



ABSTRAK

Guna menekan sistem birokrasi yang tidak efisien dan meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), peningkatan sistem pelayanan publik semakin digencarkan. Hal ini berawal dari permasalahan pelayanan publik yang membuat masyarakat untuk mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk urusan administrasi dikarenakan instansi yang berkaitan justru berjauhan satu sama lain. Lagi pula kemudahan atas pelayanan publik tidak hanya dirasakan pada sistem birokrasinya melainkan juga kondisi lingkungan fisiknya. Mal pelayanan publik merupakan sebuah tipologi yang disusun oleh pemerintah Indonesia semenjak 2017, berfungsi sebagai pusat segala jenis layanan yang mengolaborasikan berbagai instansi pemerintahan. Terminologi mal diambil dikarenakan terdapat aspek yang mirip yang menyatukan berbagai tempat yang layanannya juga beragam.

Kabupaten Kediri berpotensi besar untuk mewujudkan tipologi mal pelayanan publik. Hal dikarenakan jangkauan administrasi daerah ini yang sangat luas sehingga ditemui ketidakmerataan kualitas layanan. Selain daripada itu, Mal pelayanan publik juga didongkrak untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas investasi dan urusan bisnis. Adapun pendekatan *24/7 environment* dipilih sebagai salah satu strategi perancangan untuk mengembangkan tipologi yang sudah ada. Strategi ini memanfaatkan keberagaman aktivitas lainnya dengan aspek waktu operasionalnya yang mana aktivitas pelayanan publik tetap menjadi pusat aktivitasnya. Tentu ini selaras terhadap visi pengembangan kota yang lebih vibran dan hidup sehingga menjadi inovasi dari sebuah tipologi mal pelayanan publik yang sudah ada di Indonesia.

Kata Kunci: mal pelayanan publik, administrasi, efisien, *24/7 environment*



ABSTRACT

Efforts to enhance the Community Satisfaction Index (IKM) and streamline the bureaucratic system are underway, with a focus on improving the public service system. One of the key challenges associated with this system is that community members often incur significant expenses for administrative matters due to the disparate locations of relevant agencies. To address this issue, it is necessary to not only simplify the bureaucratic processes but also improve the physical infrastructure of public service centers. In 2017, the Indonesian government introduced a public service mall model, which serves as a central locus for diverse services and promotes collaboration among various government agencies. The term "mall" was specifically chosen to reflect the unification of disparate services under one roof.

The Kediri Regency boasts considerable potential to serve as a Public Service Mall, given its extensive administrative reach and the uneven quality of services it provides. The development of Public Service Malls can significantly enhance the quality and quantity of investment and business affairs in the area. To build on existing typologies, the 24/7 environment approach has been identified as a design strategy. This approach leverages the diversity of other activities and operational hours while ensuring that public service activities remain at the center of all operations. This is consistent with the area's vision of creating a more dynamic and thriving city and represents an innovative approach to the existing typologies of public service malls in Indonesia.

Keywords: *public service mall, administration, efficient, 24/7 environment*