BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, penelitian ini menghasilkan kesimpulan, berikut:

1. Pelaksanaan prinsip efisiensi dan efektivitas di Mal Pelayanan Publik (MPP) kota Yogyakarta telah berjalan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ditunjukkan melalui pengintegrasian layanan dalam satu lokasi, pemanfaatan teknologi seperti SIAK dan JSS, serta sarana prasarana dan SDM yang bekerja secara optimal. Efisiensi tampak dari penggunaan anggaran yang wajar, operasional yang tertata, dan proses layanan yang lebih cepat, sedangkan efektivitas tercermin dari tingginya Indeks Kepuasan Masyarakat. Namun, beberapa aspek seperti kecepatan layanan, kesesuaian standar dan penanganan pengaduan masih memerlukan perbaikan agar penerapan prinsip pelayanan publik dapat terpenuhi secara optimal.
2. Pemerintah kota Yogyakarta dalam memenuhi prinsip efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik menghadapi kendala berupa keterlambatan layanan akibat ketidaklengkapan berkas pemohon, gangguan teknis pada sistem terpusat kementerian dalam negeri, keterbatasan SDM, serta koordinasi antar lembaga yang belum optimal. Untuk mengatasi hambatan tersebut dilakukan upaya seperti peningkatan kompetensi

aparatur melalui pelatihan *service excellent*, penguatan transformasi digital melalui integrasi layanan dengan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), optimalisasi sarana prasarana dan dukungan teknis oleh Dinas Kominfo, serta penguatan akuntabilitas melalui evaluasi tahunan MPP dan penanganan pengaduan masyarakat melalui UPIK.

B. Saran

Hasil penelitian yang telah dilakukan memberikan sejumlah rekomendasi yang dapat dijadikan dasar dalam upaya peningkatan penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam layanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) kota Yogyakarta.

1. Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) dan DPMPTSP diharapkan memperkuat kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan melalui program pelatihan teknis dan pelayanan publik yang menekankan aspek profesionalitas, empati, dan kemampuan komunikasi yang efektif antara petugas dan masyarakat
2. Koordinasi lintas instansi dalam pelayanan kependudukan di lingkungan Mal Pelayanan Publik (MPP) perlu diperkuat, khususnya antara Dinas Penanaman Modal, Kominfo dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Penguatan koordinasi akan mempermudah proses pemeliharaan sarana dan prasarana baik secara *online* maupun *offline*, memperjelas pembagian tanggung jawab kelembagaan, serta mencegah terjadinya tumpang tindih kewenangan antar instansi.

DAFTAR ISI

Buku

Eny Haryati, Mia Rosmiati. 2024, *Pengantar Pelayanan Publik*, Rey Media, Grafika, Batam.

Dadang Suwanda, dkk, *Mal Pelayanan Publik*, 2021, Remaja Rosdakarya, Bandung

Fathurrahman, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, 2024, Hikam Pustaka, Yogyakarta

I Dewa Gede Soni Aryawan, 2020, *Mal pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik,* Media Nusa Creatuve, Malang.

Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 2019, Media Sahabat Cedekia, Surabaya

Rahmuniar, *Manajemen Pelayanan Publik Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat*, 2024, Cahaya Bintang Cemerlang, Gowa

Noverman Duadji, dkk., 2019 *Ilmu Administrasi Negara*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Wijaya, dkk, "*Buku Ajar Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*", 2018, Pustaka Magister, Semarang.

Riawan Tjandra. W, 2018, *Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika, Yogyakarta.

Zudan Arif Fakrulloh dan Endar Wismulyani, "*Tertib Administrasi Kependudukan"*, Cempaka Putih, Klaten.

Skripsi, Tesis, Jurnal

Andi Sri Yusnani Yasin, dkk. 2024, "Analisis Kebijakan Publik dan Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance", Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntan Si, Vol.17, No. 02, Universitas Mulawarman, hlm. 415

Arnita Febriana Puryatama, Tiyas Nur Haryani, 2022, Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia, Jurnal Studi Kepemerintahan Vol 3, No 1, Universitas Sebelas Maret, hlm 43

Aulia Azizah, Reno Affrian, Agung Surya Dharma, 2024, Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong, SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol. 3, No. 3, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Hilmki Permana Putra, 2024, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purworejo*, Skripsi, Universitas Tidar, Magelang.

Oktavia Windi Asih, 2023, *Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Magelang, Skripsi*, Universitas Tidar, Magelang.

Widdy Yuspita Widiayaningrum, 2022, "Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung", Jurna; JISIPOL, Vol 6, No.3, Universitas Bale Bandung, hlm 60.

Zam Zam Prayoga, 2024, *Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros* (2024), Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.

Peraturan Perundang-undangan

Undang- Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Amandemen.

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 25. Sekretariat Negara. Jakarta.)

Undang- undang Nomor. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013, Nomor 232. Sekretariat Negara. Jakarta.)

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012, Nomor 215. Sekretarian Negara. Jakarta.)

Peraturan Pemerintah Nomor. 40 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019, Nomor 102. Sekretariat Negara. Jakarta.)

Peraturan Presiden Nomor. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (MPP) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021, Nomor 222. Sekretariat Negara. Jakarta.)

Peraturan Menteri PANRB NO. 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021, Nomor 1573 Sekretariat Jenderal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta.)

Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023, Nomor 234. Sekretariat Jenderal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta.)

Peraturan daerah Provinsi DIY Nomor. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. (Lembaga Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014, Nomor 5. Sekretariat Daerah. Yogyakarta.)

Peraturan Walikota Kota Yogyakarta no. 47 tahun 2021 tentang Mal Pelayanan Publik Pemerintah kota Yogyakarta. (Berita daerah Kota Yogyakarta tahun 2021, Nomor 47. Sekretariat Daerah. Yoogyakarta.)

Internet

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Profil Kependudukan Kota Yogyakarta, https://share.google/TqcAEZ0Ova7AZRQYM

Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta Tahun 2024, https://share.google/1Tbw4IX5z3BZ8gGx3

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *online*, arti kata "Pelayanan", https://kbbi.web.id/pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online, arti kata "Pelaksanaan", https://kbbi.web.id/laksana

Ombudsman Republik Indonesia, Mengenal Pelayanan Publik, https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik

BARAKA UMA Biro Perencana Sumber Daya Manusia dan Karir, 6. Asas Pelayanan Publik, https://baraka.uma.ac.id/asas-pelayanan-publik/

Deepublish Store, Perbedaan Sarana dan Prasarana: Pengertian dan Contoh, https://deepublishstore.com/blog/perbedaan-sarana-prasarana/?srsltid=AfmBOoof1IAM8egiTxAa0ecKUEbRqwaf0XuB0IZq7mvOGmePGfkxQge9

STIALAN Makassar, Tinjauan Umum Pelayanan Publik, https://eprints.stialanmakassar.ac.id/id/eprint/452/9/14.%20BAB%20II%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf

Ombudsman RI, Mengenal Pelayanan Publik, https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik

Universitas Medan Area, Jenis- Jenis Pelayanan Publik, https://map.uma.ac.id/2024/01/jenis-jenis-pelayanan-publik-2/

Admin Jogja Kota, Gambaran Umum Wilayah Kota Yogyakarta, https://www.jogjakota.go.id/page/gambaran-umum

Kelurahan Bumijo, Informasi Penyelanggaran Mall Pelayanan Publik, https://bumijokel.jogjakota.go.id/detail/index/17766

DPMPTSP Kota Yogyakarta, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta, https://ngampilankec.jogjakota.go.id/assets/instansi/ngampilankec/files/layanan-mpp-kota-jogja-10250.pdf

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota yogyakarta, Survey Kepuasan Masyarakat Smt I tahun 2025, https://dindukcapil.jogjakota.go.id/page/index/survey-kepuasan-masyarakat-smt-i-tahun-2025

Wawancara

Decky Setiawan Putra, S.Kom., M.Eng, Ketua Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Wawancara Pribadi.

LAMPIRAN



FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Nomor : 63/V/CVD-FH
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir/Skripsi

16 Oktober 2025

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Jln. Kenari No 26, Muja Muju, Umbulharjo,
Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan hormat,

Sebagai salah satu dari proses pembelajaran bagi mahasiswa tingkat akhir di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, maka dengan ini kami memberitahukan bahwa setiap mahasiswa harus melakukan riset/penelitian dalam rangka penyusunan laporan tugas akhir/skripsi yang nantinya akan diujikan dalam ujian pendadaran di hadapan tim penguji internal.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin riset/penelitian dan wawancara terkait dengan bagi mahasiswa tersebut di bawah ini :

1. Nama : Widya Vica Shinta br Situmorang
2. Nomor Mahasiswa : 220514870
3. Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan
4. Lokasi Riset : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Dosen Pembimbing I : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum
   Dosen Pembimbing II : -
6. Judul Skripsi : PELAKSANAAN PRINSIP EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN UU NOMOR 25 TAHUN 2009
7. No. Handphone / WA : 082324092072

Perlu kami sampaikan bahwa riset/penelitian/wawancara yang dilakukan semata-mata bersifat ilmiah dan internal fakultas, oleh karena itu data-data yang akan diperoleh hanya untuk keperluan ilmiah dan akademik, sehingga tidak diperkenankan/dipergunakan untuk maksud/tujuan lain.

Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,

Dr. Hari Supriyanto, S.H., M.Hum.

Alamat
Kampus I Gedung Alfonsus
Mrican Baru 28 Yogyakarta 55281

URL
https://fh.uajy.ac.id

Kontak
Telepon : +62-274-561031
Fax. : +62-274-547973
Surel : fh@uajy.ac.id

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Bersama Narasumber