

## STRATEGI PENINGKATAN MAL PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANALISIS SWOT DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (STUDI KASUS PADA DPMPTSP KOTA BENGKULU)

Sri Wahyuni

[srwhyni132@gmail.com](mailto:srwhyni132@gmail.com)

Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas  
Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

### ABSTRAK

Penyelenggaraan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan terintegrasi. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai wujud reformasi birokrasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu dalam upaya mewujudkan pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu. Informan terdiri dari kepala DPMPTSP, dua pegawai mpp, dan dua masyarakat pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi lalu dianalisis menggunakan model miles dan Huberman yang meliputi reaksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta didukung dengan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan di MPP Bengkulu meliputi peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana, serta penguatan koordinasi antarinstansi mitra. Faktor pendukung strategi adalah komitmen pegawai dan dukungan pemerintah daerah, sedangkan faktor penghambatnya meliputi keterbatasan sdm berkompeten dan belum optimalnya sistem digital. Berdasarkan analisis SWOT, strategi paling efektif adalah memperluas digitalisasi layanan publik. Penelitian ini menegaskan pentingnya inovasi digital dan penguatan kapasitas aparatur dalam mewujudkan pelayanan publik prima dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Strategi Peningkatan, Mal Pelayanan Publik, DPMPTSP Kota Bengkulu.

### ABSTRACT

*Quality public services are a key pillar in realizing good governance. The government is required to innovate in providing services that are fast, easy, transparent, and integrated. One such innovation is the establishment of Public Service Malls (Mal Pelayanan Publik/MPP) as a form of bureaucratic reform to improve public satisfaction. This study aims to analyze strategies for improving public services at the Public Service Mall of Bengkulu City in an effort to achieve excellent service. This research employs a descriptive qualitative approach conducted at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Bengkulu City. The informants consist of the Head of DPMPTSP, two MPP employees, and two service users from the community. Data were collected through interviews, observation, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing, supported by SWOT analysis. The results indicate that strategies for improving services at the Bengkulu City MPP include: enhancing human resource competence, utilizing information technology, simplifying service procedures, improving facilities and infrastructure, and strengthening coordination among partner institutions. Supporting factors include employee commitment and local government support, while inhibiting factors involve limited competent human resources and suboptimal digital systems. Based on the SWOT analysis, the most effective strategy is to expand the digitalization of public services. This study emphasizes the importance of digital innovation and strengthening bureaucratic capacity to achieve excellent and sustainable public services.*

**Keywords:** Improvement Strategy, Public Service Mall, DPMPTSP Bengkulu City.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, terutama dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan transparan kepada masyarakat. Dalam era reformasi birokrasi dan digitalisasi saat ini, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama yang harus terus dilakukan oleh pemerintah daerah agar dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat (Dwiyanto, 2018; Hardiansyah, 2018).

Salah satu upaya nyata pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menghadirkan inovasi berupa Mal Pelayanan Publik (MPP), sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Kehadiran MPP diharapkan menjadi wujud integrasi berbagai layanan publik dalam satu tempat yang representatif, efisien, dan berbasis teknologi digital. Melalui MPP, masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan dari instansi pusat, daerah, BUMN/BUMD, maupun swasta dalam satu lokasi terpadu, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Kementerian PAN-RB, 2017).

Mall Pelayanan Publik Kota Bengkulu merupakan salah satu inovasi strategis yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Keberadaan MPP Bengkulu dimaksudkan untuk mempermudah proses perizinan dan non-perizinan melalui pelayanan yang cepat, transparan, dan terintegrasi. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diperhatikan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan sistem digital, kurang optimalnya koordinasi antarinstansi, serta pemanfaatan teknologi yang belum maksimal (Yuliani & Hidayat, 2022; Pratama & Rahman, 2023).

Selain itu, perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis dan tuntutan akan pelayanan digital berbasis teknologi informasi menjadi faktor penting yang harus direspons oleh pemerintah daerah. Masyarakat kini tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat, tetapi juga pelayanan yang dapat diakses secara daring dan memiliki kepastian waktu serta hasil (Mulyadi, 2021). Oleh karena itu, strategi peningkatan pelayanan publik melalui penguatan kapasitas SDM, optimalisasi sistem digital, dan peningkatan koordinasi antarinstansi menjadi hal yang krusial untuk dilakukan oleh DPMPTSP dan pengelola MPP Kota Bengkulu.

Penelitian ini menjadi penting karena keberhasilan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tidak hanya diukur dari ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan dan kemudahan bagi masyarakat. Melalui analisis strategi peningkatan pelayanan publik dengan pendekatan Miles & Huberman dan SWOT, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi aktual MPP Kota Bengkulu, serta merumuskan strategi yang efektif dalam mewujudkan pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi peningkatan Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu dalam upaya mewujudkan pelayanan prima melalui penguatan sumber daya manusia, optimalisasi digitalisasi layanan, dan peningkatan sinergi antarinstansi terkait.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi langsung dari pihak pengelola dan masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang muncul, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu, yang berlokasi di bawah pengelolaan DPMPTSP Kota Bengkulu. Lokasi ini dipilih karena MPP menjadi pusat integrasi berbagai jenis pelayanan publik, baik perizinan maupun non-perizinan, yang melibatkan sejumlah instansi pemerintah dan lembaga lainnya.

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan peran dan pengetahuannya terhadap topik penelitian. Informan terdiri atas:

1. Kepala DPMPTSP Kota Bengkulu, sebagai pengambil kebijakan dalam pengelolaan MPP;
2. Dua orang pegawai MPP, sebagai pelaksana pelayanan di lapangan; dan
3. Dua orang masyarakat pengguna layanan (pemohon), sebagai pihak yang menerima manfaat dari keberadaan MPP

Pemilihan informan ini dimaksudkan agar peneliti mendapatkan informasi dari berbagai sudut pandang, baik dari penyedia maupun pengguna layanan publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kondisi Umum Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu**

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh gambaran bahwa Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu telah berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. MPP menjadi wadah integrasi berbagai instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP dan dua pegawai MPP, diketahui bahwa pelayanan secara umum sudah berjalan dengan baik, baik dari sisi ketepatan waktu, kejelasan prosedur, maupun sikap pegawai dalam melayani masyarakat. Fasilitas pelayanan juga semakin baik, seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean elektronik, serta pelayanan informasi yang mudah diakses.

Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan publik prima, di mana pelayanan yang diberikan harus memenuhi unsur kesederhanaan, kejelasan, keterbukaan, efisiensi, dan tanggung jawab (Kemenpan RB, 2017).

Dengan demikian, MPP Kota Bengkulu telah menunjukkan kemajuan dalam hal penerapan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik tersebut.

Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Meskipun kinerja pelayanan tergolong baik, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaannya, yaitu:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar kendala bukan berasal dari pegawai, melainkan dari pemohon (masyarakat) yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Banyak masyarakat masih mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran online, pengunggahan berkas, hingga pelacakan status permohonan. Akibatnya, sebagian masyarakat lebih memilih datang langsung ke MPP untuk meminta bantuan dari petugas.

## 2. Gangguan jaringan dan sistem

Pada waktu-waktu tertentu, terutama saat jam sibuk, sistem pelayanan digital mengalami gangguan atau lambat, sehingga memperlambat proses pelayanan.

## 3. Kurangnya sosialisasi dan pendampingan digital

Ditemukan bahwa tidak semua masyarakat memahami informasi terkait prosedur pelayanan digital. Sosialisasi yang dilakukan masih lebih banyak melalui media cetak dan belum maksimal di wilayah pinggiran.

Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital belum sepenuhnya berjalan optimal, karena masih diperlukan dukungan dari sisi literasi digital masyarakat.

### Upaya Peningkatan Pelayanan yang Dilakukan DPMPTSP dan MPP

Sebagai tindak lanjut dari kendala yang dihadapi, DPMPTSP Kota Bengkulu telah melakukan beberapa upaya dan strategi peningkatan pelayanan, antara lain:

- Penyediaan petugas pendamping digital di area MPP, untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan online.
- Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan aplikasi layanan, baik melalui media sosial, brosur, maupun kegiatan tatap muka di kecamatan.
- Perbaikan dan penguatan jaringan internet serta sistem informasi pelayanan, agar layanan online dapat berjalan lebih stabil.
- Evaluasi rutin terhadap kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat, melalui survei dan forum konsultasi publik.
- Pengembangan inovasi pelayanan, seperti sistem antrean digital dan integrasi data antarinstansi di dalam MPP.

Langkah-langkah tersebut sejalan dengan teori peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (SERVQUAL model) yang menekankan lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik): fasilitas pelayanan yang nyaman dan tertata baik;
2. Reliability (keandalan): ketepatan waktu dan kejelasan proses;
3. Responsiveness (daya tanggap): kesiapan petugas dalam membantu masyarakat;
4. Assurance (jaminan): kompetensi pegawai dan rasa aman bagi pengguna;
5. Empathy (empati): sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi tangibles, responsiveness, dan empathy sudah sangat baik, namun dimensi reliability dan assurance masih perlu diperkuat melalui peningkatan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital.

### Analisis SWOT Pelayanan MPP Kota Bengkulu

Untuk mengetahui posisi strategis pelayanan di MPP, dilakukan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), dengan hasil sebagai berikut:

Aspek	Uraian
Kekuatan (Strengths)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pegawai kompeten dan berpengalaman.</li><li>- Fasilitas pelayanan lengkap dan nyaman.</li><li>- Proses pelayanan relatif cepat dan transparan.</li></ul>
Kelemahan (Weaknesses)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sebagian masyarakat belum memahami sistem digital.</li><li>- Masih ada gangguan jaringan internet.</li><li>- Sosialisasi belum menjangkau seluruh masyarakat.</li></ul>

Peluang (Opportunities)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dukungan penuh dari pemerintah pusat terhadap digitalisasi pelayanan publik.</li> <li>- Peningkatan minat masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi.</li> </ul>
Ancaman (Threats)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemungkinan resistensi masyarakat terhadap perubahan sistem manual ke digital.</li> <li>- Ketergantungan terhadap infrastruktur teknologi yang belum stabil.</li> </ul>

Dari analisis tersebut, strategi yang disarankan adalah memaksimalkan kekuatan dan peluang yang ada, sambil meminimalkan kelemahan dan ancaman melalui pelatihan, sosialisasi digital, dan peningkatan sistem teknologi.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada kemampuan aparatur, tetapi juga pada partisipasi dan kesiapan masyarakat dalam menerima inovasi pelayanan berbasis teknologi. Keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat ditentukan oleh literasi digital pengguna layanan, sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2018) bahwa kualitas pelayanan publik akan meningkat apabila terdapat sinergi antara penyedia layanan dan masyarakat penerima layanan.

Dengan demikian, MPP Kota Bengkulu perlu terus melakukan inovasi dan pembinaan masyarakat agar mampu beradaptasi dengan sistem pelayanan modern. Upaya ini juga sejalan dengan arah kebijakan nasional yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, yang mendorong keterpaduan layanan publik berbasis digital.

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan di MPP Kota Bengkulu telah berjalan dengan baik, didukung pegawai yang kompeten dan fasilitas memadai.
2. Kendala utama terdapat pada masyarakat pemohon yang belum memahami sistem digital, bukan pada petugas MPP.
3. DPMPTSP telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan, terutama melalui pendampingan digital, sosialisasi, dan penguatan sistem teknologi.
4. Diperlukan strategi berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat agar pelayanan publik berbasis teknologi dapat berjalan optimal dan merata.

### **KESIMPULAN**

Pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu secara umum telah berjalan cukup baik dengan dukungan pegawai yang kompeten dan fasilitas memadai. Namun, masih terdapat kendala dari masyarakat pemohon yang belum memahami penggunaan sistem pelayanan digital. DPMPTSP telah melakukan berbagai upaya perbaikan, seperti pendampingan langsung, sosialisasi digital, dan peningkatan sistem teknologi. Meskipun demikian, peningkatan literasi digital masyarakat masih menjadi kunci penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan modern.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di MPP Kota Bengkulu sudah menunjukkan perkembangan yang positif, baik dari segi kualitas pelayanan maupun profesionalitas pegawai. Untuk mencapai hasil yang lebih optimal, diperlukan peningkatan literasi digital masyarakat serta dukungan berkelanjutan dari

pemerintah daerah agar pelayanan publik berbasis teknologi dapat berjalan baik efektif, efisien, dan memberikan kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat.

#### **Saran**

1. Pemerintah daerah perlu meningkatkan sosialisasi dan pendampingan digital bagi masyarakat agar lebih mudah menggunakan layanan online.
2. DPMPTSP sebaiknya terus memperkuat sistem jaringan dan aplikasi pelayanan agar lebih cepat dan stabil.
3. Masyarakat diharapkan lebih aktif beradaptasi dengan sistem digital untuk memperlancar proses pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Pedoman Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Republik Indonesia. (2019). Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Jakarta: Sekretariat Negara.