

# Bunga Jurnal

## bunga jurnal

 Quick Submit

 Quick Submit

 Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

---

### Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3570485146

Submission Date

May 15, 2026, 1:50 PM GMT+7

Download Date

May 15, 2026, 1:53 PM GMT+7

File Name

fix\_hasil\_revisiPustaka\_JCHI\_Bunga\_Fryscilla\_Fedora\_Nadeak.docx

File Size

7.4 MB

7 Pages




3,270 Words

23,469 Characters

# 29% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Top Sources

- 24%  Internet sources
- 16%  Publications
- 13%  Submitted works (Student Papers)

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 24% Internet sources
- 16% Publications
- 13% Submitted works (Student Papers)

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

<b>1</b>	Student papers	
	Universitas 17 Agustus 1945 Semarang	2%
<b>2</b>	Internet	
	stp-mataram.e-journal.id	2%
<b>3</b>	Student papers	
	LL Dikti IX Turnitin Consortium	<1%
<b>4</b>	Internet	
	indojournal.com	<1%
<b>5</b>	Student papers	
	Politeknik STIA LAN Jakarta	<1%
<b>6</b>	Internet	
	journal.kalibra.or.id	<1%
<b>7</b>	Internet	
	journal.pubmedia.id	<1%
<b>8</b>	Internet	
	journal.appisi.or.id	<1%
<b>9</b>	Student papers	
	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	<1%
<b>10</b>	Publication	
	Rusita Rusita, Desy Selawaty, Muhammad Riban Satia. "Kualitas Pelayanan Perzin..."	<1%
<b>11</b>	Internet	
	ejournal.rizaniamedia.com	<1%

12	Internet	ejournal.warunayama.org	<1%
13	Internet	erepository.alfithrah.ac.id	<1%
14	Student papers	Fakultas ISIP	<1%
15	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
16	Internet	eprints.ipdn.ac.id	<1%
17	Internet	bilselkongreleri.com	<1%
18	Internet	digilib-pps.insuriponorogo.ac.id	<1%
19	Student papers	Universitas Terbuka	<1%
20	Internet	jurnal.stialan.ac.id	<1%
21	Internet	www.researchgate.net	<1%
22	Student papers	Institut Pertanian Bogor	<1%
23	Internet	jurnal2.untagsmg.ac.id	<1%
24	Internet	repository.unissula.ac.id	<1%
25	Publication	Bujang Ali, Raymundus Loin. "Artificial Intelligence (AI) and Information and Com...	<1%

26	Internet	ejournal.sagita.or.id	<1%
27	Internet	jurnal.ittc.web.id	<1%
28	Internet	repository.untag-sby.ac.id	<1%
29	Internet	www.baitululum.fah.uinjambi.ac.id	<1%
30	Student papers	IAIN Bukit Tinggi	<1%
31	Internet	ejournal.bangunharapanbangsa.com	<1%
32	Internet	ejournal.man4kotapekanbaru.sch.id	<1%
33	Internet	eprints.uny.ac.id	<1%
34	Internet	core.ac.uk	<1%
35	Internet	injoqast.net	<1%
36	Internet	international.appisi.or.id	<1%
37	Internet	jurnal.umj.ac.id	<1%
38	Internet	prin.or.id	<1%
39	Internet	scholar.ummetro.ac.id	<1%

40	Publication	Ambar Purwoko. "Optimizing the Role of Deputy Regional Heads in Community S...	<1%
41	Publication	Dhanar Yoga Prasetya, Irwan Effendi, Indah Nurmayasari. "PERANAN PENDAMPI...	<1%
42	Internet	journal.stekom.ac.id	<1%
43	Internet	journal.upgris.ac.id	<1%
44	Internet	kabarpublik.id	<1%
45	Internet	ojs.ukipaulus.ac.id	<1%
46	Internet	www.darulhuda.or.id	<1%
47	Internet	dev-journal.iainlangsa.ac.id	<1%
48	Internet	ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id	<1%
49	Internet	fr.scribd.com	<1%
50	Internet	pdp.u.edu.ua	<1%
51	Internet	repository.upi.edu	<1%
52	Publication	Dadan Zaliluddin, Budiman Budiman, Ade Rully. "IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT...	<1%
53	Internet	ejournal.iainu-kebumen.ac.id	<1%

54	Internet	ia902602.us.archive.org	<1%
55	Internet	jurnal.permapendis-sumut.org	<1%
56	Internet	media.neliti.com	<1%
57	Internet	repository.umsu.ac.id	<1%
58	Internet	repository.unilak.ac.id	<1%
59	Internet	snku.krok.edu.ua	<1%
60	Internet	text-id.123dok.com	<1%
61	Internet	www.ejournal.unibo.ac.id	<1%
62	Internet	www.scribd.com	<1%
63	Publication	Nurziah Nurziah, Nora Ariani, Chikal Annisa. "Analisis pelayanan publik dalam im..."	<1%
64	Publication	Luki Natika. "TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELA..."	<1%
65	Publication	Rama Setiya Irawan, Zakiyudin Fikri, Wahyu Hidayat. "INOVASI PELAYANAN PUBL..."	<1%

## Implementasi Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) terhadap Efektivitas dan Kualitas Layanan Administrasi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Bunga Fryscilla Fedora Nadeak<sup>1\*</sup>, Amalia Ramandhani<sup>2</sup>, Angelina Bunga Pertiwi<sup>3</sup>,  
Azizah Laila Zahro<sup>4</sup>, Meirinawati<sup>5</sup>, Trena Aktiva Oktariyanda<sup>6</sup>

<sup>123456</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Alamat: Jl. Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Surabaya

E-mail: [25040674191@mhs.unesa.ac.id](mailto:25040674191@mhs.unesa.ac.id), [25040674202@mhs.unesa.ac.id](mailto:25040674202@mhs.unesa.ac.id), [25040674210@mhs.unesa.ac.id](mailto:25040674210@mhs.unesa.ac.id),  
[25040674215@mhs.unesa.ac.id](mailto:25040674215@mhs.unesa.ac.id), [meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id), [trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

**Abstract:** Public services are one of the key indicators of a government's success in meeting the needs of the community. However, administrative services in Indonesia still face various challenges, such as complicated procedures, slow service, a lack of transparency, and weak coordination among agencies. As part of efforts toward bureaucratic reform and public service innovation, the Sidoarjo Regency Government has established a Public Service Mini Mall (MMPP) in Sukodono Subdistrict, aimed at improving the effectiveness and quality of administrative services through an integrated service-based system. This study aims to analyze the implementation of the MMPP in enhancing the effectiveness and quality of administrative services in Sukodono Subdistrict, Sidoarjo Regency. The study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was conducted through in-depth interviews, direct observation, and documentation. Research informants were selected using purposive sampling, specifically employees directly involved in managing the MMPP. Data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research findings indicate that the implementation of the MMPP has improved service effectiveness through easier access to services, time efficiency, and an integrated service system in a single location. Service quality has also improved, as evidenced by staff who are more responsive and friendly toward the public. However, the implementation of the MMPP still faces several challenges, such as limited human resources, suboptimal infrastructure, and limited digital system integration across agencies. Based on the research findings, it can be concluded that the implementation of the MMPP in Sukodono Subdistrict has had a positive impact on the effectiveness and quality of administrative services, although continuous development is still needed, particularly in the areas of service digitization, inter-agency coordination, and human resource capacity building, so that public services can operate more optimally and be oriented toward public satisfaction.

**Keywords:** Effectiveness, Service Quality, Public Services

**Abstrak:** Pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, pelayanan administrasi di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan seperti prosedur yang rumit, pelayanan yang lambat, kurangnya transparansi, serta lemahnya koordinasi antarinstansi. Sebagai upaya reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi melalui sistem pelayanan terpadu berbasis integrasi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi MMPP dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan MMPP. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi MMPP mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan sistem pelayanan terpadu dalam satu lokasi. Kualitas pelayanan juga mengalami peningkatan yang terlihat dari sikap petugas yang lebih responsif dan ramah kepada masyarakat. Namun, pelaksanaan MMPP masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum optimal, serta integrasi sistem digital antarinstansi yang masih

Received: April 09, 2026; Revised: April 11, 2026; Accepted: April 15, 2026;

\*Bunga Fryscilla Fedora Nadeak, [25040674191@mhs.unesa.ac.id](mailto:25040674191@mhs.unesa.ac.id)

Submission ID trn:oid::1:3570485146

terbatas. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi MMPP di Kecamatan Sukodono telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi, meskipun masih diperlukan pengembangan berkelanjutan terutama pada aspek digitalisasi pelayanan, koordinasi antarinstansi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Kualitas Layanan, Pelayanan Publik

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Sihombing et al., 2025). Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang meliputi kecepatan, kemudahan akses, transparansi, akuntabilitas, dan kepastian prosedur. Pelayanan publik yang berkualitas mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, dalam praktiknya pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama, kurangnya transparansi, serta lemahnya koordinasi antarinstansi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik masih memerlukan pembenahan melalui reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan berbasis digital.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih efektif dan efisien melalui digitalisasi pelayanan. Reformasi birokrasi berbasis digitalisasi dianggap mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik juga menjadi solusi untuk mengurangi praktik birokrasi yang tidak efisien dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Akan tetapi, implementasi digitalisasi pelayanan masih menghadapi berbagai hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta integrasi sistem antarinstansi yang belum optimal (Putria et al., 2025).

Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono. MMPP merupakan konsep pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan administrasi dalam satu lokasi pelayanan di tingkat kecamatan. Kehadiran MMPP bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kecamatan Sukodono menjadi salah satu kecamatan di Indonesia yang menerapkan konsep Mini Mall Pelayanan Publik sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi MMPP di Kecamatan Sukodono masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan yang belum optimal, serta integrasi sistem digital antarinstansi yang masih belum berjalan secara maksimal. Selain itu, masih ditemukan kendala dalam efektivitas pelayanan dan koordinasi antarunit layanan sehingga berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih mendalam untuk menganalisis implementasi Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Fenomena pelayanan publik di Indonesia saat ini menunjukkan adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berbasis teknologi. Di sisi lain, masyarakat masih sering menghadapi pelayanan administrasi yang lambat, prosedur yang rumit, dan kurang terintegrasi antarinstansi. Kondisi tersebut memunculkan kebutuhan akan inovasi pelayanan publik yang mampu memberikan kemudahan akses serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Kehadiran Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai hambatan seperti keterbatasan fasilitas, kurang optimalnya integrasi digital, dan keterbatasan sumber daya aparatur pelayanan. Fenomena ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya membutuhkan dukungan teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi, sumber daya manusia, dan koordinasi antarinstansi agar pelayanan dapat berjalan secara efektif.

Penelitian mengenai implementasi Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono menjadi penting dilakukan karena pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara efektif dan efisien oleh pemerintah. Kehadiran MMPP diharapkan mampu menjadi solusi dalam mengatasi berbagai permasalahan pelayanan administrasi seperti antrean panjang, pelayanan yang lambat, dan prosedur yang kompleks. Selain itu, penelitian ini penting untuk mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan publik berbasis integrasi layanan dan digitalisasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang lebih terintegrasi, responsif, dan berbasis teknologi. Penelitian ini juga memiliki urgensi akademik karena dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik khususnya terkait inovasi pelayanan publik dan reformasi birokrasi di tingkat daerah.

Penelitian terdahulu mengenai Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono umumnya berfokus pada kualitas pelayanan dan evaluasi program pelayanan publik. Sedangkan penelitian pada (Rachmawati et al., 2023) membahas evaluasi program MMPP berdasarkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Selain itu, penelitian lebih menyoroti inovasi pelayanan publik dan hambatan implementasinya. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji implementasi MMPP dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi secara terintegrasi dengan pendekatan reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis implementasi MMPP secara lebih komprehensif, khususnya terkait efektivitas pelayanan administrasi, integrasi layanan digital, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan tipe studi deskriptif. Metode ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam fenomena pelaksanaan pelayanan publik melalui program MMPP dan untuk menjelaskan situasi yang ada di lapangan secara terstruktur. Studi ini dilakukan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Lokasi ini dipilih secara sengaja karena daerah ini sudah mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan publik yang berbasis pada integrasi layanan. Subjek utama penelitian adalah pegawai Kecamatan Sukodono, dengan narasumber inti Ach. Wahyudi Amirrudin, S.Kom., selaku pejabat yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem digital MMPP. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive* sampling, yaitu memilih individu yang secara langsung terlibat dan memiliki pemahaman mendalam tentang program yang diteliti (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga jalur yakni wawancara semi terstruktur yang memberi ruang bagi narasumber untuk menguraikan pengalamannya secara leluasa, pengamatan langsung terhadap alur kerja MMPP dari proses antrean hingga penyelesaian layanan, dan penelusuran dokumen resmi yang meliputi SOP operasional, laporan evaluasi berkala, dan data statistik kunjungan layanan. Perpaduan ketiga teknik tersebut sesuai dengan rekomendasi (Yin, 2018) bahwa penelitian kualitatif yang kuat perlu mengandalkan lebih dari satu sumber bukti.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan pengumpulan dokumen. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang proses pelayanan, efisiensi, kualitas layanan, serta kendala yang dihadapi. Observasi dilakukan untuk menyaksikan secara langsung jalur pelayanan dan interaksi antara petugas serta masyarakat. Pengumpulan dokumen dilakukan untuk melengkapi informasi berupa arsip dan laporan yang terkait dengan pelayanan publik. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif yang melibatkan tiga tahapan, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan berulang kali untuk memastikan kebenaran data.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Implementasi MMPP sebagai Inovasi Pelayanan Publik

Pelaksanaan Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono merupakan contoh inovasi dalam pelayanan publik yang ditujukan untuk mengatasi masalah klasik birokrasi, seperti prosedur yang rumit, lama waktu pelayanan, serta koordinasi antarinstansi yang lemah. Dalam era administrasi publik modern, inovasi pelayanan publik berperan strategis untuk mendorong transformasi birokrasi menjadi sistem yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan warga (Osborne, 2020; Kumorotomo et al., 2021).

Mall Mini Pelayanan Publik menggabungkan beragam layanan dalam satu tempat, mencerminkan pendekatan pelayanan terpadu (*integrated service delivery*) yang berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Dengan integrasi ini, warga tidak lagi harus berpindah-pindah kantor untuk mengurus keperluan administratif, sehingga menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Hal tersebut sejalan dengan prinsip efisiensi dalam pelayanan publik yang menekankan pengurangan biaya transaksi serta penyederhanaan prosedur (Pollitt & Bouckaert, 2017). Selain itu, MMPP juga menandakan pergeseran paradigma dari birokrasi konvensional ke *New Public Service*, di mana pemerintah berperan bukan hanya sebagai penyedia layanan melainkan sebagai fasilitator yang mengutamakan kepentingan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2019). Dalam kerangka ini, penilaian pelayanan publik tidak hanya didasarkan pada *output*, melainkan juga pada proses dan pengalaman warga dalam mengakses layanan.

Pelaksanaan MMPP di Kecamatan Sukodono belum optimal. Kendala terlihat dari terbatasnya ragam layanan yang ditawarkan serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Kekurangan informasi membuat sebagian warga belum dapat memanfaatkan MMPP secara maksimal. Situasi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik memerlukan bukan hanya perubahan struktural, tetapi juga strategi komunikasi publik yang efektif. (Osborne, 2020) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi layanan sangat dipengaruhi oleh tingkat penerimaan dan partisipasi warga. Selanjutnya, tantangan lain adalah belum optimalnya penggunaan teknologi digital dalam pelayanan. Padahal, digitalisasi merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern. (Hidayat & Nugroho, 2023) berpendapat bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik dapat menambah efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan. Dengan demikian, pengembangan layanan berbasis digital menjadi kebutuhan mendesak dalam pelaksanaan MMPP.

#### Analisis Implementasi MMPP Berdasarkan Pendekatan POSDCORB

Implementasi MMPP dengan menggunakan kerangka POSDCORB memberikan pemahaman menyeluruh tentang cara fungsi-fungsi manajemen dijalankan dalam sektor layanan publik. Pada tahap perencanaan, Pemerintah Kecamatan Sukodono telah merancang konsep layanan terpadu sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Rancangan ini mencakup penyediaan fasilitas, penyatuan layanan, dan penerapan sistem antrean yang lebih terorganisir. Meski demikian, perencanaan tersebut belum sepenuhnya didasarkan pada kebutuhan masyarakat secara komprehensif, terlihat dari terbatasnya variasi layanan dan kurangnya inovasi yang berorientasi pada kebutuhan lokal. Menurut (Osborne, 2020), perencanaan layanan publik yang efektif harus berpusat pada pengguna layanan.

Dalam tahap pengorganisasian, MMPP berhasil menyatukan sejumlah instansi dalam satu tempat layanan, sehingga mempermudah akses warga dan meningkatkan efisiensi. Namun, penggabungan lintas instansi menimbulkan masalah koordinasi struktural karena perbedaan cara kerja, budaya organisasi, serta kebijakan masing-masing, yang menghambat terciptanya layanan yang benar-benar terintegrasi. (Denhardt & Denhardt, 2019) menegaskan bahwa kolaborasi di sektor publik memerlukan koordinasi yang kuat serta kepemimpinan yang efektif. Pada tahap kepegawaian, kualitas SDM di MMPP Sukodono umumnya memadai, terutama dalam hal sikap pelayanan yang ramah dan responsif,

mencerminkan upaya peningkatan layanan melalui pendekatan *human oriented*. Namun, keterbatasan jumlah staf dan kurangnya penguasaan teknologi menjadi hambatan signifikan, mengakibatkan antrean panjang dan perlambatan proses layanan. (Santika & Hadi, 2023) menekankan bahwa kompetensi SDM merupakan faktor penting bagi keberhasilan layanan publik, terutama di era digital.

Pada tahap pengarahan, pimpinan kecamatan memberikan pedoman melalui SOP serta mengawasi pelaksanaan layanan untuk memastikan kepatuhan pada standar yang ditetapkan. Meski demikian, pengawasan yang belum konsisten menyebabkan variasi kualitas layanan di tiap unit. (Robbins & Coulter, 2018) berpendapat bahwa fungsi pengarahan sangat krusial untuk menjaga konsistensi kinerja organisasi. Koordinasi menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan MMPP. Walaupun ada kerja sama lintas instansi, kurangnya sinkronisasi sistem dan komunikasi antarinstansi membuat layanan belum optimal, terutama dalam hal integrasi data dan sistem digital yang masih terbatas. (Linders, 2019) mencatat bahwa integrasi layanan publik memerlukan koordinasi yang solid dan sistem informasi yang terhubung.

Pada tahap pelaporan, semua aktivitas layanan telah dicatat guna menegakkan akuntabilitas. Namun, penggunaan sistem pelaporan manual mengurangi efisiensi dan membatasi transparansi informasi bagi masyarakat. Padahal, transparansi merupakan indikator penting untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. (Dwiyanto, 2021) menegaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas adalah prinsip utama dalam penyediaan layanan publik yang berkualitas. Dalam aspek penganggaran, pelaksanaan MMPP didukung oleh dana daerah, namun keterbatasan anggaran menjadi kendala bagi pengembangan fasilitas, sarana prasarana, dan teknologi digital. (Pollitt & Bouckaert, 2017) menyatakan bahwa keberhasilan reformasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya keuangan yang cukup.

### Efektifitas dan Kualitas Pelayanan MMPP

Penerapan MMPP di Kecamatan Sukodono secara umum telah memberi dampak positif terhadap efektivitas layanan publik. Hal ini tampak dari kemudahan akses layanan yang meningkat serta efisiensi waktu pelayanan. Warga tidak lagi harus berpindah-pindah tempat untuk mengurus administrasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan praktis. Menurut (Robbins & Coulter, 2018), efektivitas organisasi dapat diukur dari sejauh mana tujuan tercapai secara optimal. Selain itu, mutu layanan juga menunjukkan perbaikan, tercermin dari sikap petugas yang responsif dan ramah dalam melayani warga. Ini menandakan MMPP berhasil meningkatkan pengalaman pelayanan bagi masyarakat. (Tjiptono, 2012) berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna.

Efektivitas dan kualitas layanan MMPP belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala meliputi keterbatasan layanan, integrasi sistem digital yang belum maksimal, serta fasilitas yang belum memadai. (Hidayat & Nugroho, 2023) mencatat bahwa transformasi digital dalam layanan publik memerlukan kesiapan teknologi dan sumber daya manusia. Selain itu, masih terdapat **kesenjangan antara harapan masyarakat dan layanan yang diberikan**. Hal ini menunjukkan bahwa layanan publik tidak hanya harus efisien, melainkan juga harus mampu memenuhi ekspektasi warga secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan melalui inovasi, digitalisasi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, penerapan MMPP di Kecamatan Sukodono dapat dikatakan telah berhasil meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan publik, namun masih memerlukan perbaikan pada berbagai aspek manajemen dalam kerangka POSDCORB. Upaya peningkatan tersebut mencakup penguatan koordinasi antarinstansi, pengembangan layanan berbasis digital, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar layanan publik dapat berjalan lebih optimal.

#### 4. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kehadiran MMPP mampu mempermudah akses layanan melalui sistem pelayanan terpadu dalam satu lokasi sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien. Penerapan sistem antrian yang lebih teratur serta integrasi beberapa instansi pelayanan dalam satu tempat juga berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Ditinjau dari perspektif POSDCORB, pelaksanaan fungsi manajemen pelayanan publik sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal, terutama pada koordinasi antarinstansi, ketersediaan sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, kualitas pelayanan secara umum sudah cukup memuaskan dilihat dari sikap responsif petugas dan kemudahan proses pelayanan, walaupun masih ditemukan kendala pada sarana prasarana dan sistem digital yang belum sepenuhnya terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengembangan yang berkelanjutan agar pelayanan publik di Kecamatan Sukodono dapat semakin efektif, modern, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

##### Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan pertama terletak pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada wilayah atau instansi pelayanan publik lainnya. Selain itu, penelitian ini lebih berfokus pada aspek efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi sehingga belum membahas secara mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif maupun pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja organisasi. Keterbatasan lainnya adalah keterbatasan data dan waktu penelitian yang menyebabkan peneliti belum dapat mengamati secara menyeluruh proses pelayanan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, hasil penelitian ini masih memerlukan pengembangan dan penelitian lanjutan agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi Mini Mall Pelayanan Publik.

##### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur pelayanan agar lebih profesional, responsif, dan mampu mengikuti perkembangan teknologi pelayanan publik. Selain itu, perlu dilakukan penguatan koordinasi antarinstansi yang tergabung dalam MMPP agar integrasi pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Pemerintah juga disarankan untuk meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan, termasuk pengembangan sistem pelayanan berbasis digital yang lebih terintegrasi dan mudah diakses masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan cakupan yang lebih luas serta menggunakan metode penelitian yang lebih beragam agar dapat menghasilkan analisis yang lebih mendalam mengenai implementasi pelayanan publik terpadu dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2019). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (Expanded Ed.). Routledge.

- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- 12 Hidayat, R., & Nugroho, Y. (2023). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Efisiensi Dan Transparansi. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123–135.
- Kumorotomo, W., Et Al. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Menghadapi Tuntutan Masyarakat Modern. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 45–60.
- Linders, D. (2019). Public Sector Innovation And Digital Government: The Role Of Collaboration And Technology. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101387.
- 7 Osborne, S. P. (2020). *Public Service Logic: Creating Value For Public Service Users, Citizens, And Society*. Routledge.
- 5 Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis—Into The Age Of Austerity* (4th Ed.). Oxford University Press.
- Putria, Z. A., Silvia, Aisyah, S. N., Nofrilia, V., Jumiatie, & Saputra, B. (2025). Reformasi Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(4).
- 28 Rachmawati, I., Puspaningtyas, A., & Soesiantoro, A. (2023). Evaluasi Program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. <https://doi.org/10.61595/progresif.v1i1i.754>
- 61 Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th Ed.). Pearson.
- 37 Santika, D., & Hadi, S. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital. *Jurnal Manajemen Publik*, 8(1), 55–67.
- 45 Sihombing, P. N., Sihombing, M., & Kusmanto, H. (2025). Analisis Strategi Penguatan Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*.
- 20 Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- 3 Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- 17 Yin, R. K. (2018). *Case Study Research And Applications: Design And Methods* (6th Ed.). Sage Publications.