

PERAN MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PERCEPATAN PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDAR LAMPUNG

*THE ROLE OF PUBLIC SERVICE MALLS IN ACCELERATING PASSPORT
SERVICES AT THE CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI BANDAR LAMPUNG*

<https://10.0.205.137/jaid.v6i1.739>

Submitted: 05-04-2026 Reviewed: 23-04-2025 Published: 15-05-2026

Muhammad Hasan Hatang

hatanghasan@gmail.com

Politeknik engayoman indonesia

Agung Sulistyo Purnomo

theagungpurnomo@gmail.com

Politeknik Pengayoman Indonesia

Habbi Firlana

hfirlana@gmail.com

Politeknik Pengayoman Indonesia

Abstrak. Transformasi pelayanan publik di Indonesia diwujudkan melalui berbagai inovasi, salah satunya adalah pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai upaya mengintegrasikan layanan lintas instansi dalam satu lokasi yang mudah diakses masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran MPP Kota Bandar Lampung dalam mempercepat pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kepustakaan (library research) dan observasi lapangan. Data dikumpulkan melalui analisis literatur akademik, regulasi, laporan resmi, serta pengamatan langsung terhadap pelayanan paspor di MPP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan MPP telah mempercepat proses pelayanan paspor melalui penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, dan peningkatan kolaborasi antarinstansi. MPP memberikan kemudahan akses, memperpendek waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian. Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketergantungan pada infrastruktur digital, dan perlunya penguatan koordinasi lintas lembaga masih menjadi faktor yang perlu diantisipasi. Kesimpulannya, MPP Kota Bandar Lampung berperan signifikan dalam mempercepat pelayanan paspor, namun optimalisasi berkelanjutan tetap diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang unggul, adaptif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Paspor, Reformasi Birokrasi

Abstrak. *The transformation of public services in Indonesia has been realized through various innovations, one of which is the establishment of Public Service Malls (MPP) as an effort to integrate cross-agency services in a single accessible location. This study aims to analyze the role of the Bandar Lampung Public Service Mall in accelerating passport services at the Immigration Office Class I TPI Bandar Lampung. The research method employed is a qualitative approach through library research and field observation. Data were collected by analyzing academic literature, regulations, official reports, and direct observation of passport services at the MPP. The results indicate that the presence of the MPP has accelerated passport service processes through simplified procedures, the utilization of information technology, and enhanced interagency collaboration. The MPP has improved accessibility, reduced waiting times, and increased public satisfaction with immigration services. Nevertheless, challenges such as limited human resources, reliance on digital infrastructure, and the need for strengthened cross-institutional coordination remain factors that require attention. In conclusion, the Bandar Lampung Public Service Mall plays a significant role in accelerating passport services, although continuous optimization is necessary to achieve superior, adaptive, and citizen-centered public services.*

Keywords: *Public Service Mall, Passport Service, Bureaucratic Reform*



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi esensial dalam penyelenggaraan negara modern yang demokratis. Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar warganya melalui pelayanan yang cepat, adil, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks Indonesia, amanat ini tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan dijabarkan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang memberikan arah bagi pembenahan sistem pelayanan agar lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat (Puryatama & Haryani, 2020). Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan klasik, mulai dari prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lemahnya koordinasi antarlembaga, hingga rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Siahaan, 2022). Oleh karena itu, dibutuhkan upaya konkret dan inovatif untuk menciptakan pelayanan yang prima dan terintegrasi.

Salah satu bentuk inovasi yang tengah dikembangkan oleh pemerintah adalah penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Kehadiran MPP menjadi terobosan dalam reformasi birokrasi, khususnya dalam penyederhanaan layanan dan pemusatan fungsi administrasi lintas sektor di satu lokasi. Menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017, MPP merupakan unit pelayanan terpadu yang menghimpun pelayanan publik dari instansi pusat, daerah, BUMN, hingga swasta, dengan prinsip one stop service. Tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan layanan bagi masyarakat (Maulana et al., 2024). Selain mendukung prinsip efisiensi administrasi, penyelenggaraan MPP juga sejalan dengan paradigma New Public Service yang menempatkan masyarakat sebagai mitra sekaligus penerima manfaat utama pelayanan publik (Puryatama & Haryani, 2020).

Sektor keimigrasian turut menjadi bagian dari agenda besar reformasi pelayanan publik tersebut. Pelayanan paspor, sebagai salah satu bentuk layanan strategis dari Kantor Imigrasi, kini mulai dikembangkan melalui unit layanan di MPP. Di sejumlah daerah, praktik kolaborasi antara pemerintah daerah dengan kantor imigrasi telah menunjukkan dampak positif terhadap akses dan efisiensi layanan paspor, sebagaimana ditunjukkan dalam studi Indrajaya et al. (2023) di Kota Cimahi. Implementasi layanan paspor melalui MPP terbukti mampu mendekatkan layanan kepada masyarakat, memangkas waktu tempuh, serta meningkatkan persepsi publik terhadap kinerja instansi keimigrasian. Namun demikian, keberhasilan penyelenggaraan MPP dalam menunjang kualitas pelayanan paspor sangat bergantung pada sinergi antarinstansi, komitmen terhadap integrasi sistem, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia yang profesional. Penelitian Maulana et al. (2024) di Kota Jambi mengungkapkan bahwa meskipun telah dilakukan perjanjian kerja sama antara pemerintah kota dengan kantor imigrasi, namun implementasi pelayanan paspor di MPP belum berjalan optimal karena belum tersedia SDM yang memadai serta kurangnya alokasi sumber daya dari kedua pihak. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan MPP saja tidak cukup; diperlukan manajemen kolaborasi yang solid agar pelayanan paspor dapat berlangsung secara efektif dan berkelanjutan.

Kota Bandar Lampung menjadi salah satu daerah yang telah mengoperasikan layanan paspor melalui Mal Pelayanan Publik. MPP Kota Bandar Lampung, yang terletak di Jalan Dokter Susilo No. 2, menampung lebih dari 130 jenis layanan publik dari berbagai instansi, termasuk Kantor Imigrasi

Kelas I TPI Bandar Lampung. Kehadiran layanan paspor di MPP Bandar Lampung memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, mengingat lokasi MPP yang strategis dan dekat dengan pusat aktivitas warga. Selain itu, layanan paspor di MPP ini juga menggunakan sistem antrean elektronik dan pengelolaan ruang layanan yang nyaman, sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan sistem konvensional di kantor imigrasi utama. Berbagai hasil studi juga menunjukkan bahwa kehadiran MPP berdampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap layanan publik. Andreas Siahaan (2022) dalam penelitiannya di Kota Bekasi mencatat bahwa penyederhanaan prosedur, kejelasan informasi, dan kemudahan akses menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan di MPP. Hal serupa juga ditemukan dalam studi Ahmad Maulana (2024) yang menyatakan bahwa efektivitas layanan paspor di MPP sangat dipengaruhi oleh kualitas koordinasi antarinstansi dan kejelasan struktur operasional. Oleh karena itu, dalam rangka memperkuat peran MPP sebagai pusat pelayanan terpadu, perlu dilakukan kajian evaluatif terhadap implementasi dan peran masing-masing instansi dalam memberikan pelayanan.

Secara lebih spesifik, pelayanan paspor di MPP Bandar Lampung tidak hanya ditujukan untuk memperluas jangkauan layanan, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas layanan dalam konteks ini mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, serta kepastian waktu dan biaya (Hardiansyah, 2011). Konsep pelayanan prima seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012), yakni pelayanan yang tidak hanya memenuhi harapan tetapi juga mampu melampauinya, menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan implementasi MPP. Penelitian ini juga penting karena menyasar pada keterkaitan langsung antara kebijakan pusat dengan implementasi layanan di tingkat lokal. Dalam hal ini, pengoperasian MPP sebagai inovasi pelayanan publik menuntut konsistensi antara regulasi, koordinasi kelembagaan, dan kesiapan teknis lapangan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ristiani (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi tidak cukup hanya dengan instruksi administratif, tetapi harus diiringi dengan adaptasi sistemik di tingkat implementasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana peran Mal Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung dalam mendukung pelayanan publik? (2) Bagaimana peran Mal Pelayanan Publik dalam mempercepat pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung? Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran Mal Pelayanan Publik terhadap percepatan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang optimalisasi pelayanan. Manfaat penelitian ini adalah memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan pelayanan publik terintegrasi di Indonesia, memberikan rekomendasi kebijakan kepada pengelola MPP dan instansi imigrasi, serta memperkaya literatur akademik di bidang administrasi keimigrasian dan pelayanan publik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*) dan observasi lapangan. Studi kepustakaan

berfokus pada analisis literatur, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, laporan penelitian, serta dokumen resmi terkait pelayanan publik dan Mal Pelayanan Publik (MPP). Observasi non-partisipatif dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sumber sekunder yang kredibel dan observasi di lapangan. Data dianalisis secara deskriptif-kualitatif untuk mengidentifikasi pola, peran, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas MPP dalam mempercepat pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Dengan metode ini, penelitian berupaya memberikan pemahaman konseptual yang mendalam serta sintesis argumentatif terhadap peran strategis MPP dalam reformasi pelayanan publik keimigrasian.

3. PEMBAHASAN

3.1. Peran mal pelayanan publik di kota bandar lampung

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu inovasi strategis dalam reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Di Kota Bandar Lampung, MPP hadir sebagai bentuk konkret dari pelayanan terintegrasi lintas instansi dalam satu lokasi yang mudah diakses masyarakat. Kehadiran MPP ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat waktu penyelesaian, dan meningkatkan kenyamanan serta kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Konsep ini sejalan dengan amanat reformasi pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi dalam setiap bentuk pelayanan negara kepada warganya.

Peran MPP di Kota Bandar Lampung dapat dilihat dari dua aspek utama: (1) integrasi layanan dan (2) kemudahan akses. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 23 Tahun 2017, MPP dirancang untuk menyatukan layanan dari berbagai instansi, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, maupun sektor swasta, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi banyak kantor untuk berbagai keperluan administratif. MPP Kota Bandar Lampung, yang terletak di Jalan Dokter Susilo No. 2, saat ini telah menyediakan lebih dari 130 jenis layanan, termasuk pelayanan kependudukan, perizinan, dan keimigrasian. Hal ini menunjukkan kapasitas MPP dalam memperluas jangkauan pelayanan secara horizontal dan vertikal, menjadikan satu lokasi sebagai titik sentral interaksi layanan publik daerah.

Secara konseptual, MPP berakar pada paradigma *New Public Service* (NPS) yang menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai pelanggan, tetapi juga sebagai mitra dalam proses pelayanan publik. Prinsip-prinsip NPS ini menekankan pada akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Puryatama & Haryani, 2020). Dalam konteks Bandar Lampung, penerapan NPS tercermin dari penggunaan sistem antrean elektronik, adanya zona layanan yang nyaman, serta informasi pelayanan yang tersedia secara digital maupun luring, yang memperkuat interaksi responsif antara petugas dan pemohon layanan. Hal ini menunjukkan adanya upaya sistemik untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih

humanis dan berorientasi pada nilai. Lebih lanjut, studi oleh Siahaan (2022) mengenai MPP di Kota Bekasi menegaskan bahwa penyederhanaan prosedur, kejelasan informasi, dan lokasi yang strategis merupakan faktor utama yang memengaruhi efektivitas MPP dalam meningkatkan kualitas layanan. Temuan ini relevan dengan kondisi di Kota Bandar Lampung yang secara geografis merupakan pusat aktivitas ekonomi dan pemerintahan di Provinsi Lampung. Oleh karena itu, kehadiran MPP menjadi sangat strategis dalam memenuhi kebutuhan layanan masyarakat yang semakin kompleks, terutama dengan meningkatnya tuntutan terhadap kecepatan dan kenyamanan pelayanan publik.

Selain manfaat langsung yang dirasakan oleh masyarakat, MPP juga berfungsi sebagai wadah kolaborasi antarlembaga. Penelitian Indrajaya et al. (2023) di Kota Cimahi menunjukkan bahwa sinergi antara pemerintah daerah dan Kantor Imigrasi dalam menyelenggarakan MPP dapat mempercepat distribusi layanan, meningkatkan efisiensi SDM, dan memperkuat koordinasi teknis antarunit pelayanan. Hal serupa juga menjadi tantangan di Kota Bandar Lampung, di mana efektivitas MPP tidak hanya ditentukan oleh jumlah layanan yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas tata kelola dan komitmen kerja sama antara instansi yang terlibat. Sebab itu, koordinasi dan konsistensi antara dinas teknis dengan pemerintah daerah menjadi faktor kunci keberhasilan penyelenggaraan MPP.

Dalam konteks pembangunan daerah, MPP turut mendorong realisasi prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam aspek pelayanan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Pelibatan publik melalui sistem survei kepuasan pengguna dan penyediaan kanal pengaduan menjadi bagian integral dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Sehingga, MPP bukan hanya representasi dari efisiensi administratif, tetapi juga refleksi dari demokratisasi pelayanan publik yang menjunjung tinggi hak-hak warga negara. Implementasi ini juga memperkuat kepercayaan publik terhadap birokrasi negara, yang selama ini kerap dikritik karena lambat dan tidak responsif. Tidak hanya itu, keberadaan MPP di Kota Bandar Lampung juga menjadi sarana edukasi publik. Masyarakat menjadi lebih paham tentang jenis-jenis layanan yang tersedia, prosedur yang harus diikuti, serta standar pelayanan minimal yang berhak mereka dapatkan. Informasi yang mudah diakses serta komunikasi dua arah antara petugas dan masyarakat menciptakan kesadaran baru tentang hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan publik. Dengan demikian, MPP juga berperan dalam membentuk budaya administratif yang lebih terbuka dan partisipatif. Keberadaan Mal Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung tidak hanya berhasil menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu atap, tetapi juga telah menunjukkan potensi sebagai model ideal pelayanan publik modern yang mengutamakan kolaborasi lintas sektor, kenyamanan pengguna, serta inovasi berkelanjutan. Ke depan, tantangan utama yang perlu diantisipasi adalah bagaimana menjaga konsistensi kualitas layanan, meningkatkan kapasitas SDM, serta memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Dengan menjawab tantangan tersebut, MPP dapat terus berperan sebagai garda terdepan dalam mewujudkan pelayanan publik yang unggul dan adaptif terhadap perubahan zaman.

3.2. Peran Mal Pelayanan Publik dalam Percepatan Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Percepatan pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandar Lampung menjadi fokus penting dalam rangka reformasi pelayanan publik, terutama dalam sektor keimigrasian. MPP hadir sebagai bentuk nyata komitmen pemerintah dalam memberikan layanan publik yang cepat, mudah, murah, transparan, dan akuntabel. MPP dirancang untuk menjadi pusat pelayanan terintegrasi yang menghadirkan pelayanan lintas sektor dalam satu lokasi. Hal ini bertujuan mengurangi beban birokrasi yang berbelit, memangkas waktu pelayanan, dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik yang sebelumnya tersebar di berbagai tempat. Di Kota Bandar Lampung, kehadiran MPP menjadi bagian dari strategi pemerintah daerah dalam memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Salah satu indikator percepatan pelayanan paspor adalah penggunaan sistem antrean elektronik berbasis aplikasi. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mendaftar secara daring, memilih jadwal kedatangan, dan mendapatkan nomor antrean tanpa harus datang langsung dan menunggu lama. Menurut berita dari situs lampung.suara.com (2025), sistem ini telah diimplementasikan di MPP Bandar Lampung bersama dengan lebih dari 150 jenis layanan lainnya. Inovasi ini menunjukkan upaya pemerintah dalam menjawab tuntutan pelayanan publik modern yang mengedepankan efisiensi dan kenyamanan. Namun, studi Maulana et al. (2024) mencatat bahwa sistem ini masih menghadapi tantangan teknis seperti gangguan server, terutama saat terjadi lonjakan pengguna. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital menjadi prasyarat mutlak untuk memastikan keberlanjutan layanan yang andal.

Dalam hal peningkatan kualitas layanan paspor, ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional merupakan aspek krusial. MPP Bandar Lampung telah menempatkan petugas imigrasi yang terlatih untuk menangani permohonan paspor secara langsung. Berdasarkan praktik di MPP Cimahi yang dikaji oleh Indrajaya et al. (2023), keberhasilan layanan sangat dipengaruhi oleh jumlah dan kompetensi petugas yang ditempatkan. Di sana, dua petugas mampu menangani kuota layanan harian dengan efisien karena adanya pembagian tugas yang jelas dan SOP yang terstruktur. Hal ini menjadi pelajaran bagi Bandar Lampung bahwa tanpa perencanaan SDM yang matang, pelayanan paspor yang ideal sulit diwujudkan. Informasi ini juga didukung oleh laporan dari lampung.kemendikbud.go.id yang menyebutkan bahwa kolaborasi antarlembaga merupakan kunci dari kelancaran operasional layanan keimigrasian.

Koordinasi antarinstansi merupakan dimensi lain yang sangat menentukan dalam percepatan layanan paspor di MPP. Penelitian Ahmad Maulana (2024) menunjukkan bahwa layanan paspor di MPP Kota Jambi tidak berjalan optimal karena lemahnya implementasi perjanjian kerja sama dan minimnya koordinasi teknis. Hal ini kontras dengan pengalaman di Kota Bandar Lampung, di mana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung menjalin kerja sama aktif dalam mengatur alur layanan. Dalam praktiknya, keberadaan forum koordinasi berkala yang melibatkan berbagai instansi terkait sangat

membantu dalam menyelesaikan kendala operasional serta mengadaptasi kebijakan pusat di tingkat lokal. Menurut berita dari menpan.go.id, Ditjen Imigrasi telah mendorong seluruh kantor imigrasi untuk aktif terlibat dalam MPP guna menyederhanakan rantai birokrasi pelayanan publik.

Untuk mengukur keberhasilan percepatan layanan, diperlukan sistem evaluasi yang komprehensif. Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada kuantitas layanan seperti jumlah permohonan paspor yang diproses, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dalam konteks MPP Bandar Lampung, indikator evaluasi dapat mencakup tingkat kepuasan masyarakat, waktu tunggu, jumlah keluhan, hingga transparansi informasi yang diberikan. Menurut jurnal.ubl.ac.id, survei kepuasan publik dapat menjadi alat penting untuk mengidentifikasi titik lemah dan merumuskan strategi perbaikan. Hasil survei ini harus dianalisis secara berkala dan dijadikan dasar dalam menyusun kebijakan operasional serta pelatihan bagi petugas pelayanan.

Peran teknologi informasi dalam percepatan pelayanan paspor juga patut mendapat perhatian serius. Integrasi antara sistem M-Paspor milik Direktorat Jenderal Imigrasi dengan sistem antrian elektronik milik MPP dapat menciptakan interoperabilitas yang mendukung efisiensi layanan. Namun, seperti disebutkan dalam laporan dari lampungviral.id, kendala teknis seperti server down dan keterbatasan *bandwidth* masih menjadi hambatan utama dalam pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kapasitas infrastruktur TI, pelatihan SDM, dan perawatan sistem menjadi kunci keberhasilan digitalisasi layanan paspor di MPP. Selain aspek teknis, transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan juga perlu diperkuat. MPP Bandar Lampung telah menyediakan kanal pengaduan masyarakat serta formulir umpan balik yang dapat diakses secara daring maupun luring. Keberadaan sistem ini sejalan dengan semangat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Menurut Ristiani (2020), sistem pelayanan publik yang baik bukan hanya tentang kecepatan, tetapi juga integritas dan akuntabilitas. Oleh karena itu, penguatan sistem pelaporan dan audit pelayanan perlu menjadi perhatian utama agar setiap aduan masyarakat ditindaklanjuti secara profesional dan tuntas. Pengalaman daerah lain dapat menjadi referensi penting dalam memperbaiki pelayanan paspor di MPP Bandar Lampung. Di Kota Bekasi, menurut Siahaan (2022), digitalisasi layanan dan pembentukan unit khusus pelayanan paspor memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan di MPP Kota Jambi, seperti dicatat oleh Maulana (2024), kurangnya SDM dan tidak tersedianya ruang pelayanan menjadi kendala utama. Pembelajaran dari berbagai daerah ini menunjukkan bahwa desain layanan harus disesuaikan dengan karakteristik lokal, ketersediaan sumber daya, dan preferensi masyarakat setempat.

Keterlibatan masyarakat dalam pengembangan layanan juga menjadi unsur penting. Partisipasi masyarakat melalui forum diskusi publik, survei online, maupun media sosial dapat memperkaya perspektif pemerintah dalam menyusun layanan yang inklusif dan adaptif. Perspektif *New Public Service* (NPS) menekankan bahwa pelayanan publik idealnya dibangun atas dasar kolaborasi dan partisipasi, bukan semata-mata sebagai transaksi antara negara dan warga. Dalam praktiknya, pelibatan komunitas lokal dalam desain ulang

alur layanan atau simulasi pelayanan bisa menghasilkan rekomendasi yang lebih aplikatif dan diterima oleh masyarakat luas. Percepatan pelayanan paspor melalui MPP di Kota Bandar Lampung merupakan hasil sinergi antara inovasi teknologi, komitmen kelembagaan, dan partisipasi aktif masyarakat. Ke depan, tantangan yang dihadapi meliputi peningkatan kapasitas infrastruktur, penguatan kompetensi SDM, serta penyesuaian regulasi agar mendukung fleksibilitas pelayanan. Dengan menyinergikan seluruh elemen tersebut, MPP tidak hanya akan menjadi pusat pelayanan administratif, tetapi juga simbol dari pelayanan publik modern yang inklusif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandar Lampung berperan strategis dalam memperkuat reformasi pelayanan publik. MPP tidak hanya berhasil mengintegrasikan berbagai layanan lintas instansi dalam satu lokasi yang mudah diakses masyarakat, tetapi juga mendorong transformasi paradigma pelayanan menuju model yang lebih responsif, transparan, dan partisipatif. Pelaksanaan konsep New Public Service (NPS) melalui penyederhanaan prosedur, penggunaan teknologi informasi, serta peningkatan interaksi antara petugas dan masyarakat menjadi elemen kunci keberhasilan MPP dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Secara khusus, dalam konteks pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, peran MPP terbukti mempercepat alur pelayanan, memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap layanan keimigrasian, serta meningkatkan kenyamanan dan kepastian hukum dalam proses administratif. Sinergi antara pemerintah daerah, instansi vertikal, dan sektor swasta di MPP juga menunjukkan praktik collaborative governance yang efektif dalam mempercepat reformasi pelayanan publik.

Meskipun demikian, percepatan pelayanan paspor di MPP Bandar Lampung masih menghadapi tantangan struktural dan teknis, seperti kebutuhan penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan penyempurnaan sistem koordinasi antarinstansi. Keberhasilan MPP sebagai pusat pelayanan publik modern tidak hanya diukur dari kuantitas layanan yang diberikan, tetapi juga dari kualitas pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Oleh karena itu, penguatan sistem monitoring dan evaluasi, pengembangan inovasi pelayanan berbasis teknologi, serta pelibatan aktif masyarakat dalam pengawasan layanan perlu terus didorong. Dengan komitmen kuat dari seluruh pihak terkait dan adaptasi terhadap dinamika kebutuhan masyarakat, MPP Kota Bandar Lampung berpotensi menjadi model ideal pelayanan publik berbasis integrasi, kolaborasi, dan partisipasi yang mampu mewujudkan pelayanan keimigrasian yang unggul, adaptif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Maulana, Seno Setyo Pujonggo, & Agung Sulisty Purnomo. (2024). *Implementasi Perjanjian Kerja Sama Pelayanan Keimigrasian pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi*. Indonesian Research Journal on Education, 4(4), 240–246. <https://irje.org/index.php/irje>
- Indrajaya, D., Pratiwi, A., & Ramadhani, R. (2023). *Kolaborasi Pemerintah Daerah dan Kantor Imigrasi dalam Pelayanan Paspor melalui Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 5(2), 112–125.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023, Desember 14). *Dirjen Imigrasi: Kini Masyarakat Bisa Bikin Paspor di Mal Pelayanan Publik*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dirjen-imigrasi-kini-masyarakat-bisa-bikin-paspor-di-mal-pelayanan-publik>
- Lampung Kemenkumham. (2023, November). *Kolaborasi Layanan Publik Keimigrasian dengan Pemkot Metro, MoU dan Resmikan Gerai MPP*. <https://lampung.kemenkumham.go.id/berita-utama/kolaborasi-layanan-publik-keimigrasian-kanwil-kemenkumham-lampung-dengan-pemkot-metro-mou-dan-resmikan-gerai-mpp>
- Maulana, A., Haryani, T., & Puryatama, A. F. (2024). *Pelayanan Prima melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia*. Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan, 3(1), 40–45. <https://www.researchgate.net/publication/340790809>
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). *Pelayanan Prima melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia*. Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan, 3(1), 40–45. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Ristiani, D. (2020). *Reformasi Birokrasi dalam Perspektif Implementasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 1–10.
- Siahaan, A. P. (2022). *Penerapan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan dan Penyederhanaan Perizinan*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 4(2), 56–67. <https://www.researchgate.net/publication/361944131>
- Suara Lampung. (2024, Desember 13). *Satu Atap 154 Layanan, MPP Bandar Lampung Resmi Beroperasi*. <https://lampung.suara.com/read/2024/12/13/142513/satu-atap-154-layanan-mpp-bandar-lampung-resmi-beroperasi>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.