Jurnal INTERAKSI

TANTANGAN DAN STRATEGI INTEGRASI LAYANAN DIGITAL PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KEDIRI

***Refinda Chris Sherafi**[1)]

[1)]*Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Kadiri, Indonesia*

*Email Korespondensi: refindachris@gmail.com

Kata Kunci: *mal pelayanan publik; integrasi layanan digital; interoperabilitas data; kualitas pelayanan publik; Kabupaten Kediri.*

Abstrak

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan terintegrasi. MPP Kabupaten Kediri yang diluncurkan pada 2025 menghadirkan 21 instansi dengan sekitar 85 jenis layanan dalam satu lokasi, tetapi integrasi layanan digitalnya masih menghadapi kendala. Penelitian ini bertujuan (1) mengidentifikasi tantangan integrasi layanan digital pada MPP Kabupaten Kediri dan (2) merumuskan strategi kebijakan untuk mengoptimalkannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi dokumen, yaitu regulasi nasional dan daerah tentang MPP, pelayanan publik, sistem pemerintahan berbasis elektronik, dan pelindungan data pribadi, serta studi kepustakaan. Data dianalisis secara tematik mengikuti tahapan Braun dan Clarke dengan enam tema yang ditetapkan lebih dahulu (deduktif). Berdasarkan analisis dokumen, kajian ini mengidentifikasi enam persoalan, yaitu interoperabilitas sistem informasi antarinstansi yang belum optimal, digitalisasi layanan yang belum merata, kapasitas sumber daya manusia yang bervariasi, literasi digital masyarakat yang masih rendah, tata kelola keamanan data yang perlu diperkuat, serta monitoring dan evaluasi yang belum berbasis indikator kinerja. Kebaruan kajian ini ialah model kebijakan yang mengaitkan keenam persoalan dalam satu kerangka dan memperhitungkan terbatasnya kewenangan daerah atas sistem instansi pusat. Model tersebut merekomendasikan pelaksanaan bertahap: langkah cepat berupa layanan hybrid, SOP pertukaran data, pelatihan aparatur, dan indikator kinerja, kemudian platform layanan digital terpadu dengan prinsip *once only*, penguatan keamanan informasi, dan peningkatan literasi digital masyarakat. Karena data bersifat sekunder, temuan belum menggambarkan kondisi lapangan yang terverifikasi.

Keywords: *public service mall; digital service integration; data interoperability; public*

Abstract

The Public Service Mall (MPP) is a policy innovation intended to deliver fast, easy, transparent, and integrated public services. Kediri Regency's MPP, launched in 2025, brings

service quality; Kediri Regency.

together 21 agencies offering around 85 types of services in one location, yet its digital service integration still faces constraints. This study (1) identifies the challenges of digital service integration at the Kediri Regency MPP and (2) formulates policy strategies to optimise it. It employs a descriptive qualitative approach based on document study, namely national and regional regulations on MPP, public services, electronic-based government systems, and personal data protection, together with a literature review. The data were analysed thematically following Braun and Clarke's stages, using six predetermined (deductive) themes. Based on this document analysis, the study identifies six problems: suboptimal interoperability of information systems among agencies, uneven service digitalisation, varying human resource capacity, low public digital literacy, information security governance that needs strengthening, and monitoring and evaluation that are not yet based on performance indicators. The novelty of the study is a policy model that links the six problems within one framework and takes into account the limited authority of the regional government over central agencies' systems. The model recommends phased implementation: quick wins in the form of hybrid services, data-exchange SOPs, staff training, and performance indicators, followed by an integrated digital service platform based on the once-only principle, stronger information security, and improved public digital literacy. Because the data are secondary, the findings do not describe field conditions that have been verified.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan agenda strategis pemerintah Indonesia untuk mewujudkan tata kelola yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Salah satu wujud implementasinya adalah penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), yaitu konsep pelayanan terpadu yang mengintegrasikan layanan kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, dan sektor pendukung lainnya dalam satu lokasi (Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, 2021; Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Percepatan Penurunan Stunting, 2021). Kehadiran MPP bertujuan menyederhanakan proses birokrasi, mengurangi waktu pelayanan, meningkatkan kepastian hukum, dan memudahkan akses masyarakat serta

pelaku usaha, sejalan dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2021; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009).

Pemerintah Kabupaten Kediri telah mengimplementasikan kebijakan tersebut melalui pendirian MPP sebagai pusat pelayanan terpadu. Pada peluncuran resmi tahun 2025, MPP Kabupaten Kediri melibatkan 21 instansi dengan sekitar 85 jenis layanan, meliputi administrasi kependudukan, perizinan usaha, pertanahan, perpajakan, kepolisian, kejaksaan, Balai POM, BPJS, dan layanan konsultasi. Model ini merupakan wujud kolaborasi lintas sektor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi membuka peluang bagi MPP untuk bertransformasi menjadi pelayanan berbasis digital yang lebih cepat, efisien, transparan, dan dapat diakses kapan saja (Development, 2021; Nations, 2022). Integrasi sistem informasi antarinstansi dapat mengurangi duplikasi dokumen, mempercepat verifikasi data, dan meningkatkan akurasi layanan. Namun, transformasi digital pada MPP Kabupaten Kediri masih memerlukan penguatan: tingkat digitalisasi antarinstansi berbeda, integrasi data terbatas, kesiapan sumber daya manusia belum merata, serta literasi digital masyarakat dan infrastruktur teknologi informasi perlu ditingkatkan.

Landasan regulasi integrasi layanan digital sebenarnya telah tersedia. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Arsitektur SPBE Nasional dalam Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022, dan percepatan transformasi digital serta keterpaduan layanan digital nasional dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 (K. K. R. Indonesia, 2022; P. R. Indonesia, 2023; Presiden, 2018). Pertukaran data antarinstansi bertumpu pada Satu Data Indonesia (Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pemberdayaan Komunitas Pekerja Migran Indonesia Di Desa Migran Produktif, 2019), sedangkan pemrosesan data pribadi dalam layanan terpadu wajib

mematuhi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi, 2022).

Kajian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak otomatis menghasilkan integrasi. Literatur tata kelola digital memandang transformasi digital pemerintah sebagai persoalan proses bisnis, data, dan kelembagaan, bukan sekadar penyediaan aplikasi (Linders, 2020; Mergel et al., 2021). Pada konteks MPP, Ekayasa (2025) mengkaji strategi manajerial peningkatan pelayanan MPP Badung terkait tantangan dan peluang inovasi satu pintu. Febriyanti et al. (2025), melalui studi kasus MPP Surabaya, menemukan bahwa integrasi ratusan layanan dari instansi pusat dan daerah didukung digitalisasi dan otomasi, tetapi masih menghadapi kendala komunikasi antarinstansi dan gangguan server. Saktiawan et al. (2024) menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp *Gateway* untuk antrean layanan paspor di MPP Batang membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dan memperkuat kerja sama antara kantor imigrasi dan pemerintah daerah. Sementara itu, Azzahra et al. (2025) mengkaji MPP Digital Jakarta dan menekankan integrasi layanan sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi serta mengatasi fragmentasi kewenangan dan kompleksitas birokrasi. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan layanan terpadu tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan kanal digital, tetapi juga koordinasi kelembagaan, keandalan infrastruktur, dan penyederhanaan proses layanan. Berdasarkan penelusuran terbatas terhadap kajian-kajian tersebut, penelitian yang secara khusus membahas integrasi layanan digital MPP Kabupaten Kediri sebagai persoalan kebijakan daerah—dengan memperhitungkan batas kewenangan pemerintah kabupaten terhadap sistem instansi pusat—belum ditemukan dalam sumber yang ditelaah. Klaim ini merupakan batasan hasil penelusuran literatur, bukan pernyataan bahwa penelitian sejenis sama sekali tidak ada. Di sinilah kebaruan kajian ini: merumuskan model kebijakan bertahap yang mengaitkan interoperabilitas, tata kelola data, kapasitas aparatur, dan literasi pengguna.

Kerangka konsep kajian ini memakai tiga konsep. Pertama, interoperabilitas, yaitu kemampuan sistem informasi yang berbeda untuk bertukar dan memakai data secara aman dan konsisten. Kedua, prinsip *once only*, yaitu masyarakat cukup menyampaikan data satu kali dan instansi memakainya kembali melalui pertukaran data yang sah (Linders, 2020; Nations, 2022). Ketiga, logika layanan publik (*public service logic*), yang memandang nilai layanan sebagai hasil kerja bersama penyelenggara dan pengguna (Osborne, 2021).

Berdasarkan kondisi dan kesenjangan tersebut, penelitian ini menjawab dua pertanyaan: (1) apa tantangan integrasi layanan berbasis digital pada MPP Kabupaten Kediri; dan (2) strategi kebijakan apa yang dapat ditempuh untuk mengoptimalkannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis tantangan tersebut dan merumuskan rekomendasi kebijakan agar MPP tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dampak aktual terhadap kualitas layanan tidak diukur dalam kajian ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik studi dokumen dan studi kepustakaan. Data sekunder meliputi Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan MPP, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional, Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 12 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Inovasi di Daerah, Peraturan Daerah

Kabupaten Kediri Nomor 6 Tahun 2021 tentang RPJMD 2021–2026, informasi penyelenggaraan MPP Kabupaten Kediri, serta literatur tentang pelayanan publik dan transformasi digital pemerintahan.

Analisis dilakukan secara tematik mengikuti enam tahap Braun dan Clarke (2006): (1) membaca dokumen berulang kali untuk mengenali isinya; (2) memberi kode awal pada bagian dokumen yang memuat persoalan integrasi layanan digital; (3) mengelompokkan kode ke dalam calon tema; (4) menelaah kesesuaian tema dengan kode dan dokumen; (5) mendefinisikan dan menamai tema; dan (6) menyusun laporan. Enam tema (interoperabilitas, digitalisasi proses, sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, keamanan data, serta monitoring dan evaluasi) ditetapkan secara deduktif dari tiga sumber: dimensi keterpaduan layanan dalam kerangka SPBE nasional, ketentuan pelindungan data pribadi, dan konsep logika layanan publik yang menempatkan pengguna sebagai ko-kreator nilai layanan. Kode yang muncul dari dokumen dipakai untuk merinci setiap tema dan menguji apakah ada persoalan yang tidak tertampung; rekomendasi kemudian dirumuskan untuk setiap tema.

Penelitian ini tidak mengumpulkan data lapangan primer. Keterbatasan ini berarti temuan menggambarkan persoalan sebagaimana tercermin dalam dokumen dan literatur, bukan kondisi lapangan yang terverifikasi, sehingga bagian hasil ditulis sebagai analisis dokumen dan perlu diuji melalui penelitian dengan data primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa keberadaan MPP belum sepenuhnya menjamin pelayanan publik yang optimal apabila integrasi layanan berbasis digital belum berjalan menyeluruh. Seluruh temuan di bawah ini merupakan hasil analisis dokumen dan literatur, bukan hasil pengamatan lapangan. Persoalan, rekomendasi, dan hasil yang diharapkan dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Permasalahan dan Rekomendasi Integrasi Layanan Digital MPP Kabupaten Kediri

Permasalahan	Rekomendasi	Hasil yang diharapkan
Interoperabilitas antarinstansi belum optimal; verifikasi manual dan input berulang	Platform layanan digital terpadu dan interoperabilitas data (*once only principle*)	Pelayanan lebih cepat dan sederhana
Digitalisasi layanan belum merata	Layanan hybrid (tatap muka dan daring)	Antrean berkurang; efisiensi operasional
Kompetensi SDM aparatur bervariasi	Pelatihan berkelanjutan: transformasi digital, pelayanan prima, keamanan informasi, dan pengelolaan data pemerintahan	Pelayanan konsisten dan profesional
Pengelolaan data dan keamanan informasi	Autentikasi, enkripsi, *backup* berkala, dan audit keamanan periodik	Kepercayaan publik meningkat
Monitoring dan evaluasi berfokus pada jumlah layanan	Monitoring dan evaluasi berbasis indikator kinerja pelayanan	Perbaikan kebijakan berbasis data
Literasi digital masyarakat rendah	Sosialisasi, edukasi, dan pendampingan bagi kelompok rentan	Akses layanan inklusif; tanpa kesenjangan digital

Sumber Tabel: Diolah penulis (2026)

Interoperabilitas Sistem Informasi Antarinstansi

Berdasarkan dokumen yang dikaji, setiap instansi penyelenggara layanan cenderung memiliki aplikasi, basis data, dan mekanisme administrasi sendiri, sehingga sebagian layanan masih memerlukan verifikasi manual atau input data berulang oleh petugas maupun masyarakat. Kondisi ini berpotensi memperlama penyelesaian layanan dan menghambat terpenuhinya prinsip *once only*. Transformasi digital menuntut pertukaran data yang aman, cepat, dan terintegrasi sehingga masyarakat tidak perlu menyerahkan dokumen yang sama berulang kali kepada instansi berbeda (Linders, 2020; Nations, 2022).

Digitalisasi Proses Pelayanan yang Belum Merata

Sebagian layanan telah memanfaatkan aplikasi daring, sistem antrean elektronik, dan layanan informasi digital, sementara layanan lain tampaknya masih bergantung pada administrasi konvensional. Informasi publik mengenai

peluncuran MPP Kabupaten Kediri pada 24 September 2025 mengonfirmasi bahwa pada tahap awal tersedia 21 instansi dan 85 jenis layanan, tetapi informasi tersebut tidak merinci tingkat digitalisasi masing-masing layanan (ANTARA, 2025). Karena itu, pernyataan mengenai perbedaan tingkat digitalisasi dalam kajian ini perlu diperlakukan sebagai indikasi yang memerlukan verifikasi, bukan sebagai fakta lapangan yang telah terukur. Perbedaan tersebut berpotensi membuat kualitas pelayanan tidak seragam dan masyarakat masih harus datang langsung untuk layanan yang sebenarnya dapat diselesaikan secara elektronik. Secara konseptual, transformasi digital menuntut integrasi seluruh proses bisnis pelayanan, bukan hanya digitalisasi sebagian layanan (Bank, 2021). Dengan demikian, kebutuhan untuk memeriksa keterpaduan proses bisnis MPP Kabupaten Kediri tetap relevan, tetapi kesimpulan empirisnya memerlukan dokumen operasional atau data primer.

Kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur

Transformasi digital tidak hanya membutuhkan infrastruktur, tetapi juga aparatur yang kompeten mengoperasikan sistem informasi, melayani secara digital, menjaga keamanan data, dan mendampingi masyarakat, sesuai dengan tuntutan pengembangan kompetensi aparatur sipil negara (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024, 2023). Perbedaan kemampuan digital antarpetugas berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan, memperlambat penyelesaian administrasi, dan mengurangi efektivitas teknologi yang sudah tersedia.

Literasi Digital Masyarakat dan Risiko Kesenjangan Akses

Tidak semua pengguna layanan mampu memanfaatkan aplikasi pelayanan publik, mengunggah dokumen secara elektronik, atau mengakses informasi layanan melalui media digital. Kelompok lanjut usia, masyarakat pedesaan, dan sebagian pelaku usaha mikro masih memerlukan pendampingan.

Bila tidak diantisipasi, digitalisasi justru berpotensi menimbulkan kesenjangan akses (*digital divide*). Dalam perspektif logika layanan publik (*public service logic*), nilai layanan tidak ditentukan penyelenggara saja, tetapi diciptakan bersama (ko-kreasi) oleh penyelenggara dan pengguna: data yang diberikan, dokumen yang diunggah, dan kemampuan memakai kanal digital ikut menentukan kualitas hasil layanan (Denhardt & Denhardt, 2020; Osborne, 2021).

Pengelolaan Data dan Keamanan Informasi

Integrasi banyak instansi dalam satu sistem meningkatkan volume pertukaran data pribadi masyarakat. Karena itu diperlukan tata kelola keamanan informasi yang memadai dan sesuai ketentuan pelindungan data pribadi (Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi, 2022) agar data pengguna terlindungi dari penyalahgunaan, kebocoran, dan akses tidak sah. Penguatan keamanan siber semakin penting karena pelayanan publik kian bergantung pada sistem digital dan konektivitas jaringan.

Monitoring dan Evaluasi Pelayanan

Evaluasi kualitas pelayanan masih sering berfokus pada jumlah layanan yang diberikan, sedangkan indikator kepuasan masyarakat, kecepatan penyelesaian, efektivitas integrasi sistem, tingkat pemanfaatan layanan digital, dan kualitas koordinasi antarinstansi belum dimanfaatkan optimal sebagai dasar perbaikan kebijakan. Evaluasi berbasis data merupakan instrumen penting untuk pelayanan publik yang adaptif (Abror, 2022; Mergel et al., 2021). Dengan demikian, tantangan utama MPP Kabupaten Kediri tidak lagi pada penyediaan layanan dalam satu lokasi, melainkan pada pembangunan ekosistem pelayanan digital yang terintegrasi, interoperabel, aman, inklusif, dan berkelanjutan.

Model Rekomendasi Kebijakan

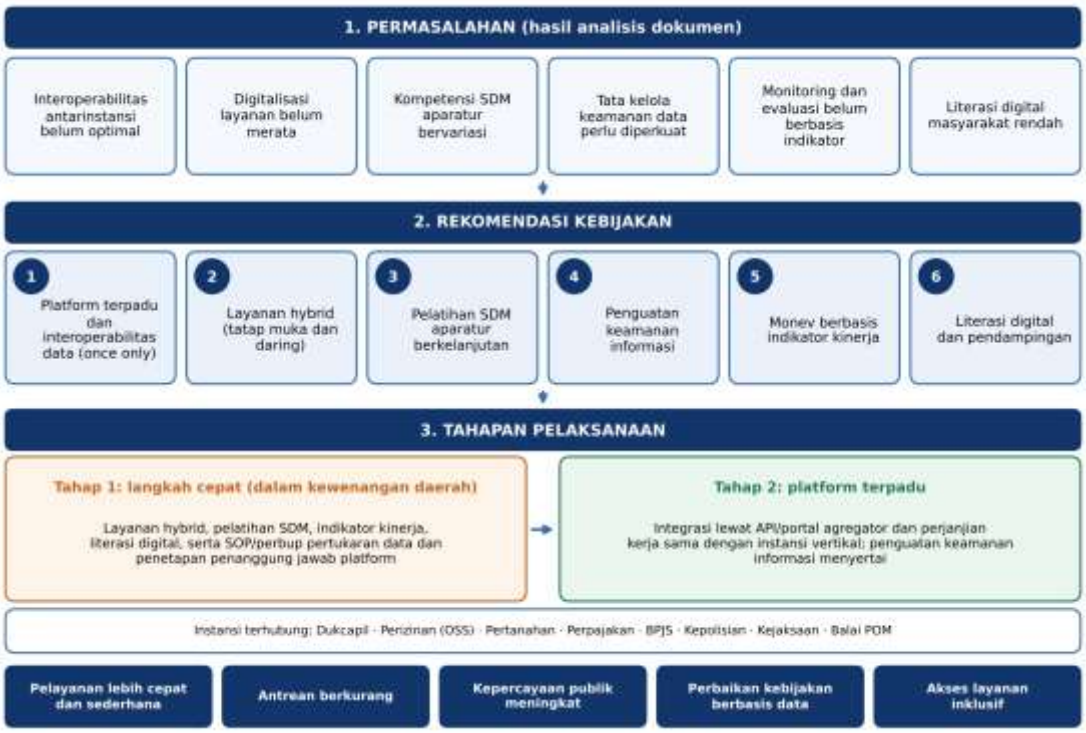
Optimalisasi MPP memerlukan kebijakan yang tidak hanya menambah jumlah layanan, tetapi meningkatkan kualitas integrasi layanan digital melalui penguatan tata kelola, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kapasitas aparatur, dan kolaborasi antarinstansi. Kerangka kebijakan daerah menjadi titik

tolak karena menentukan apa saja yang dapat diputuskan Pemerintah Kabupaten Kediri sendiri.

Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 12 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Inovasi di Daerah menjadi dasar hukum inovasi daerah, termasuk inovasi pelayanan publik yang dapat diarahkan pada integrasi layanan digital (Peraturan Bupati Kediri Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Kediri, 2023). Ketentuan pasal yang secara spesifik mengatur bentuk inovasi pelayanan publik, pengelolaan inovasi, serta dukungan dan pendanaannya perlu dicocokkan langsung dengan naskah lengkap Perda sebelum nomor pasal dicantumkan; RPJMD Kabupaten Kediri 2021–2026 menempatkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik sebagai misi pembangunan, dengan arah peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Penjabaran pada Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri 2021–2026 menetapkan transformasi digital penyelenggaraan pelayanan publik dengan indikator Indeks SPBE; target indikator tersebut meningkat hingga 5,00 pada 2026. Dokumen yang sama juga memuat sasaran peningkatan kualitas pelayanan informasi publik dengan indikator Indeks Kategori PPID, dengan target kategori A pada 2026. Arah kebijakan yang relevan meliputi digitalisasi birokrasi, informasi, dan layanan publik; pengembangan e-government; pengintegrasian dan pemanfaatan interoperabilitas sistem informasi; serta penyediaan infrastruktur pendukung layanan teknologi informasi (D. K. dan I. K. Kediri, 2021).

Dari sisi regulasi, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperiksa secara lebih spesifik. Pertama, Pemerintah Kabupaten Kediri telah memiliki Peraturan Bupati Kediri Nomor 24 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Kediri sebagai kerangka pengaturan SPBE daerah (B. K. Kediri, 2023). Namun, keberadaan Perbup SPBE tersebut belum dengan sendirinya membuktikan bahwa telah tersedia SOP khusus pertukaran data antarinstansi pada MPP yang mengatur dasar hukum, format, frekuensi, dan batas penggunaan data. Kedua, standar

interoperabilitas dan tata kelola data MPP perlu ditelaah kesesuaiannya dengan Arsitektur SPBE Nasional (K. K. R. Indonesia, 2022) dan Satu Data Indonesia (Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pemberdayaan Komunitas Pekerja Migran Indonesia Di Desa Migran Produktif, 2019). Ketiga, pembagian tanggung jawab pengelolaan platform, data, dan keamanan antara DPMPTSP sebagai pengelola MPP dan Diskominfo sebagai perangkat daerah bidang komunikasi dan informatika perlu dipastikan dalam dokumen pelaksanaan. Dengan demikian, kesenjangan yang dapat dinyatakan pada tahap ini bukan ketiadaan regulasi SPBE daerah, melainkan belum terverifikasinya pengaturan operasional yang secara khusus mengatur integrasi data dan pembagian peran lintas instansi di MPP.



Gambar 1. Model Rekomendasi Kebijakan Optimalisasi MPP Kabupaten Kediri melalui Integrasi Layanan Berbasis Digital

Sumber Gambar: Penulis (2026)

Pertama, membangun platform integrasi layanan digital (*digital integrated service platform*) secara bertahap dan sesuai kewenangan daerah. Sistem milik

instansi pusat dan vertikal (misalnya Polri, BPN, BPJS, dan Kejaksaan) pada umumnya dikelola secara nasional sehingga pemerintah kabupaten tidak berwenang mengubahnya. Skema yang realistis adalah menghubungkan sistem tersebut melalui antarmuka pemrograman aplikasi (API) atau portal agregator, berdasarkan perjanjian kerja sama antarinstansi dan selaras dengan keterpaduan layanan digital nasional (P. R. Indonesia, 2023). Melalui integrasi ini, sesuai prinsip *once only*, masyarakat cukup memberikan data satu kali untuk berbagai layanan yang terhubung dengan administrasi kependudukan, perizinan berusaha, perpajakan, pertanahan, BPJS, dan instansi vertikal.

Kelayakan platform bergantung pada tiga hal. Pertama, pertukaran data hanya dapat mendekati *real time* pada sistem yang menyediakan API; untuk sistem yang belum menyediakannya, pertukaran dilakukan berkala atau melalui verifikasi terjadwal. Kedua, diperlukan anggaran pengembangan dan pemeliharaan platform serta dukungan infrastruktur jaringan dan pusat data, yang kebutuhannya perlu dihitung dalam studi kelayakan tersendiri. Ketiga, diperlukan kejelasan penanggung jawab platform sebagaimana diuraikan pada kesenjangan regulasi di atas.

Kedua, mengembangkan layanan *hybrid* yang memadukan tatap muka dan daring. Masyarakat dapat mendaftar, mengunggah dokumen, berkonsultasi, memantau progres permohonan, dan mengunduh hasil layanan melalui aplikasi atau portal resmi MPP, sedangkan kunjungan langsung hanya untuk layanan yang membutuhkan verifikasi fisik atau biometrik. Strategi ini mengurangi antrean, mempercepat layanan, dan meningkatkan efisiensi operasional.

Ketiga, meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan tentang transformasi digital, pelayanan prima, keamanan informasi, dan pengelolaan data pemerintahan. Keempat, memperkuat tata kelola data dan keamanan informasi sesuai regulasi nasional (Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi, 2022), dengan autentikasi pengguna yang kuat, enkripsi data, pencadangan (*backup*) berkala, dan audit keamanan sistem periodik.

Kelima, mengembangkan monitoring dan evaluasi berbasis indikator kinerja pelayanan yang mencakup waktu penyelesaian, tingkat kepuasan masyarakat, jumlah layanan digital yang dimanfaatkan, efektivitas integrasi antarinstansi, dan penyelesaian pengaduan, sebagai dasar penyempurnaan kebijakan dan inovasi berkelanjutan. Keenam, meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi, edukasi, dan pendampingan, khususnya bagi lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat pedesaan agar transformasi digital tidak menimbulkan kesenjangan akses.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

MPP Kabupaten Kediri merupakan wujud implementasi reformasi birokrasi untuk menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan terintegrasi melalui kolaborasi berbagai instansi dalam satu lokasi. Berdasarkan analisis dokumen, tantangan integrasi layanan digital pada MPP Kabupaten Kediri (pertanyaan pertama) meliputi enam hal: interoperabilitas sistem informasi dan pertukaran data antarinstansi yang belum optimal, tingkat digitalisasi layanan yang belum merata, kapasitas sumber daya manusia yang bervariasi, literasi digital masyarakat yang masih rendah, tata kelola keamanan data yang perlu diperkuat, serta monitoring dan evaluasi yang belum berbasis indikator kinerja.

Untuk pertanyaan kedua, strategi yang dirumuskan berupa enam rekomendasi yang dijalankan bertahap: langkah cepat dalam kewenangan daerah (layanan hybrid, SOP pertukaran data, pelatihan aparatur, indikator kinerja, dan literasi digital), kemudian platform terpadu melalui API atau portal agregator dan perjanjian kerja sama, mengingat banyak sistem berada di bawah kewenangan instansi pusat. Peningkatan kualitas pelayanan karenanya tidak cukup dengan menambah jenis layanan, tetapi harus disertai integrasi digital, pengembangan kapasitas aparatur, penguatan tata kelola data, dan evaluasi berbasis kinerja.

Secara teoretis, kajian ini menunjukkan bahwa integrasi layanan digital di MPP perlu dibaca sebagai persoalan tata kelola lintas tingkat pemerintahan, bukan hanya persoalan teknologi, yang memadukan interoperabilitas, tata kelola data, kapasitas aparatur, dan ko-kreasi nilai bersama pengguna. Secara praktis, model kebijakan yang dihasilkan memberi urutan langkah dan pembagian peran yang dapat menjadi acuan penyusunan peraturan bupati dan SOP. Keterbatasan kajian ini adalah penggunaan data sekunder sehingga temuan merupakan persoalan yang teridentifikasi dari dokumen, bukan kondisi lapangan yang terverifikasi; dampak terhadap waktu layanan dan kepuasan pengguna belum diukur, dan rekomendasi belum disertai kajian biaya serta kelayakan teknis yang rinci.

Saran

Pemerintah Kabupaten Kediri disarankan menerapkan keenam rekomendasi secara bertahap. Pada tahap awal, ditempuh langkah yang cepat, murah, dan berada dalam kewenangan daerah: DPMPTSP sebagai pengelola MPP mengembangkan layanan *hybrid* dan menyusun indikator kinerja pelayanan; Diskominfo bersama DPMPTSP menyusun peraturan bupati atau SOP pertukaran data, standar interoperabilitas, dan penetapan penanggung jawab platform; perangkat daerah yang membidangi kepegawaian menyelenggarakan pelatihan aparatur; serta DPMPTSP dan Diskominfo menjalankan sosialisasi dan pendampingan literasi digital. Tahap berikutnya adalah pembangunan platform terpadu dan interoperabilitas data melalui API atau portal agregator dan perjanjian kerja sama dengan instansi vertikal, dengan Bappeda memastikan keselarasan dengan RPJMD dan penganggaran, serta Diskominfo memastikan penguatan keamanan informasi. Penelitian selanjutnya disarankan memakai data primer, seperti survei kepuasan pengguna dan wawancara dengan instansi penyelenggara, untuk mengukur dampak integrasi digital terhadap waktu layanan dan kepuasan masyarakat.

REFERENSI

Abror, M. D. (2022). *Inovasi administrasi dan kebijakan publik*. Universitas Kadiri.

ANTARA. (2025). Pemkab Kediri fasilitasi 85 jenis pelayanan di MPP. In *ANTARA News Jawa Timur*. https://jatim.antaranews.com/berita/979596/pemkab-kediri-fasilitasi-85-jenis-pelayanan-di-mpp

Azzahra, N., Lestari, N. A., Safitri, N. L., & Ridwan, R. (2025). Inovasi pelayanan publik melalui integritas layanan: Studi kasus Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital Indonesia. *Journal Social Society*, *5*(2), 1112–1121. https://doi.org/10.54065/jss.5.2.2025.713

Bank, W. (2021). *GovTech maturity index: State of public sector digital transformation*.

Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2020). *The new public service: Serving, not steering* (Updated edition). Routledge.

Development, O. for E. C. and. (2021). *Tax administration 2021: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing.

Dwiyanto, A. (2021). *Mengomandoi Transformasi Birokrasi Publik di Era Disrupsi*. Gadjah Mada University Press.

Ekayasa, I. P. G. J. (2025). Strategi manajerial dalam peningkatan pelayanan MPP Badung mengenai tantangan dan peluang inovasi satu pintu. *Jurnal Media Administrasi*, *10*(1). https://doi.org/10.56444/jma.v10i1.3208

Febriyanti, A., Kanti, Y. S., Pratama, S. G., & Ridwan. (2025). Inovasi pelayanan publik terintegrasi pada Mal Pelayanan Publik Surabaya. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, *6*(2). https://doi.org/10.46730/japs.v6i2.231

Indonesia, K. K. R. (2022). *Hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022)*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Indonesia, P. R. (2023). *Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional*.

Kediri, B. K. (2023). *Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kabupaten Kediri Tahun 2024: Akselerasi perekonomian daerah berbasis agriculture dan inovasi*. Pemerintah Kabupaten Kediri.

Kediri, D. K. dan I. K. (2021). *Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2021-2026*.

Linders, D. (2020). Digital government: Managing public services in the digital era. *Government Information Quarterly*.

Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. (2021). Agile government and digital transformation. *Public Administration Review*.

Nations, U. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*.

Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge.

Peraturan Bupati Kediri Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Kediri (2023).

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pemberdayaan Komunitas Pekerja Migran Indonesia Di Desa Migran Produktif (2019).

Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (2021).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024 (2023).

Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Percepatan Penurunan Stunting (2021).

Presiden, P. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. In *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182*.

Saktiawan, N. A., Pujonggo, S. S., & Purnomo, A. S. (2024). Peran WhatsApp Gateway dalam implementasi kerja sama Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang dengan Pemerintah Kabupaten Batang: Studi kasus Mal Pelayanan Publik Batang. *Journal of Mandalika Literature*, *5*(4).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009).

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi (2022).