-Level Bureaucrats:** Yaitu para petugas *frontliner* di MPP (seperti petugas loket, tenaga administrasi) yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan menjadi ujung tombak implementasi kebijakan.
     + **Pengelola Kebijakan:** Pejabat dari instansi terkait (misalnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/DPMPTSP) yang terlibat dalam perencanaan dan pengawasan operasional MPP.
     + **Masyarakat Pengguna Layanan:** Para penerima manfaat (*end-users*) yang telah menggunakan layanan di MPP, untuk menggali pengalaman, persepsi, dan tingkat kepuasan mereka.
   * **Observasi Langsung** di lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung proses interaksi antara petugas dan masyarakat, tata ruang pelayanan, serta antrian yang terjadi guna melengkapi data dari wawancara.
2. **Data Sekunder**  
   Data sekunder digunakan untuk memberikan konteks, landasan hukum, dan dukungan analitis terhadap data primer. Sumber data sekunder yang dimanfaatkan meliputi:
   * **Dokumen Kebijakan:** Terutama **Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 89 Tahun 2021** tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan **Peraturan Menteri PANRB (PermenPANRB) Nomor 92 Tahun 2021** tentang Standar Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, serta peraturan turunan lainnya.
   * **Dokumen Administratif:** Seperti laporan kinerja tahunan MPP, statistik pengunjung, dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di lokasi penelitian.
   * **Arsip dan Publikasi Resmi:** Berita dari website pemerintah, brosur layanan, dan materi publikasi lainnya dari MPP Kota Bandar Lampung.
   * **Literatur Ilmiah:** Buku teks, artikel jurnal, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik implementasi kebijakan, pelayanan publik, dan *street-level bureaucracy*.

Dengan menggabungkan kedua sumber data ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan analisis yang komprehensif, valid, dan mendalam.

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara berikut:

1. **Wawancara Mendalam (In-depth Interview)**  
   Dilakukan terhadap informan kunci seperti pegawai MPP, masyarakat pengguna layanan, dan pejabat DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Pedoman wawancara bersifat semi-terstruktur untuk memberikan ruang eksplorasi mendalam terhadap pengalaman dan pandangan informan.
2. **Observasi Partisipatif**  
   Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan MPP, interaksi petugas dan masyarakat, implementasi SOP, serta kondisi fasilitas dan teknologi pendukung pelayanan publik.
3. **Studi Dokumentasi**  
   Peneliti mengumpulkan dan menelaah dokumen resmi, laporan kinerja, SOP, arsip instansi, peraturan perundangan, serta sumber sekunder lainnya untuk memperkuat data primer.

## 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan **model analisis interaktif** dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Proses analisis meliputi tiga tahapan utama:

1. **Reduksi Data (Data Reduction)**  
   Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, disederhanakan, dan dikategorikan sesuai fokus penelitian.
2. **Penyajian Data (Data Display)**  
   Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan bagan untuk menemukan pola dan hubungan antarvariabel.
3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)**  
   Peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis, kemudian melakukan verifikasi dengan cara triangulasi dan konfirmasi ulang kepada informan agar temuan akurat.

## 3.7 Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik **triangulasi** yang meliputi:

* **Triangulasi Sumber**: membandingkan informasi dari petugas MPP, masyarakat, dan pejabat instansi.
* **Triangulasi Teknik**: membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
* **Triangulasi Waktu**: pengumpulan data dilakukan pada waktu yang berbeda untuk menguji konsistensi.

Selain itu, **member check** dilakukan untuk mengonfirmasi kembali interpretasi peneliti kepada informan, sehingga meningkatkan validitas data dan menghindari kesalahan persepsi.

# DAFTAR PUSTAKA

Anderson, J. E. (1979). *Public policy-making*. Praeger Publishers.

Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Dye, T. R. (2017). *Understanding public policy* (15th ed.). Pearson.

Grindle, M. S. (2017). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.

Kementerian Keuangan RI. (2023). *Buku pintar: Perjalanan reformasi birokrasi*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary ed.). Russell Sage Foundation.

Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and public policy*. Scott, Foresman.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Rachmawati, T. (2019). *Kebijakan publik: Formulasi, implementasi, dan evaluasi*. Penerbit Andi.

Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology*. University of California Press.

Afifah, Z. N. (2024). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP). *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik, 10*(2), 150–165.

Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis, 6*(4), 964–973. <https://doi.org/10.37034/infeb.v6i4.1048>

Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi. *Jurnal Administrasi Publik, 16*(1), 45–60.

Hasiholan, O. P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia: Tantangan dan peluang. *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Negara, 5*(1), 112–125.

Indrayana, S. (2024). Optimalisasi program Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo guna mempermudah layanan publik di era digital. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 12*(1), 78–92.

Salsabilla, N., Hariyanti, N. R., & Wijayanto. (2023). Implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan Tahun 2023. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik, 4*(2), 200–215.

Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF, 10*(1), 230–238. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4300>

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society, 6*(4), 445–488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>

Wisarini, B. R., Zainal, V. R., & Hakim, A. (2023). Implementasi good governance pada Mall Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance, 15*(1), 45–58.

Wulandari, R. (2025). Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 18*(1), 33–49.

Indonesia. (2009). \*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik\*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara.

Indonesia. (2021). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 89. Sekretariat Negara.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 15.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 92.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Buku inovasi pelayanan publik terpilih*. Kementerian PANRB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Data indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik tahun 2023*. Kementerian PANRB.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. (2024). *Laporan kinerja Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung tahun 2023*. Pemerintah Kota Bandar Lampung.