

Transformasi Layanan Publik di Kabupaten Gowa: Penerapan Mal Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efisiensi dan Aksesibilitas

**Inrinofita Sari¹, Muhammad Dwi Nurfaishal², Muhammad Akbar Maulana³,
Ahmad Syukri⁴, Nurul Wahdania⁵**

Universitas Pamulang¹²³⁴

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta⁵

E-mail: dosen03014@unpam.ac.id

ABSTRACT

This research aims to analyse the implementation of the Public Service Mall (MPP) in Gowa Regency within the framework of public sector governance, by relating it to governance theories such as New Public Management (NPM), New Public Service (NPS), and New Public Governance (NPG). This research focuses on how MPP is able to improve efficiency, transparency, and accessibility of public services for the community. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data was collected through document analysis, official reports, and relevant previous research. Analysis was conducted using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques to produce an in-depth interpretation of the phenomenon under study. The results show that the MPP in Gowa Regency successfully reflects NPM principles through technology integration and simplification of service processes. In addition, the NPS approach is evident from the government's efforts to involve the community through satisfaction surveys and fair and responsive service delivery. The multi-sector collaboration adopted by the MPP reflects the application of NPG principles in improving the effectiveness and sustainability of governance. However, challenges related to digital literacy and infrastructure still affect service accessibility, especially in remote areas. Research limitations include limited primary data that relies solely on documents and data collection, and ended direct observation of MPP operations in Gowa Regency. The implications of the study include recommendations to improve digital community literacy through education programs and the provision of more equitable technology infrastructure in remote areas. In addition, this study provides guidance for other local governments in adopting agile governance principles to improve the quality of public services through the integration of services and technology.

Keywords: *Public Service Mall, Public Sector Governance, New Public Management, New Public Services, New Public Governance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Gowa dalam kerangka tata kelola sektor publik, dengan menghubungkannya dengan teori-teori tata kelola seperti *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS), dan *New Public Governance* (NPG). Penelitian ini berfokus pada bagaimana MPP mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui analisis dokumen, laporan resmi, dan penelitian sebelumnya yang relevan. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menghasilkan interpretasi yang mendalam terkait fenomena yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP di Kabupaten Gowa berhasil mencerminkan prinsip-prinsip NPM melalui integrasi teknologi dan penyederhanaan proses layanan. Selain itu, pendekatan NPS terlihat dari upaya pemerintah dalam melibatkan masyarakat melalui survei kepuasan dan pemberian layanan yang adil serta responsif. Kolaborasi multisektor yang diadopsi oleh MPP mencerminkan penerapan prinsip NPG dalam meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan tata kelola. Namun, terdapat tantangan terkait literasi digital dan infrastruktur yang masih memengaruhi aksesibilitas layanan, terutama di daerah terpencil. Keterbatasan penelitian meliputi keterbatasan data primer yang hanya bergantung pada dokumen dan laporan resmi, serta kurangnya observasi langsung terhadap operasional MPP di Kabupaten Gowa. Implikasi penelitian mencakup rekomendasi untuk meningkatkan literasi digital masyarakat melalui program edukasi dan penyediaan infrastruktur teknologi yang lebih merata di daerah terpencil. Selain itu, penelitian ini memberikan panduan bagi pemerintah daerah lain dalam mengadopsi prinsip *agile governance* untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui integrasi layanan dan teknologi.

Kata Kunci: Mal Pelayanan Publik, Tata Kelola Sektor Publik, *New Public Management*, *New Public Service*, *New Public Governance*.

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang efisien di sektor publik sangat penting untuk membangun pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di tingkat pemerintah daerah, tata kelola pemerintahan yang efektif merupakan faktor penting dalam memberikan layanan publik yang memenuhi harapan masyarakat (Edward et al., 2024). Aspek penting dari tata kelola sektor publik adalah penyediaan layanan publik yang efisien, transparan, dan mudah diakses. Dalam lingkungan seperti ini, layanan publik yang terkoordinasi sangatlah penting. Dengan mengkonsolidasikan banyak layanan ke dalam satu titik akses, pemerintah dapat merampingkan birokrasi, mempercepat

pemberian layanan, dan menjamin bahwa masyarakat menerima layanan dengan lebih cepat dan efisien (Istianto & Wahyurudhanto, 2023). Hal ini sangat penting di era digital, karena masyarakat mengharapkan layanan yang cepat dan berteknologi maju, serta mudah diakses.

Teori-teori tata kelola sektor publik seperti *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS), dan *New Public Governance* (NPG) memberikan metodologi yang berbeda namun saling melengkapi (Mutiarin, Khaerah, et al., 2024). NPM menekankan efisiensi melalui penerapan ide-ide sektor swasta, seperti manajemen yang berorientasi pada hasil dan integrasi teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Sebaliknya, NPS memprioritaskan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan prinsip-prinsip demokrasi, memposisikan pemerintah sebagai pelayan publik yang berfokus pada kepentingan umum (Mutiarin & Misran, 2021). NPG, metodologi terbaru, menggarisbawahi perlunya kemitraan antara pemerintah, sektor korporasi, dan masyarakat untuk menciptakan tata kelola yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Pendekatan ini secara sinergis meningkatkan tata kelola pemerintahan, menjadikannya peka dan mudah beradaptasi dengan transformasi masyarakat (Mutiarin, Lawelai, et al., 2024). NPM menawarkan kerangka kerja untuk meningkatkan efisiensi dengan memanfaatkan teknologi untuk merampingkan prosedur pelayanan publik. Namun demikian, kekurangan NPM, yang terkadang mengabaikan elemen demokrasi, dapat diatasi dengan NPS, yang mendorong keterlibatan masyarakat untuk mendorong kebijakan yang lebih inklusif. NPG menggunakan strategi kolaboratif untuk menghubungkan berbagai pemangku kepentingan, meningkatkan kemampuan beradaptasi dan relevansi tata kelola sektor publik dalam menangani masalah-masalah rumit masyarakat kontemporer (Divantika & Mutiarin, 2024). Sintesis dari ketiga teori ini sering digunakan untuk menciptakan sistem layanan publik yang lebih holistik.

Signifikansi teori-teori ini menjadi semakin jelas ketika dihadapkan pada kesulitan-kesulitan lokal, seperti kebutuhan akan layanan publik yang terkoordinasi, responsif, dan mudah diakses. Di era digital, strategi ini sangat penting untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan berbasis teknologi, yang mencakup minimalisasi hambatan birokrasi dan keterbukaan dalam manajemen layanan publik (Wahyuni et al., 2024). Penggabungan ide tata kelola pemerintahan ini membentuk fondasi yang kuat untuk merancang peningkatan layanan publik yang efisien dan partisipatif, serta inklusif. Pemerintah daerah di berbagai daerah, seperti Kabupaten Gowa, telah menggunakan ide-ide ini untuk mengembangkan inovasi seperti MPP, yang berfungsi sebagai model pelayanan terpadu yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Ratnawati & Susilowati, 2023).

Kabupaten Gowa, yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan, sebagai studi kasus dalam analisis ini karena inisiatifnya dalam membangun MPP yang mengkonsolidasikan layanan dari badan-badan pemerintah lokal dan nasional (Aryanisila, 2023). MPP di Kabupaten Gowa beroperasi sebagai pusat layanan yang mengkonsolidasikan lebih dari 140 jenis layanan dari beberapa organisasi perangkat daerah (OPD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan instansi vertikal, termasuk Kementerian Hukum dan

Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) dan BPJS Kesehatan. Penggabungan layanan yang efektif di MPP ini memberikan akses yang mudah bagi masyarakat Gowa untuk mendapatkan berbagai layanan di satu lokasi. Pelaksanaan MPP di Gowa menunjukkan komitmen tulus pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan menerapkan konsep NPM, yang menekankan pada efisiensi dan integrasi teknologi dalam pelayanan publik (Aryanisila, 2023).

Inovasi tata kelola pemerintahan yang diperkenalkan di Kabupaten Gowa, termasuk MPP, terkait dengan peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik (Rama Muhammad Irfan, Yuliana Musin, 2024). MPP mengkonsolidasikan berbagai layanan dari pemerintah daerah, BUMN, dan instansi vertikal ke dalam satu platform, sehingga memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan administratif (Aryanisila, 2023). Gagasan ini menunjukkan bahwa MPP mewujudkan konsep NPM, yang menekankan pada efisiensi dan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat pemberian layanan. Makna lain muncul dari sudut pandang NPS, di mana MPP menekankan pelayanan masyarakat yang didasarkan pada cita-cita demokrasi, keterlibatan warga, dan kesetaraan (Rasyid et al., 2022). MPP memungkinkan setiap orang untuk mendapatkan layanan yang unggul melalui proses yang efisien dan berbasis teknologi. Konsep Tata Kelola Pemerintahan Baru NPG terlihat jelas dalam MPP, yang mendorong kemitraan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan responsif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi MPP di Kabupaten Gowa dalam kerangka tata kelola sektor publik, dengan mengaitkannya dengan teori-teori tata kelola yang relevan, termasuk NPM, NPS, dan NPG. Analisis ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana MPP, sebagai sebuah inovasi dalam pelayanan publik, mendorong efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas bagi masyarakat, serta menilai sejauh mana implementasinya sejalan dengan prinsip-prinsip teori-teori tersebut. Analisis ini akan mengkaji bagaimana MPP, dalam kaitannya dengan NPM, menekankan pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi dan manajemen berbasis hasil untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga akan mengkaji bagaimana MPP meningkatkan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, dengan fokus pada nilai-nilai demokrasi dan peran keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, seperti yang diindikasikan oleh NPS. Analisis ini akan menekankan pentingnya kolaborasi multisektor antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam menyediakan layanan publik yang lebih inklusif dan terintegrasi dalam perspektif NPG. Makalah ini bertujuan untuk menyajikan analisis rinci tentang implementasi Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa, mengkaji keterkaitannya dengan teori tata kelola pemerintahan yang lebih luas, serta memberikan rekomendasi berbasis teori untuk meningkatkan tata kelola sektor publik di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan analisis data *Qualitative Data Analysis* (QDA) dengan pendekatan deskriptif (Salahudin et al., 2020). Penelitian kualitatif bertujuan

untuk menggambarkan atau merekonstruksi realitas yang kompleks melalui analisis yang mendalam terhadap data yang dikumpulkan. Metode dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mendeskripsikan data yang diperoleh secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terdapat dalam sebuah teks berita *online* media, *website* dan penelitian terdahulu yang relevan. Sumber data penelitian ini antara lain media *online*, *website* dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan Penerapan MPP di Kabupaten Gowa. Proses analisis data dilakukan dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data bertujuan untuk menyaring informasi penting dari berbagai sumber, sementara penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel atau narasi agar lebih mudah dipahami. Penarikan kesimpulan dilakukan secara hati-hati dengan mempertimbangkan fakta-fakta yang diperoleh, sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman penerapan MPP di tingkat daerah, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gowa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan Penerapan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa

MPP di Kabupaten Gowa merupakan sebuah pendekatan inovatif dalam pelayanan publik, yang dirancang untuk mengkonsolidasikan berbagai layanan yang sebelumnya terpisah ke dalam satu lokasi atau tempat tertentu yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Sebanyak 147 layanan dari beberapa instansi pemerintah daerah, BUMN, dan instansi vertikal telah dikonsolidasikan di MPP untuk memudahkan akses masyarakat. Layanan-layanan tersebut meliputi administrasi kependudukan, perizinan, layanan kesehatan, dan berbagai layanan publik lainnya yang ditawarkan oleh instansi pemerintah, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi beberapa kantor untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan (Sumekto, 2010).

Tujuan utama dari penerapan MPP adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan publik. Dengan mengkonsolidasikan banyak layanan di satu lokasi, MPP tidak hanya mengurangi waktu yang dibutuhkan oleh individu untuk menerima layanan, tetapi juga menyederhanakan proses administrasi yang sering menghambat layanan publik tradisional. Penerapan MPP di Kabupaten Gowa bertujuan untuk meminimalisir efisiensi birokrasi, meningkatkan efisiensi layanan, dan mengurangi biaya operasional baik bagi pemerintah maupun masyarakat (Kurniawan et al., 2024). Selain efisiensi, MPP juga bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan dalam penyediaan layanan publik. Melalui penerapan teknologi, masyarakat dapat mengawasi setiap tahapan proses pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian pelayanan. Masyarakat dapat dengan mudah

mengakses perkembangan permohonan mereka melalui *platform* digital yang disediakan, sehingga menjamin akuntabilitas pemerintah atas hasil dan waktu penyelesaian setiap layanan yang diberikan (Nurfaisal et al., 2025). Hal ini sejalan dengan gagasan akuntabilitas, yang merupakan ukuran penting dari pemerintahan yang efektif (Sulselprov, 2024).

Pelaksanaan MPP juga bertujuan untuk meningkatkan akses publik terhadap layanan pemerintah (Indrayana, 2024). Dengan lokasi yang strategis dan fasilitas yang dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, MPP menawarkan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan di satu lokasi. Inovasi seperti sistem antrian digital dan aplikasi berbasis web memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih cepat sekaligus mengurangi kemungkinan terjadinya antrian panjang yang biasa ditemui di kantor layanan publik konvensional (Rasyid et al., 2022). Pemerintah Kabupaten Gowa telah meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan melalui integrasi berbagai layanan di MPP, sehingga meningkatkan pengalaman layanan bagi masyarakat. Keberhasilan MPP di Gowa menunjukkan dedikasi pemerintah daerah dalam menerapkan prinsip-prinsip NPM, termasuk pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, di samping prinsip-prinsip NPG dengan mendorong kolaborasi multisektor dalam memberikan layanan publik yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Antara News Makassar, 2023).

Infrastruktur dan Teknologi yang Digunakan di MPP Kabupaten Gowa

Pendirian MPP di Kabupaten Gowa memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi yang menonjol adalah penerapan sistem antrian digital, yang memungkinkan masyarakat untuk mendaftar secara online dan mendapatkan nomor antrian elektronik sebelum tiba di tempat (Apriyani et al., 2022). Teknologi ini memungkinkan individu untuk menghindari waktu tunggu yang lama di tempat tersebut dengan memungkinkan mereka untuk menjadwalkan waktu kedatangan yang lebih efisien sesuai dengan antrian yang ditetapkan. Hal ini secara signifikan mengurangi kemacetan di lokasi layanan dan mempercepat perkembangan prosedur administrasi (Fajarwati Wijaya et al., 2020).

Aplikasi layanan online yang ditawarkan oleh MPP Kabupaten Gowa memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administratif melalui perangkat seluler atau *desktop*. Aplikasi ini dimaksudkan untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat, termasuk permohonan izin usaha, penerbitan dokumen kependudukan (seperti KTP dan akta kelahiran), pemeriksaan kesehatan, dan memperoleh informasi terkait kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Aksesibilitas ini mengurangi hambatan fisik dan geografis yang sebelumnya membatasi akses masyarakat terhadap layanan publik. Teknologi ini memungkinkan MPP untuk memberikan layanan publik kepada

masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor layanan (Hasthoro & Sunardi, 2016). Penerapan *platform* digital di MPP Kabupaten Gowa meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. *Platform* digital memungkinkan masyarakat untuk melacak status permintaan layanan mereka secara *real-time*.

Proses Pengelolaan Pelayanan MPP di Kabupaten Gowa

Pendirian MPP di Kabupaten Gowa bertujuan untuk mengefisienkan proses pelayanan publik dengan mengkonsolidasikan berbagai layanan yang sebelumnya terpisah-pisah ke dalam satu tempat fisik. Sebelumnya, masyarakat Kabupaten Gowa diharuskan mengunjungi berbagai kantor instansi pemerintah untuk mendapatkan layanan terkait administrasi kependudukan, izin usaha, dan layanan sosial lainnya. Hal ini tidak hanya melelahkan tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, yang harus berpindah-pindah tempat untuk mengurus berbagai masalah administrasi. MPP mengkonsolidasikan semua layanan ini di dalam satu fasilitas, yang bertujuan untuk menyederhanakan proses dan meminimalkan hambatan administratif yang sering menghambat pemberian layanan (Humas Gowa, 2023).

1) Penyederhanaan Protokol Layanan

Sebagai contoh, layanan administrasi kependudukan, termasuk KTP, akta kelahiran, dan izin usaha, yang biasanya membutuhkan beberapa kali kunjungan, kini dapat dilakukan di satu lokasi. Penyederhanaan proses ini memungkinkan individu untuk memenuhi berbagai kebutuhan mereka tanpa menghadapi birokrasi yang rumit atau waktu tunggu yang lama (Aryanisila, 2023). Layanan terpadu ini memastikan bahwa setiap tahap, mulai dari pengajuan hingga pengumpulan dokumen, dilakukan secara terkoordinasi dan efisien, sehingga meminimalkan waktu pemrosesan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Teknologi informasi secara signifikan berkontribusi dalam hal ini dengan memfasilitasi pengembangan sistem antrian digital dan aplikasi online yang memungkinkan masyarakat untuk menjadwalkan kunjungan dan melacak status layanan mereka secara *real-time* (Sulselprov, 2024).

2) Kolaborasi Antarsektor dalam Manajemen Pelayanan

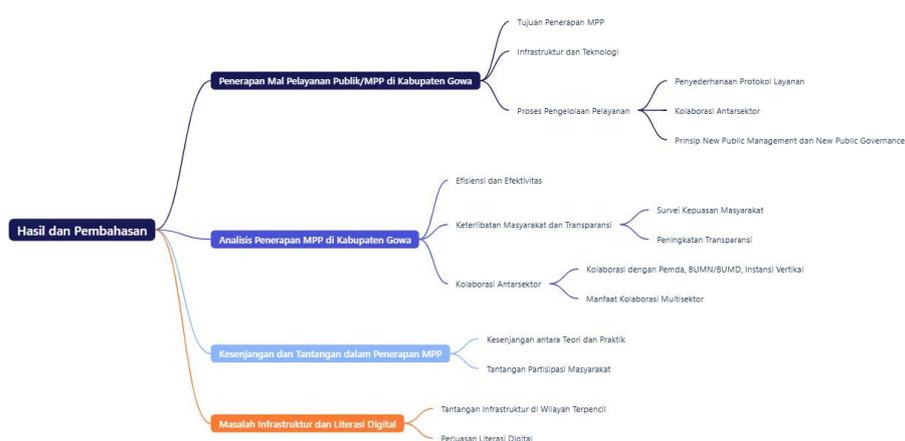
Pelaksanaan MPP yang efektif di Kabupaten Gowa tidak terlepas dari kolaborasi lintas sektoral dengan pemerintah daerah, BUMN, BUMD, instansi vertikal seperti BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan, serta Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham). Kolaborasi ini memungkinkan berbagai instansi dan sektor untuk bekerja sama dalam memberikan layanan yang lebih komprehensif dan menyeluruh. Individu dapat memperoleh layanan yang diperlukan dari

beberapa sektor dalam satu tempat, sehingga meminimalkan kebingungan dan potensi kesalahan administrasi yang sering terjadi saat mengunjungi berbagai instansi (Humas Gowa, 2023). Selain itu, kolaborasi dengan sektor swasta dalam penyediaan layanan memungkinkan MPP untuk menawarkan layanan tambahan di luar fungsi administratif. Layanan kesehatan, layanan pembayaran pajak, dan konsultasi perizinan perusahaan dapat dilakukan di satu lokasi, menjadikan MPP sebagai pusat layanan terpadu yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Metode kolaboratif ini meningkatkan efisiensi dalam administrasi publik sekaligus memperkuat sistem pemerintahan yang inklusif dan berpusat pada masyarakat (Djabbari et al., 2024).

3) Pelaksanaan Prinsip-prinsip NPM dan NPG

Pendirian MPP di Kabupaten Gowa menjadi contoh penerapan prinsip-prinsip NPM dan NPG. Terkait NPM, MPP menekankan pada pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, penyederhanaan proses untuk mempercepat pemberian layanan, dan manajemen yang berorientasi pada hasil yang dapat dinilai melalui survei kepuasan pelanggan dan tinjauan kinerja (Rasyid et al., 2022). Dalam konteks NPG, MPP menggarisbawahi pentingnya kolaborasi multisektor antara pemerintah, sektor bisnis, dan masyarakat dalam penyediaan layanan publik. Kolaborasi ini mendorong pengembangan layanan publik yang lebih terintegrasi, responsif, dan berkelanjutan yang selaras dengan tuntutan masyarakat kontemporer di era digital.

Analisis Penerapan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa



Gambar 1. Penerapan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

1) Efisiensi dan Efektivitas

Tujuan utama pendirian MPP di Kabupaten Gowa adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Hal ini dicapai dengan meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kecepatan layanan melalui penggabungan layanan dari berbagai organisasi pemerintah dan sektor komersial di satu lokasi yang terkonsolidasi. Secara historis, individu harus mengunjungi beberapa kantor untuk menangani berbagai masalah administrasi, sebuah proses yang sering menghabiskan waktu berjam-jam atau bahkan berhari-hari, tergantung pada layanan spesifik yang dicari (Mustainah Mappatoba, 2023). MPP mengkonsolidasikan layanan-layanan yang sebelumnya terpisah ke dalam satu platform, sehingga meningkatkan efisiensi dan menghemat waktu bagi masyarakat. Keberhasilan pengurangan waktu tunggu ini sangat bergantung pada sistem antrian terkomputerisasi yang diterapkan di MPP Kabupaten Gowa. Teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan nomor antrian secara elektronik melalui aplikasi atau platform online, sehingga memudahkan pengelolaan waktu kedatangan dan menghindari waktu tunggu yang lama di lokasi (Aryanisila, 2023). Dengan mengkonsolidasikan banyak layanan di satu lokasi dan menggunakan teknologi untuk mengelola antrian, MPP menyederhanakan proses layanan, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif.

Pengurangan birokrasi yang berlebihan merupakan elemen penting dalam adopsi MPP. Sebelum adanya MPP, individu sering kali harus mengisi berbagai formulir, menjalani beberapa tahapan proses, dan berpindah-pindah antar berbagai organisasi, yang tidak hanya memperpanjang prosedur tetapi juga meningkatkan kemungkinan kesalahan administrasi (Djabbari et al., 2024). MPP menyederhanakan proses-proses ini dengan mengkonsolidasikan semua tahapan layanan di satu lokasi, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mempercepat berbagai tugas administratif dengan lebih mudah. Perampingan operasi ini mengurangi kompleksitas administrasi, mengurangi kemungkinan kesalahan, dan meningkatkan transparansi dalam semua proses yang dijalankan. Pengenalan MPP di Kabupaten Gowa meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi waktu tunggu (Antara News Makassar, 2023). MPP meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan dengan mengurangi jarak fisik antara masyarakat dan layanan publik yang penting. MPP meningkatkan aksesibilitas dan menjamin bahwa layanan yang ditawarkan lebih selaras dengan kebutuhan masyarakat. MPP menjamin percepatan pemberian layanan kepada masyarakat dengan tetap menjaga kualitas dan mengikuti prosedur yang disyaratkan untuk akuntabilitas dan kepatuhan terhadap standar layanan publik.

2) Keterlibatan Masyarakat dan Transparansi dalam Penerapan MPP di Kabupaten Gowa

Keterlibatan masyarakat dan transparansi merupakan dua faktor penting yang berkontribusi terhadap keberhasilan MPP di Kabupaten Gowa. Penerapan prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih inklusif, bertanggung jawab, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

a) Survei Kepuasan Masyarakat dalam Evaluasi dan Peningkatan Pelayanan

Pendekatan yang digunakan untuk menilai keberhasilan MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melibatkan masyarakat dalam evaluasi melalui survei kepuasan pelanggan. Survei dilakukan secara berkala untuk mengumpulkan umpan balik langsung dari masyarakat tentang pengalaman mereka mengakses layanan di MPP. Hasil survei ini sangat penting untuk mengevaluasi keberhasilan layanan, menunjukkan area yang perlu ditingkatkan, dan memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai kepuasan masyarakat terhadap praktik-praktik yang ada (Nawangsih & Aderovi, 2022). Misalnya, jika ada keluhan atas waktu tunggu yang lama atau tantangan dalam memanfaatkan teknologi, survei ini berfungsi sebagai instrumen penting untuk mengimplementasikan modifikasi kebijakan atau meningkatkan fasilitas yang ada (Farsya Salsabila Putri & Achluddin Ibnu Rochim, 2024). Dengan mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat, pemerintah Kabupaten Gowa dapat mengimplementasikan peningkatan yang lebih terfokus dan menjamin bahwa setiap kebijakan atau layanan yang diberlakukan secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam penilaian ini mewujudkan konsep demokratis dalam tata kelola pemerintahan publik, yang merupakan prinsip dasar dari filosofi Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*).

b) Peningkatan Transparansi dalam Proses dan Pengawasan

Transparansi adalah prinsip penting dalam administrasi sektor publik yang efektif. Dalam kerangka kerja MPP, transparansi dibangun melalui pemantauan dan pengawasan prosedur layanan yang dijalankan secara transparan dan dapat dilihat oleh publik. Untuk menjamin keterbukaan, penting bagi publik untuk memiliki akses langsung untuk memeriksa status permintaan layanan mereka secara real-time menggunakan aplikasi digital yang ditawarkan oleh MPP (Hasthoro, 2014). Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memahami proses layanan, durasi penyelesaian, dan

dokumentasi yang diperlukan, sehingga mengurangi kemungkinan manipulasi atau eksploitasi prosedur yang tidak jelas (Beama et al., 2022).

Meningkatkan transparansi dapat dilakukan dengan menyebarluaskan informasi mengenai penggunaan anggaran dan implementasi kebijakan yang dapat diakses oleh publik. Dengan menyediakan informasi yang transparan dan mudah diakses mengenai proses dan hasil pelayanan, pemerintah Kabupaten Gowa dapat meningkatkan akuntabilitas dan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap pemerintahannya. Pencapaian MPP dalam membangun keterbukaan sangat penting untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mengurangi ketidakpastian atau ketidakpuasan yang berasal dari prosedur yang tidak jelas atau tertutup.

3) Kolaborasi Antarsektor dalam MPP di Kabupaten Gowa

Kolaborasi lintas sektor sangat penting dalam MPP di Kabupaten Gowa, yang membina kerja sama antara pemerintah daerah, BUMN, BUMD, dan instansi vertikal untuk memberikan layanan yang lebih terintegrasi, efisien, dan komprehensif. MPP bertujuan untuk menyediakan akses publik terhadap beragam layanan yang ditawarkan oleh beberapa entitas dalam satu lokasi terpusat, merampingkan birokrasi yang ada, dan mempercepat prosedur administrasi dan pengambilan keputusan.

a) Kolaborasi dengan Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD, dan Instansi Vertikal

Kolaborasi Pemerintah Kabupaten Gowa dengan pemerintah daerah, BUMN atau BUMD, dan instansi vertikal secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik di MPP dalam berbagai layanan yang dibutuhkan masyarakat. Sebelumnya, masyarakat Gowa diharuskan mengunjungi beberapa lokasi perkantoran masing-masing sesuai kebutuhan untuk mendapatkan layanan. Namun sekarang melalui MPP, mereka dapat mengakses layanan dari berbagai sektor di satu tempat. MPP di Gowa menawarkan layanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, perizinan perusahaan, layanan BPJS, layanan pajak daerah, dan layanan kesehatan melalui kemitraan dengan sektor swasta dan organisasi milik negara. Kolaborasi ini membentuk layanan yang lebih komprehensif dan berkualitas tinggi yang memenuhi beragam kebutuhan masyarakat tanpa perlu mengunjungi banyak kantor. Konsep ini mengurangi waktu dan upaya yang diperlukan individu untuk mengelola beragam persyaratan administratif, sekaligus meningkatkan kepuasan mereka dengan kualitas layanan yang diberikan.

b) Manfaat Kolaborasi Multisektor

Manfaat utama dari kolaborasi multisektor adalah terciptanya sinergi di antara berbagai pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Kolaborasi ini memungkinkan beberapa entitas untuk saling bertukar sumber daya, termasuk informasi, infrastruktur, dan uang, sehingga menghasilkan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Keterlibatan berbagai lembaga dalam MPP merupakan peluang untuk meminimalkan duplikasi layanan dan meningkatkan koordinasi di antara entitas pemerintah, yang sering menjadi tantangan dalam sistem layanan publik konvensional. Kolaborasi dengan Badan Hukum Publik seperti BPJS Kesehatan memfasilitasi akses ke layanan kesehatan dan pendaftaran dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tanpa perlu mengunjungi kantor BPJS Kesehatan. Kolaborasi dengan BUMD yang menawarkan layanan utilitas dan infrastruktur memungkinkan masyarakat luas untuk membayar tagihan atau mengakses layanan publik di satu lokasi, sehingga menyederhanakan proses administrasi dan mengurangi tantangan bagi penduduk di tempat-tempat terpencil.

Kesenjangan dan Tantangan dalam Penerapan MPP di Kabupaten Gowa**1) Kesenjangan antara Teori dan Praktik**

MPP di Kabupaten Gowa menggabungkan berbagai elemen dari teori tata kelola sektor publik kontemporer, termasuk NPM dan NPG namun demikian, ketidaksesuaian antara teori dan praktik masih harus diperbaiki. Teori-teori ini menganjurkan integrasi teknologi, kolaborasi lintas sektor, dan transparansi dalam penyediaan layanan publik. Namun, implementasinya sering kali menghadapi kendala terkait adaptasi kontekstual lokal dan pelaksanaan praktis. Kekurangan utama adalah dalam hal pemanfaatan teknologi. Meskipun NPM mengadvokasi pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, kenyataannya banyak masyarakat di Kabupaten Gowa yang tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi tersebut, terutama di daerah-daerah terpencil. Hal ini dapat menyebabkan akses yang tidak merata terhadap layanan MPP, karena masyarakat yang tidak terbiasa atau tidak memiliki akses terhadap perangkat digital dapat menghadapi kendala dalam memanfaatkan fasilitas layanan terpadu. Pembangunan infrastruktur digital yang lebih egaliter dan inisiatif literasi digital terus menjadi tantangan yang signifikan untuk menjamin bahwa MPP dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat secara merata.

Selain itu, meskipun Tata Kelola NPG menggarisbawahi pentingnya kolaborasi multisektor di antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, koordinasi aktual di antara banyak organisasi dan sektor di MPP belum

sepenuhnya ideal. Beberapa sektor tertentu, termasuk layanan kesehatan dan perizinan usaha, masih mengalami kesulitan dalam hal sinkronisasi data dan penyelarasan prosedur. Perbedaan di antara berbagai lembaga yang terlibat dalam MPP dapat mengakibatkan komplikasi administratif yang tidak dapat diatasi sepenuhnya oleh integrasi layanan. Sebagai contoh, meskipun individu dapat menggunakan berbagai layanan di satu lokasi, ada beberapa kasus ketika prosedur dan kebutuhan di antara organisasi yang terlibat tidak sepenuhnya disinkronkan, sehingga menghambat proses layanan.

2) Tantangan dalam Memastikan Partisipasi Masyarakat yang Lebih Luas

Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan penilaian pelayanan merupakan prinsip dasar dari teori NPS. MPP di Kabupaten Gowa telah menerapkan banyak prosedur untuk melibatkan masyarakat, termasuk survei kepuasan pelanggan dan forum umpan balik; meskipun demikian, masih ada kendala yang signifikan dalam mencapai keterlibatan masyarakat yang lebih luas dalam inisiatif ini. Hambatan yang signifikan adalah terbatasnya literasi politik dan administratif di antara sebagian besar individu. Banyak warga negara yang mungkin kurang memiliki pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana cara terlibat dalam evaluasi layanan atau mengartikulasikan kebutuhan mereka kepada pemerintah. Selain itu, meskipun platform digital memfasilitasi pengumpulan umpan balik dari masyarakat, tidak semua warga negara memiliki akses yang sama terhadap teknologi ini. Hal ini menimbulkan kesenjangan partisipasi antara individu yang memiliki akses ke internet dan perangkat teknis dengan yang tidak. Oleh karena itu, peningkatan mekanisme partisipasi offline, seperti pertemuan masyarakat dan kelompok diskusi, sangat penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil, dapat terlibat dalam proses penilaian dan pengambilan keputusan terkait layanan publik.

Masalah Infrastruktur dan Literasi Digital dalam Penerapan MPP di Kabupaten Gowa

1) Tantangan Infrastruktur di Wilayah Terpencil yang Menghambat Distribusi Layanan

Masalah utama dalam pelaksanaan MPP di Kabupaten Gowa adalah kekurangan infrastruktur, terutama di daerah terpencil. Meskipun MPP memfasilitasi akses dengan mengkonsolidasikan banyak layanan pemerintah, ketidaksetaraan infrastruktur masih menjadi tantangan yang cukup besar. Di daerah-daerah tertentu yang jauh, konektivitas internet yang terbatas atau infrastruktur fisik yang tidak memadai di lokasi MPP menghambat akses optimal masyarakat terhadap layanan. Di daerah dengan konektivitas internet

yang kurang memadai, masyarakat menghadapi tantangan dalam memanfaatkan platform digital untuk melakukan registrasi atau mengakses informasi layanan. Selain itu, transportasi yang kurang memadai di daerah tertentu juga dapat memperlambat masyarakat untuk mencapai lokasi MPP, sehingga mereka tidak dapat memanfaatkan layanan yang ada, meskipun layanan tersebut terintegrasi di satu tempat. Selain tantangan aksesibilitas di lokasi MPP, kekurangan infrastruktur teknologi, seperti server yang tidak dapat diandalkan atau perangkat yang tidak mencukupi, juga dapat menyebabkan pemadaman sistem. Selama periode permintaan puncak, sistem digital yang dirancang untuk manajemen antrean atau pengiriman dokumen mungkin mengalami kesulitan untuk memproses volume data yang besar, yang mengakibatkan penundaan dan penurunan kualitas layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan distribusi layanan MPP, sangat penting untuk meningkatkan infrastruktur di seluruh Kabupaten Gowa, terutama di daerah-daerah yang terisolasi.

2) Perluasan Literasi Digital untuk Memaksimalkan Penggunaan Layanan Berbasis Teknologi

Literasi Digital juga menjadi penghambat adopsi MPP. Terlepas dari pemanfaatan teknologi informasi untuk menyederhanakan dan mempercepat proses layanan, setiap orang menunjukkan tingkat kemahiran yang berbeda-beda dalam menggunakan teknologi tersebut. Masyarakat lanjut usia, individu dengan tingkat pendidikan rendah, atau penduduk di daerah dengan tingkat penggunaan teknologi yang rendah mungkin kesulitan untuk menggunakan platform online atau aplikasi digital yang ditawarkan oleh MPP. Pendaftaran online, sistem antrian digital, dan akses ke layanan berbasis web membutuhkan pemahaman mendasar tentang penggunaan perangkat digital, yang tidak dimiliki secara universal oleh seluruh masyarakat. Untuk mengatasi kesulitan ini, penting untuk meningkatkan literasi digital di antara penduduk Kabupaten Gowa. Pemerintah dapat memfasilitasi pelatihan atau lokakarya untuk meningkatkan pemahaman tentang teknologi, yang mencakup pemanfaatan aplikasi seluler dan akses ke sistem layanan online. Inisiatif literasi digital ini akan memungkinkan masyarakat untuk mengoptimalkan kemampuan MPP, mengurangi ketergantungan pada layanan offline, dan menjamin bahwa semua orang, termasuk mereka yang tidak memiliki kecakapan teknologi, dapat mengakses keuntungan dari layanan publik yang ditawarkan.

Analisis Teori Agile Governmet Pada Penerapan MPP di Kabupaten Gowa

Agile government, sebagai pendekatan tata kelola pemerintahan modern, memberikan fleksibilitas bagi pemerintah untuk merespons perubahan dengan cepat dan berorientasi pada hasil yang konkret. Dalam konteks Kabupaten Gowa, penerapan konsep ini terlihat jelas melalui inovasi MPP, yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dalam satu lokasi (Humas Gowa, 2023). Langkah ini bukan hanya menyederhanakan birokrasi tetapi juga mempercepat akses masyarakat terhadap layanan publik. Konsep ini selaras dengan prinsip *human-focused* dalam *agile government*, di mana masyarakat ditempatkan sebagai pusat perhatian, dengan memberikan kemudahan layanan yang langsung dapat dirasakan manfaatnya. Selain itu, prinsip *based on quick wins* diwujudkan melalui pencapaian hasil nyata, seperti pengurangan waktu layanan dan penghapusan hambatan birokrasi yang sebelumnya memperlambat proses (Sulselprov, 2024).

MPP di Kabupaten Gowa juga mencerminkan penerapan prinsip *business-driven* dan *systematic and adaptive approach* dari *agile government*. Pemerintah Kabupaten Gowa merancang layanan yang menekankan kebutuhan strategis masyarakat, seperti layanan kependudukan, perizinan, hingga layanan sosial, dengan mengedepankan efisiensi dan hasil yang terukur. Kolaborasi antara pemerintah, BUMN, dan instansi vertikal menunjukkan bahwa pemerintah daerah mampu mengelola kompleksitas layanan secara sistematis. Hal ini memperlihatkan bahwa adaptabilitas tidak hanya menjadi kemampuan internal pemerintah, tetapi juga melibatkan sinergi lintas sektor untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan komprehensif.

Lebih jauh, penerapan prinsip *simple design and continuous refinement* dapat dilihat dari upaya MPP untuk terus menyempurnakan sistem pelayanannya berdasarkan masukan masyarakat dan perkembangan teknologi. Sistem pelayanan berbasis digital, seperti antrean elektronik dan aplikasi layanan online, menunjukkan bahwa MPP tidak hanya didesain untuk saat ini tetapi juga untuk menjawab kebutuhan masyarakat di masa depan (Kusumoningtyas et al., 2025). Prinsip *good enough governance* terlihat dari langkah pragmatis pemerintah Kabupaten Gowa yang tidak menunggu kesempurnaan sistem untuk meluncurkan layanan ini, tetapi terus mengembangkan dan menyesuaikan dengan kebutuhan warga. Hal ini menunjukkan keberanian pemerintah daerah dalam mengadopsi pendekatan iteratif untuk mencapai perbaikan yang berkelanjutan.

Inovasi MPP di Kabupaten Gowa menunjukkan inti dari *agile government*, yaitu fleksibilitas, responsivitas, dan orientasi pada kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat kepercayaan publik melalui layanan yang transparan dan akuntabel (Antara News Makassar, 2023). Dengan keberhasilan ini, MPP dapat dijadikan

model bagi daerah lain dalam menerapkan tata kelola publik yang adaptif dan inovatif. Analisis ini juga menunjukkan bahwa penerapan *agile government* tidak hanya relevan di tingkat nasional, tetapi juga dapat diterapkan secara efektif di tingkat lokal untuk menjawab tantangan pelayanan publik di era modern.

KESIMPULAN

Pendirian MPP di Kabupaten Gowa telah secara efektif mengkonsolidasikan berbagai layanan publik dari pemerintah daerah, BUMN, dan instansi vertikal ke dalam satu tempat terpusat, sehingga memudahkan akses masyarakat dan meningkatkan efisiensi administrasi. MPP menjadi contoh penerapan prinsip-prinsip yang berasal dari filosofi NPM dan NPG. Dalam hal NPM, MPP mencontohkan penerapan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses pelayanan. Dalam kaitannya dengan GPN, MPP telah secara efektif meningkatkan kolaborasi multisektoral antara pemerintah, sektor bisnis, dan masyarakat, sehingga menghasilkan layanan publik yang lebih terintegrasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, meskipun MPP telah mencapai beberapa tujuan yang patut dipuji, masih ada potensi untuk ditingkatkan, terutama dengan peningkatan kolaborasi di antara sektor-sektor terkait dan lebih banyak keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Kolaborasi antara berbagai sektor, terutama antara sektor korporasi dan pemerintah daerah, perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan lebih efektif dan berkelanjutan. Selain itu, meskipun ada upaya untuk melibatkan masyarakat dalam evaluasi melalui survei kepuasan, keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan peningkatan layanan masih terbatas. Oleh karena itu, MPP harus meningkatkan kerangka kerja keterlibatan masyarakat untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, terutama individu yang tinggal di daerah terpencil atau mereka yang memiliki paparan teknologi yang terbatas, dapat berpartisipasi secara aktif.

Meskipun MPP di Kabupaten Gowa secara efektif menggabungkan berbagai prinsip dari teori NPM dan NPG, masih terdapat kesenjangan antara teori dan praktik, terutama dalam hal akses teknologi, koordinasi multisektor, dan partisipasi masyarakat. Untuk meningkatkan implementasi MPP, pemerintah Kabupaten Gowa harus meningkatkan aksesibilitas layanan digital, menyinkronkan protokol antarlembaga, dan memperluas mekanisme partisipasi masyarakat untuk memastikan layanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan semua warga negara.

SARAN

Berdasarkan temuan mengenai implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Gowa, disarankan agar Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa melakukan sejumlah penguatan strategis guna mengoptimalkan fungsi dan keberlanjutan layanan MPP sebagai wujud nyata dari penerapan prinsip-prinsip

New Public Management (NPM) dan *New Public Governance* (NPG). **Pertama**, diperlukan peningkatan intensitas dan kualitas kolaborasi antar sektor, khususnya antara instansi pemerintah daerah, BUMN, sektor swasta, serta lembaga vertikal. Penguatan sinergi ini penting tidak hanya dalam rangka menyederhanakan protokol layanan, tetapi juga untuk menciptakan ekosistem pelayanan publik yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Kedua, pemerintah daerah perlu memperluas pendekatan partisipatif dalam tata kelola MPP, yang tidak hanya berhenti pada survei kepuasan pengguna, tetapi juga mencakup pelibatan aktif masyarakat dalam tahap perencanaan, evaluasi, hingga pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, dibutuhkan pengembangan kerangka kerja partisipasi publik yang lebih inklusif dan berkelanjutan, khususnya dengan menasar kelompok rentan dan masyarakat di wilayah terpencil yang memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi digital.

Ketiga, peningkatan aksesibilitas terhadap layanan digital harus menjadi prioritas. Pemerintah Kabupaten Gowa dapat memperkuat infrastruktur teknologi informasi serta menyediakan fasilitas pendampingan digital (*digital assistance*) bagi masyarakat yang belum melek teknologi, sebagai upaya untuk menjembatani kesenjangan digital yang masih terjadi. Langkah ini sejalan dengan semangat NPM dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk efisiensi pelayanan, sekaligus mendukung prinsip-prinsip NPG yang menekankan pentingnya inklusivitas dan keterlibatan berbagai aktor dalam penyelenggaraan layanan publik.

Keempat, perlu dilakukan harmonisasi dan penyelarasan protokol antarlembaga yang terlibat dalam MPP. Koordinasi lintas sektor dan lintas lembaga harus ditopang oleh sistem manajemen informasi yang terpadu serta mekanisme komunikasi yang efektif dan berkelanjutan. Penyelarasan ini akan memperkuat integrasi sistemik antarpelayanan dan mengurangi potensi tumpang tindih dalam alur birokrasi.

Dengan melaksanakan rekomendasi-rekomendasi tersebut, MPP di Kabupaten Gowa berpotensi menjadi model pelayanan publik terintegrasi yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan sosial dan aspirasi masyarakat luas. Transformasi ini diharapkan mampu memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan sekaligus meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan daerah secara menyeluruh.

REFERENSI

- Antara News Makassar. (2023). *Pemkab Gowa Tingkatkan Tata Kelola Pemerintahan Era Digitalisasi melalui SPBE*.
- Apriyani, N., Wahyu, F. P., & Dewi, R. K. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu*
- Aryanisila. (2023). 'Implementation of Public Services Mall for the Community

- in Palembang City.' *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.55850/simbol.v2i1.65>
- Beama, C. J. P., Polyando, P., Wasistiono, S., & ... (2022). Optimalisasi Tata Kelola Cerdas (Smart Governance) Dengan Pendekatan Pentahelix Di Kota Kupang. ... *Journal (MSEJ)*.
- Divantika, H. S., & Mutiarin, D. (2024). Government Management Transformation In Public Information Openness in the Digital Era. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 3(1), 26–37.
- Djabbari, M. H., Herianto, D., Yanto, E., & ... (2024). Digital Leadership: Its Influence on Driving Digital Policy Adoption in the Public Sector. *Perkembangan*
- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New Public Manajemen: Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(2), 54–62. <https://doi.org/10.61579/future.v2i2.97>
- Fajarwati Wijaya, L., Winarti, W., & Suranto, J. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Program E-Retribusi Di Dinas Perdagangan Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 8(2), 109–118. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v8i2.16>
- Farsya Salsabila Putri, & Achluddin Ibnu Rochim. (2024). Pendamping Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di Kota Sidoarjo. *Solusi Bersama : Jurnal Pengabdian Dan Kesejahteraan Masyarakat*, 1(2), 18–22. <https://doi.org/10.62951/solusibersama.v1i2.148>
- Hasthoro, H. A. (2014). *Public Governance dan Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*. repository.uksw.edu.
- Hasthoro, H. A., & Sunardi, S. (2016). Tata Kelola Publik Dan Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 53. <https://doi.org/10.24914/jeb.v19i1.480>
- Humas Gowa. (2023). *Pemkab Gowa Tingkatkan Tata Kelola Pemerintahan Era Digital melalui SPBE*.
- Indrayana, S. (2024). Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 4(2), 1842–1850.
- Istianto, B., & Wahyurudhanto, A. (2023). The Role of Good governance in Transmitting the Influence of New Public Management and Leadership in Public Servants' Performance. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 263–280. <https://doi.org/10.18196/jgp.v13i2.14447>
- Kurniawan, S., Rusmini, R., & Rahman, M. A. (2024). Implementasi Sistem Antrian Digital Di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(2), 769–773. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i2.75>
- Kusumoningtyas, A. A., Sari, I., & Nurfaisal, M. D. (2025). Peran Birokrat Desa dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat Berbasis Digital. *Jurnal. Ensiklopediaku*, 4(2), 230–237. <https://doi.org/https://doi.org/10.33559/err.v4i2.2973>

- Mustainah Mappatoba. (2023). Revitalizing Public Services: Addressing Challenges and Enhancing Satisfaction(A Study of Public Services in Palu City). *International Journal of Scientific Multidisciplinary Research*, 1(11), 1401–1414. <https://doi.org/10.55927/ijsmr.v1i11.7047>
- Mutiarin, D., Khaerah, N., Nyssa, A. V. I., & Nasrulhaq, N. (2024). E-Government Development: Catalysing Agile Governance Transformation in Indonesia. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 5(1), 87–110.
- Mutiarin, D., Lawelai, H., Sadat, A., Nastia, N., Wijaya, A. A. M., & Sa'ban, L. M. A. (2024). Interoperability Governance: An Analysis of the Impact of Digitization of Public Services on Local Government. *Journal of Local Government Issues*, 7(2), 111–126.
- Mutiarin, D., & Misran, M. (2021). New Public Management New Public Comparison Meta-Analysis Developed and Developing Country policies. *Journal of Government and Civil Society*, 5(2), 146–163.
- Nawangsih, V., & Aderovi, M. K. A. (2022). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Sospoli*, 2(1), 81–93.
- Nurfaisal, M. D., Maulana, M. A., & Sari, I. (2025). Akuntabilitas Program Kemandirian Desa Berbasis Smart village: Studi Kasus Pengelolaan BUMDes Tirta Mandiri. *Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, 4(2), 97–108. <https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik/article/view/68>
- Rama Muhamad Irfan, Yuliana Musin, T. (2024). Pemanfaatan Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kabupaten Konawe (Studi Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kab. Konawe). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 4370–4380.
- Rasyid, A., Albarbassy, M. M., Satispi, E., & Samudra, A. A. (2022). The Performance Of Legislative Secretariat Services: Perspective Of The New Public Service. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 7(2), 145–159. <https://doi.org/10.25077/jakp.7.2.145-159.2022>
- Ratnawati, K., & Susilowati, C. (2023). Pelatihan Persiapan Penerapan Blud (Badan Layanan Umum Daerah) Pada Smk Di Lombok, Nusa Tenggara Barat (NTB). *Jurnal Pengabdian Kepada ...*, 4(5), 337–342.
- Salahudin, S., Nurmandi, A., & Loilatu, M. J. (2020). How to Design Qualitative Research with NVivo 12 Plus for Local Government Corruption Issues in Indonesia? *Jurnal Studi Pemerintahan*, 11(3). <https://doi.org/10.18196/jgp.113124>
- Sulselprov. (2024). *Mal Pelayanan Publik Kini Hadir di Gowa*.
- Sumekto, D. R. (2010). Strengtening Public Service Through The District Ombudsman of Yogyakarta Participation. In *Jurnal Ombudsman Daerah* (Vol. 8). osf.io.
- Wahyuni, H., Mutiarin, D., Pribadi, U., Ismail, N. S. A., Priyo Purnomo, E., & Kumorotomo, W. (2024). Maturity of data interoperability cross-organizations in supporting the concept of one employment data at the ministry and regional government levels. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2407936..