

SKRIPSI

**PROSEDUR IZIN USAHA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN PINRANG**



OLEH :

ANDI MUHAMMAD MURSYID AMIN

NIM : 2120203874235001

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

2026

**EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK DI
KABUPATEN PINRANG**



OLEH

ANDI MUHAMMAD MURSYID AMIN

2120203874235001

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada
Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Prosedur Izin Usaha Pada Mal Pelayanan Publik
di Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Andi Muhammad Mursyid Amin

NIM : 2120203874235001

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Tata Negara

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
Islam Nomor : 1428 Tahun 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Dr. H. Syafaat Anugrah Pradana. S.H.,M.H. 

NIP : 19930526 201903 1 008

Mengetahui:

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,



Prof. Dr. Rahmawati, M.Ag
NIP. 197609012006042001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Prosedur Izin Usaha Pada Mal Pelayanan Publik di
Kabupaten Pinrang
Nama Mahasiswa : Andi Muhammad Mursyid Amin
Nomor Induk Mahasiswa : 2120203874235001
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah Dan Ilmu Hukum Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Nomor : 1428 Tahun 2024
Tanggal Kelulusan : 14 Januari 2026

Disahkan oleh Komisi Penguji:

Dr. H. Syafaat Anugrah Pradana. S.H.,M.H (Ketua) (.....)

Rusdianto, M.H (Anggota) (.....)

Dr. Zainal Said, M.H (Anggota) (.....)

Mengetahui :

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Dekan,



Prof. Dr. Rahmawati, M.Ag.

NIP. 1976091 200604 2 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Rasa syukur yang tiada henti-hentinya penulis haturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta H Beddu dan HJ Nadira serta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberi semangat, nasihat, dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana apabila tidak ada bantuan, kerjasama, serta dukungan pihak-pihak yang berbaik hati mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran secara sukarela membantu serta mendukung penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis dengan kerendahan hati mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

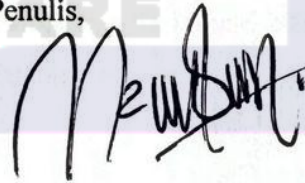
1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Prof. Dr. Rahmawati, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana yang positif bagi mahasiswa.
3. Dr. H. Syafaat Anugrah Pradana, S.H., M.H. selaku pembimbing yang penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan yang sangat berharga kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Rusdianto, M.H , dan Bapak Dr. Zainal Said, M.H selaku dosen penguji, yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi dan tak henti-hentinya untuk mendorong sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis selama studi di IAIN Parepare. Segenap staf dan karyawan Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Islam atas segala arahan dan bantuannya.
6. Kepada Teman seperjuangan saya Muh Ikram, Muh Asrul, Muh Faqih Hasan, Muh Rahmat Alimin dan Muh Yahya. Serta seluruh teman-teman Kerabat HTN seperjuangan yang tak dapat saya sebutkan satu persatu, yang turut menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis, yang saling memberi semangat, dan dukungan dalam melewati setiap tantangan di bangku perkuliahan
7. Ucapan terima kasih juga yang tulus saya penulis sampaikan kepada keluarga besar serta seluruh rekan seperjuangan di Program Studi Hukum Tata Negara angkatan 2021, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik ini. Juga kepada teman-teman GH yang telah memberikan warna dan kenangan berharga dalam dinamika kehidupan saya. Kehadiran kalian semua arti, semangat, dan kebersamaan yang tak ternilai selama masa studi penulis di IAIN Parepare.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 22 Januari 2026

Penulis,



Andi Muhammad Mursyid Amin
NIM: 2120203874235001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

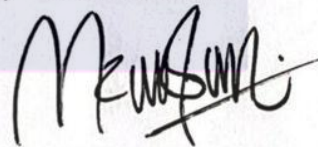
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Andi Muhammad Mursyid Amin
NIM : 2120203874235001
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 5 April 2003
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Judul Skripsi : Prosedur Izin Usaha Pada Mal Pelayanan Publik di
Kabupaten Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 22 Januari 2026

Penulis,



Andi Muhammad Mursyid Amin
NIM: 2120203874235001

ABSTRAK

Andi Muhammad Mursyid Amin. *Prosedur Perizinan Usaha Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pinrang.* (di bimbing oleh Bapak Syafaat Anugrah Pradana)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Prosedur Izin Usaha Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pinrang. Efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, ketepatan waktu, maupun kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Fokus penelitian ini diarahkan pada bagaimana menganalisis Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Kabupaten Pinrang Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pinrang telah berjalan efektif. Hal ini tercermin dari kejelasan standar pelayanan, kemudahan akses, profesionalitas aparatur, serta tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. (2). Pelayanan perizinan usaha di MPP Pinrang telah terlaksana sesuai standar yang ditetapkan pemerintah. Prosedur yang sederhana, biaya yang transparan. Monitoring dan evaluasi rutin juga memastikan pelaksanaan SOP berjalan sesuai ketentuan. (3). MPP berperan strategis dalam penerapan prinsip *good governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi publik. Inovasi pelayanan satu pintu, keterbukaan informasi, dan peningkatan kompetensi aparatur menunjukkan komitmen pemerintah daerah terhadap tata kelola yang baik.

Kata Kunci : *Mal Pelayanan Publik, Pemerintahan yang baik, Kabupaten Pinrang*



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
Abstrak.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10
B. Tinjauan Teori.....	12
1. Teori Efektivitas Hukum.....	13
2. Teori Pelayanan Publik.....	19
3. Siyasah Idariyyah.....	27
C. Kerangka Konseptual.....	29
1. Efektivitas.....	29
2. Masyarakat.....	33
D. Kerangka Pikir.....	39

BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C. Fokus Penelitian	41
D. Jenis dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kabupaten Pinrang.....	47
B. Efektivitas pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang	55
C. Peran Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang dalam mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik	60
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	73
DOKUMENTASI	81

DAFTAR GAMBAR

	Keterangan	Halaman
1.	Kerangka Berpikir	41
2	Tabel Analis Data SKM	51-54



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
1.	Surat Keterangan Izin Penelitian Dari Fakultas	Terlampir
2.	Surat Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang	Terlampir
3.	Intrumen Penelitian	Terlampir
4.	Surat Keterangan Selesai Meneliti	Terlampir
5.	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
6.	Dokumentasi	Terlampir
7.	Biodata Penulis	Terlampir

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

a. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan dalam bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab diwakili oleh huruf, dalam transliterasi ini sebagian diwakili oleh huruf, sebagian lagi dengan tanda, dan ada juga yang menggunakan kombinasi antara huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)

ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Namun, jika hamzah terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

1. Vokal tunggal (*monoftong*) dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan tanda atau harakat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I

أ	Dhomma	U	U
---	--------	---	---

- A. Vokal rangkap (diftong) dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa kombinasi huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَئِ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
ئَوْ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ: Kaifa

حَوْلَ: Haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa kombinasi huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
نَا / نِي	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
ئُو	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ	:	<i>māta</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qīla</i>
يَمُوتُ	:	<i>yamūtu</i>

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* (ة) ada dua cara, yaitu:

- "t" - Digunakan ketika *ta marbutah* berada di posisi akhir kata dan diucapkan seperti "t" pada akhir kata.
- "h" - Digunakan dalam beberapa kasus, khususnya ketika *ta marbutah* tidak diucapkan dengan jelas sebagai "t", seperti pada akhir kata yang diikuti oleh tanda baca dalam transliterasi.

Jika pada kata terakhir yang menggunakan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al-" dan bacaan kedua kata tersebut terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

5. *Syaddah* (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid*, yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contohnya adalah:

رَبَّنَا	: Rabbanā
نَجَّيْنَا	: Najjainā
الْحَقُّ	: al-haqq
الْحَجُّ	: al-hajj
نُعِمُّ	: nu‘ima
عُدُّوْ	: ‘aduwwun

Jika huruf *ya* (ي) bertasydid diakhiri pada sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (يَ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah, yaitu (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab, yang dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma'arifah), dalam pedoman transliterasi ini ditransliterasi sebagai "al-", baik ketika diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang "al-" tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya, dan ditulis terpisah dengan kata yang mengikutinya, dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i>)
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi *apostrof* (‘) hanya berlaku untuk *hamzah* yang terletak di tengah atau akhir kata. Namun, jika *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*. Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>Umirtu</i>

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah, atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Sementara itu, kata, istilah, atau kalimat

yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering digunakan dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis sesuai dengan cara transliterasi di atas. Contohnya adalah kata Al-Qur'an (dari Qur'an), Sunnah, dan sebagainya.

Namun, jika kata-kata tersebut muncul dalam rangkaian teks Arab, maka kata-kata tersebut tetap harus ditransliterasi secara utuh, sesuai dengan pedoman transliterasi yang berlaku. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

9. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului oleh partikel seperti huruf jar atau huruf lainnya, atau yang berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*. Hal ini dilakukan untuk menjaga kelancaran dalam penulisan dan pengucapan. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah*

بِاللَّهِ *billah*

Ta marbutah yang terletak di akhir kata dan disandarkan kepada lafz al-jalālah (nama Allah), ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Meskipun sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan sesuai dengan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf pertama pada nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat.

Beberapa aturan terkait huruf kapital dalam transliterasi adalah sebagai berikut:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi ‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan
Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an
Nasir al-Din al-Tusī
Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka dalam daftar pustaka atau referensi, kedua nama terakhir tersebut harus disebutkan sebagai nama akhir.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)
Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan:Zaid, Naşr Ḥamīd Abū).

b. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta ‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
بدون	=	بدون
صلعم	=	صلی الله علیه وسلم
ط	=	طبعة

بدون ناشر	=	بدون ناشر
إلى آخرها / إلى آخره	=	إلى آخرها / إلى آخره
جزء	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, di antaranya adalah sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau disingkat ed. untuk satu editor, atau eds. jika lebih dari satu editor). Dalam bahasa Indonesia, kata "editor" digunakan untuk satu atau lebih orang editor, sehingga disingkat sebagai ed. tanpa tambahan "s".
- et al. : Merujuk pada "dan lain-lain" atau "dan kawan-kawan", yang merupakan singkatan dari et alia. Biasanya ditulis dengan huruf miring. Sebagai alternatif, singkatan dkk. (dan kawan-kawan) yang ditulis dengan huruf tegak juga dapat digunakan.
- Cet. : Merupakan singkatan dari cetakan, yang mengacu pada frekuensi atau urutan cetakan suatu buku atau karya sejenis.
- Terj. : Singkatan dari terjemahan (oleh), digunakan dalam penulisan karya terjemahan yang tidak mencantumkan nama penerjemah.
- Vol. : Singkatan dari volume, yang digunakan untuk menunjukkan jumlah jilid dalam sebuah buku atau ensiklopedi berbahasa Inggris. Untuk buku berbahasa Arab, sering digunakan istilah juz.
- No. : Merujuk pada nomor, digunakan untuk menunjukkan nomor dalam karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sejenisnya

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebijakan publik adalah alat nyata yang menggambarkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Ini berlaku dalam konteks organisasi, baik yang kecil atau besar, seperti suatu negara. Ini karena kebijakan publik adalah tempat semua proses penyelenggaraan negara, termasuk pembangunan dan pelayanan publik, dimulai. Kebijakan publik juga dianggap sebagai titik awal untuk berbagai program dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, komunitas, atau perusahaan swasta. Selain itu, banyak orang melihat kebijakan publik sebagai keputusan strategis atau publik yang penting. Oleh karena itu, otoritas politik—yakni individu yang diberi mandat oleh masyarakat atau publik—harus menangani kebijakan publik. Selanjutnya, pemerintah akan menerapkan kebijakan publik ini, dengan fokus utama kebijakan publik modern pada pelayanan publik, yang mencakup semua upaya pemerintah untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas hidup rakyat.¹

Pelayanan publik menjadi isu perbaikan karena pelayanan publik bukan hanya bersifat administratif namun sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan publik. Pelayanan publik perlu terus dilakukan perbaikan, karena jika kualitasnya semakin meningkat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Pemerintah berupaya untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat melalui program Layanan Terpadu. Pelayanan terpadu memiliki arti sebagai otoritas dari instansi pemerintah dalam hal melayani masyarakat. Melalui mal

¹ Taufiqurakhman, *Kebijakan Publik, Pendelegasian Tanggung Jawab Kepada Presiden*, 2015.

pelayanan publik sebagai upaya yang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan utama yaitu untuk menyediakan beragam jenis pelayanan dengan mudah dan cepat dalam satu lokasi.²

Mal Pelayanan Publik (MPP) yang terletak di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang secara resmi dibuka pada tahun 2021 oleh Bupati Irwan Hamid. Diatur oleh Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik, pemerintah Kabupaten Pinrang sedang membangun gedung MPP untuk meningkatkan layanan dan menciptakan inovasi. A. Mirani, Kepala Dinas (DPMPTSP), menyatakan bahwa Mal Pelayanan Publik ini merupakan salah satu tanggapan dan manifestasi atas reformasi birokrasi dalam pelayanan publik.

Bupati Pinrang Irwan Hamid menyatakan, "Dengan adanya MPP diharapkan semua berperan aktif dalam melayani masyarakat. Serta Mal pelayanan publik ini dirancang untuk mendorong fundamental Aparatur Sipil Negara (ASN) memberikan layanan prima kepada masyarakat dan memberi kemudahan dan kepuasan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen maupun perijinan lainnya, dan dalam MPP yang baru saja diresmikan, terdapat 360 jenis layanan dari 23 instansi.

Pemerintah membuat kebijakan tentang pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam upaya reformasi birokrasi. Undang-undang ini sedikit banyak membawa perubahan dalam birokrasi Indonesia. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025, pelayanan publik adalah salah satu dari 8

² Niken Putri Mia A Septiana, Aufarul Marom, And Herbasuki Nurcahyanto, 'Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu Di Kabupaten Jepara', *Journal Of Public Policy And Management Review*, 13.2 (2024), Pp. 56–71.

(delapan) area perubahan reformasi birokrasi. Pemerintah daerah dimotivasi untuk melakukan hal-hal baru untuk memberikan pelayanan publik terbaik. Mal Pelayanan Publik adalah salah satu inovasi pemerintah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, kenyamanan, dan keamanan kepada masyarakat. Tujuan didirikannya adalah untuk membuat perubahan sistem pelayanan yang bercampur menjadi lebih mudah karena orang-orang dapat berkumpul di satu tempat.³

Namun terdapat pengamatan bahwa dalam operasional MPP, petugas dari beberapa instansi tidak selalu standby, artinya terkadang tidak hadir atau tidak bisa melayani sebagaimana mestinya. Hal ini menimbulkan hambatan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan-layanan spesifik dari instansi tersebut. Aspek waktu pemberian layanan belum ada, sehingga kurang efisien dan mengganggu waktu masyarakat yang mengaksesnya. Saat ini, hanya beberapa penyedia layanan yang memiliki standar prosedur operasi standar (SOP) dan durasi waktu pengurusan layanan, seperti perpanjangan surat kendaraan, yang memiliki durasi waktu pemberian layanan. Salah satu masalah paling umum yang dihadapi oleh petugas pemberi layanan adalah ketidakmampuan mereka untuk memberikan layanan yang baik karena mereka tidak memiliki kompetensi yang diperlukan atau tidak sesuai dengan posisi mereka. Selain itu, beberapa penyedia layanan masih belum menggunakan infrastruktur yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, seperti ruang laktasi, antrian khusus untuk orang tua, sistem konektivitas jaringan komputer, dan internet. Akibatnya, ketika

³ mu'thazim Amir And Muhammad Ammar, 'Kinerja Pegawai Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan' (Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2023).

pengurusan layanan membutuhkan koneksi server pusat, layanan tidak dapat diberikan.⁴

Jadi, pemerintah masih belum menyelesaikan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam hal ini. Masyarakat tidak pernah menjadi kriteria utama dalam peningkatan sistem pelayanan publik karena masyarakat dan segala kepentingannya belum menjadi prioritas utama dalam prioritas pelayanan publik. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, negara harus memastikan bahwa semua orang dapat mendapatkan akses ke pelayanan publik.

Pelayanan publik bukan hanya alat yang digunakan oleh birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, tetapi menjadi komponen penting dalam mewujudkan keadilan sosial. Pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar yang dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Untuk memberikan layanan yang berkualitas, para pekerja harus berkonsentrasi pada kepentingan masyarakat. Namun, peningkatan populasi, distribusi yang tidak merata, dan kualitas sumber daya manusia yang rendah adalah masalah lain dalam pelayanan perizinan usaha di Indonesia.

⁴ Muhlis Fahdiar Sembiring and Muslim Sembiring, "Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat," *Jurnal Serunai Pancasila Dan Kewarganegaraan* 10, no. 1 (2021): 1–10.

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah salah satu inovasi dalam penyediaan layanan publik yang digunakan oleh pemerintah pusat dan daerah. Tujuan dari inisiatif ini, yang diusulkan oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, adalah untuk membuat masyarakat memiliki akses yang mudah ke berbagai layanan publik, termasuk prosedur perizinan yang diberikan oleh berbagai lembaga, baik pemerintah maupun non-pemerintah. Mal Pelayanan Publik diharapkan meningkatkan manajemen waktu dan mendorong perubahan dalam birokrasi pelayanan publik dengan memberi orang akses ke semua perizinan di satu tempat. Kebijakan baru tentang pelayanan publik telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat untuk memprioritaskan sektor pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Undang-undang ini diharapkan dapat memberikan inovasi dan terobosan dalam memberikan layanan prima, termasuk program bidan. Pemerintah pusat merancang program Mal Pelayanan Publik ini untuk diterapkan di berbagai wilayah Indonesia.⁵

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib dibuat oleh penyelenggara dengan mempertimbangkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Masyarakat dan pihak terkait harus dilibatkan dalam proses ini. Standar pelayanan mencakup hal-hal seperti persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau biaya, sarana dan fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, dan jaminan pelayanan yang memastikan bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan standar. Dengan menerapkan

⁵ Nur Aeni Rahmatilah¹; Darto Miradhia²; Nunung Runiawati³, 'Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor', *Jurnal Administrasi Negara*, 13 (2021), p. 101.

standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menerapkan prinsip yang efektif, efisien, inovasi, dan komitmen mutu dalam pekerjaan mereka. Karena orientasi pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, pelayanan diterima sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan melebihi harapan mereka.⁶

Sebagai upaya nyata reformasi birokrasi, pemerintah menghadirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat integrasi berbagai jenis layanan publik dalam satu tempat. MPP bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan perizinan dan non-perizinan, meningkatkan efisiensi, serta mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Melalui MPP, masyarakat diharapkan memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, dan bebas dari praktik korupsi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyusunan standar pelayanan menjadi kewajiban setiap penyelenggara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan mencakup persyaratan, mekanisme, jangka waktu, biaya, produk layanan, serta kompetensi pelaksana yang harus memberikan kepastian bagi masyarakat. Penerapan standar pelayanan yang baik menjadi tolok ukur utama dalam menilai efektivitas penyelenggaraan MPP.

Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang *Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik* menegaskan pentingnya layanan

⁶ Wirmie Eka Putra, "Analisis Pengaruh Pengawasan Fungsional, Akuntabilitas Publik Dan Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada SKPD Di Provinsi Jambi)," ", *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 18 (n.d.): 1–2.

perizinan usaha sebagai bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha, baik skala besar maupun Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dalam konteks daerah, MPP diharapkan menjadi instrumen yang memudahkan proses perizinan usaha, mempercepat pelayanan, dan menekan biaya administrasi yang selama ini menjadi keluhan pelaku usaha.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam layanan MPP juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa tujuan pembentukan MPP sesuai dengan harapan Masyarakat dan kebijakan pemerintah. Salah satu indikator keberhasilan MPP dalam mencapai *good governance* adalah tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan. MPP harus mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai prosedur, biaya, dan waktu layanan kepada masyarakat.⁷ Keterbukaan informasi ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam *good governance*.

Khusus di Kabupaten Pinrang, pembentukan Mal Pelayanan Publik menjadi salah satu langkah strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, untuk menilai keberhasilannya, perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas penyelenggaraan MPP, khususnya dalam aspek pelayanan perizinan usaha dan kontribusinya terhadap penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi. Evaluasi ini penting agar MPP tidak hanya menjadi simbol reformasi birokrasi, tetapi benar-benar berperan dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

⁷ Adilla Septiani And Others, 'Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik', *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 3.5 (2022), pp. 302–13.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang berfungsi dan berfungsi dengan baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal perizinan usaha. Selain itu, penelitian ini menyelidiki seberapa besar keberadaan MPP berkontribusi terhadap penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik—juga dikenal sebagai pemerintahan yang baik—yang merupakan tujuan utama reformasi birokrasi di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka pokok masalah adalah bagaimana Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Pinrang. Pokok masalah tersebut akan akan dirinci menjadi 3 sub masalah, sub-sub masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Pinrang?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang?
3. Bagaimana peran Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang dalam mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang.
3. Untuk mengetahui kontribusi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang dalam mewujudkan pemerintahan yang baik melalui pelayanan perizinan usaha.

D. Manfaat Penelitian

Selain untuk membuktikan kebenaran dari asumsi peneliti, penelitian dilaksanakan untuk dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan atau dalam pengaplikasiannya dalam kehidupan sehari-hari. secara umum manfaat yang diharapkan dalam sebuah penelitian terdiri dari dua yakni manfaat teoritis, dan manfaat praktis, adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoretis dan praktis untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah dan hukum tata negara. Secara teoretis, temuan penelitian ini dapat meningkatkan penelitian di bidang administrasi publik dan hukum tata negara, khususnya yang berkaitan dengan penerapan prinsip pemerintahan yang baik sebagai implementasi dari asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB).
2. Manfaat praktis Penelitian ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Kabupaten Pinrang meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, terutama dalam bidang perizinan usaha. Penelitian ini juga dapat membantu para pembuat kebijakan membuat rencana untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik sesuai prinsip negara hukum (*rechtstaat*), di mana pemerintah harus menjalankan pelayanan publik berdasarkan hukum, keadilan, dan kepentingan masyarakat. Selain itu, bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya keberadaan MPP sebagai sarana untuk memperoleh layanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat digunakan untuk mendukung penelitian saat ini. Hasil penelitian terdahulu dapat digunakan untuk membangun asumsi awal dan membangun teori yang relevan tentang masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

Penelitian Intan Alvionita dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo” penelitian ini menjelaskan mengenai pembagian ruangan yang tergabung dalam mall pelayanan publik serta meneliti indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pegawai instansi yang tergabung dalam mall pelayanan publik.⁸

Penelitian Putri Robiatul Adawiyah dengan judul “Inovasi Dalam Pelayanan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi” penelitian ini menjelaskan mengenai persoalan yang muncul dalam Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan.⁹

⁸ Intan Alvionita, “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo,” *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial* 2, no. 1 (2020): 33–38.

⁹ Putri Robiatul Adawiyah, “Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi,” *Politico* 18, no. 2 (2018).

Dalam penelitian Badu Ahmad dengan judul “Tipologi Inovasi dalam Layanan Publik: Implementasi dan Tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai” membahas mengenai inovasi dalam melaksanakan pelayanan guna memaksimalkan hasil kepuasan Masyarakat diantaranya inovasi dibidang produk/layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, kebijakan, dan sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk di MPP Sinjai meliputi digitalisasi layanan, seperti aplikasi mobile, sistem antrian berbasis teknologi, dan kios interaktif.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Rahma Stella Aldina dan Beni Hidayat membahas mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dinilai belum optimal, seperti pelayanan yang lambat, tidak informatif, dan belum profesional. Dalam upaya menjawab tantangan tersebut, pemerintah menghadirkan MPP sebagai inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi pemerintah maupun swasta dalam satu lokasi. MPP Kota Yogyakarta sendiri menyediakan 33 jenis layanan dari 13 instansi pemerintah dan 8 lembaga swasta.¹¹

Dalam penelitian A Septiana, N. P. M., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024) dengan judul “Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara” tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis

¹⁰ Badu Ahmad and Muhammad Rusdi, “Tipologi Inovasi Dalam Layanan Publik : Implementasi Dan Tantangan Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sinjai Pendahuluan Pelayanan Publik Merupakan Salah Satu Fungsi Utama Pemerintahan Yang Bertujuan” 4, no. 2 (2024): 332–46.

¹¹ Rahma Stella Aldina, “Peningkatan Kualitas Pelayan Publik Melalui Mal Pelayan Publik Kota Yogyakarta,” *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum* 22 No 2 (2023).

efektivitas dan mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas mal pelayanan publik dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara. Penelitian ini berfokus pada efektivitas penyelenggaraan mal pelayanan publik, indikator keberhasilan serta faktor pendukung dan penghambat. Terkait teori yang diangkat dalam penelitian yaitu administrasi publik dan efektivitas organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Jepara dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan terdapat indikator yang telah tercapai. Hal ini berdasarkan indikator efektivitas organisasi menurut Duncan yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Sedangkan faktor pendorong dan penghambat efektivitas tersebut dianalisis berdasarkan karakteristik yang menentukan efektivitas organisasi. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu yaitu fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Kepulauan Selayar.¹²

Sebagai contoh, penelitian telah menunjukkan bahwa mall dalam konteks ini adalah sebuah bangunan yang menjalankan fungsi one-preventincorporated carrier sebagai one-forest allinclusive yang diselenggarakan dalam satu wilayah yang menyediakan berbagai macam layanan publik dari berbagai lembaga yang relevan. Sebuah tinjauan yang dilakukan oleh Kementerian PAN dan RB menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai acara publik yang disiarkan melalui

¹² Muhammad Nur Hidayat, 'Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar', *Universitas Muhammadiyah Makassar*.

jejaring sosial dan media massa. Tentu saja, pemerintah akan mengalami kerugian jika kasus-kasus pengadilan tersebut tidak ditangani. bahkan dapat menyebabkan masyarakat tidak percaya satu sama lain. Sangat penting untuk melakukan survei untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Public Carrier Department Store (MPP) memberikan kepuasan kepada masyarakat, mengingat bahwa MPP telah diterapkan paling efektif di beberapa daerah.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Efektivitas Hukum

a. Pengertian Efektivitas Hukum

Validitas hukum berkaitan erat dengan efektivitas hukum, yang berarti bahwa norma bersifat mengikat dan masyarakat harus bertindak sesuai dengan norma yang berlaku. Bagaimana suatu undang-undang berfungsi atau tidak untuk mencapai tujuannya adalah satu-satunya cara untuk mengetahui seberapa efektif undang-undang dalam kehidupan nyata atau praktik. Agar hukum dapat memengaruhi perilaku manusia, persyaratan tertentu harus dipenuhi, salah satunya adalah dengan efektif mengkomunikasikan hukum kepada sasaran komunikasi hukum.¹³

Kata "efektif" berasal dari kata "efektif", yang berarti mencapai keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu. Hubungan antara hasil yang sebenarnya dicapai dan hasil yang diharapkan selalu terkait dengan efektivitas. Kemampuan untuk melakukan tugas, fungsi (kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya tanpa tekanan atau konflik di antara pelaksanaannya disebut efektif. Dengan demikian, indikator efektivitas hukum didefinisikan sebagai tercapainya sasaran atau tujuan yang

¹³ Nur Fitryani Siregar, "Efektivitas Hukum," *Al-Razi: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Kemasyarakatan* 18, no. 2 (2018): 1–16.

telah ditetapkan sebelumnya sebagai pengukuran bahwa suatu target telah tercapai sesuai dengan rencana.¹⁴

Hukum adalah aturan hukum, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Norma hukum tertulis adalah aturan yang ditetapkan oleh lembaga yang berwenang, yaitu DPR RI, dengan persetujuan Presiden, sementara norma hukum tidak tertulis adalah aturan yang ada dan diterapkan oleh masyarakat adat.¹⁵ Hukuman akan berfungsi dengan baik jika tujuannya adalah untuk mencegah perbuatan yang tidak diinginkan dan menghilangkan kekacauan. Jika terjadi kesalahan, hal itu dapat diperbaiki dengan mudah; jika terjadi keharusan untuk menerapkan atau menerapkan hukum dalam lingkungan baru, hukum dapat menyelesaikannya. Secara umum, hukum yang efektif dapat memungkinkan tujuan yang direncanakan untuk terwujud dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Sebagaimana dinyatakan oleh Soerjono Soekanto, "efektivitas suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu:

1. Faktor hukumnya sendiri
2. Faktor penegak hukum (pihak yang membuat dan yang menerapkan hukum)
3. Faktor sasaran atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum
4. Faktor masyarakat yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. Faktor kebudayaan sebagai hasil karya cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan.

¹⁴ Sabian Usman, 'Dasar-Dasar Sosiologi', Yogyakarta: Pustaka Belajar, (2009), Hlm 12

¹⁵ Rusdianto Sudirman, *PENGANTAR HUKUM TATA NEGARA* (Beruang Cipta Literasi, 2021).

Oleh karena itu, keberhasilan atau kegagalan peraturan bergantung pada aspek manusianya sendiri dan aspek peraturan yang dihasilkan oleh manusia itu sendiri.¹⁶

Menurut teori efektivitas hukum, seberapa efektif suatu kelompok adalah dalam mencapai tujuannya. Jika undang-undang efektif, undang-undang dianggap efektif jika tujuannya adalah untuk mendorong atau mengubah perilaku manusia menjadi perilaku hukum. Berbicara tentang efektivitas hukum berarti berbicara tentang kekuatan hukum untuk mengatur dan memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. Hukum hanya dapat berfungsi dengan baik jika komponen yang mempengaruhinya berfungsi dengan baik. Apabila masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh peraturan perundang-undangan, hukum atau peraturan tersebut berfungsi dengan baik. Menurut beberapa definisi efektivitas di atas, efektivitas adalah tingkatan atau tolak ukur keberhasilan dari tindakan atau usaha sebelumnya.¹⁷

Efektifitas hukum berarti bahwa orang bertindak sesuai dengan standar hukum sebagaimana mereka harus bertindak, dan bahwa standar tersebut diterapkan dan dipatuhi. Efektivitas hukum artinya bahwa efektivitas hukum akan disoroti dari tujuan yang ingin dicapai, yaitu efektivitas hukum. Jika seseorang mengatakan bahwa suatu aturan berhasil atau gagal mencapai tujuannya, maka dapat diketahui apakah pengaruhnya berhasil mengatur sikap atau perilaku tertentu sehingga sesuai dengan tujuannya atau tidak. Sanksi adalah salah satu cara biasa untuk mendorong orang untuk mematuhi hukum. Sanksi dapat berupa sanksi negative atau positif, yang bertujuan untuk mendorong orang untuk tidak melakukan tindakan tercela atau melakukan

¹⁶ Bagus Armanda, 'Parkir Liar Dalam Perspektif Teori Efektifitas Hukum', *Jurnal Pelita Nusantara*, 1.4 (2024), pp. 477–81,

¹⁷ Soerjono Soekanto, "Efektivitas Hukum Dan Penerapan Sanksi," *Bandung: CV. Ramadja Karya* 80 (1988).

tindakan yang baik. Berbicara tentang efektifitas hukum, validitas hukum juga dibahas. Validitas hukum berarti bahwa hukum mengikat, bahwa orang harus berperilaku sesuai dengan yang diharuskan oleh hukum, dan bahwa orang harus mematuhi dan menerapkan hukum.

Dengan memberikan keamanan dan keadilan kepada masyarakat, hukum bertujuan untuk mencapai kedamaian. Kepastian hukum berarti perumusan prinsip-prinsip hukum yang berlaku umum, yang berarti pula bahwa prinsip-prinsip tersebut harus ditegakkan atau diterapkan dengan tegas. Hal ini menyebabkan hukum harus diketahui dengan pasti oleh masyarakat karena hukum terdiri dari prinsip-prinsip yang ditetapkan untuk peristiwa saat ini dan yang akan datang, serta berlaku secara umum. Dengan demikian, di samping tanggung jawab kepastian dan keadilan, unsur kegunaan juga dimasukkan ke dalam hukum. Artinya adalah bahwa setiap anggota masyarakat memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang boleh dilakukan dan apa yang dilarang, dan bahwa mereka tidak akan dirugikan kepentingannya di luar batas-batas yang dapat diterima.¹⁸

b. Asas Kepastian Hukum

Kelsen menggambarkan hukum sebagai sistem norma, di mana pernyataan yang menekankan aspek "seharusnya", atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa aturan tentang tindakan yang harus dilakukan. Norma adalah hasil dari tindakan dan keputusan yang dibuat oleh manusia secara sadar. Dalam masyarakat, undang-undang yang berisi aturan umum menjadi pedoman bagi bagaimana seseorang berperilaku, baik dengan orang lain maupun dengan masyarakat secara keseluruhan. Aturan-aturan

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan Di Indonesia: Suatu Tinjauan Secara Sosiologis*, (Jakarta : Universitas Indonesia, 1976), hlm. 40.

ini menjadi batasan bagi masyarakat untuk membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum adalah "Scherkeit des Rechts selbst" (kepastian hukum tentang hukum itu sendiri). Berikut ini empat hal yang berkaitan dengan kepastian hukum:

1. Hukum itu sifatnya positif, yakni apa yang tercantum dalam peraturan (gesetzliches Recht).
2. Hukum hanya berlandaskan kepada fakta, bukan lagi berkenaan dengan asumsi oleh hakim.
3. Perumusan fakta wajib dilaksanakan secara komprehensif.
4. Hukum yang positif sangat tidak diperkenankan untuk diganti.¹⁹

Kepastian hukum dan kemanfaatan hukum adalah tujuan hukum yang mendekati realistis. Kaum Positivis lebih menekankan kepastian hukum, sedangkan kaum Fungsionalis lebih mengutamakan kemanfaatan hukum. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa "summum ius, summa injuria, summa lex, summa crux", yang berarti bahwa hukum yang keras dapat melukai, kecuali keadilan yang dapat membantunya, sehingga keadilan bukan tujuan hukum satu-satunya, tetapi tujuan Kehadiran hukum kontemporer telah menyebabkan munculnya masalah yang sebelumnya tidak ada sebelumnya, khususnya kepastian hukum itu sendiri. Meskipun keamanan hukum adalah sesuatu yang baru, keadilan dan keuntungan mendahului era hukum kontemporer selama berabad-abad. Menurut Utrecht, kepastian hukum memiliki dua pengertian: pertama, aturan yang umum membuat orang tahu apa yang boleh atau tidak boleh mereka lakukan; yang kedua, aturan yang umum membuat orang aman dari

¹⁹Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) & Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Undang-Undang (Legisprudence) Volume I Pemahaman Awal*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hlm. 288.

wewenang pemerintah karena mereka dapat mengetahui apa yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap mereka. Ajaran Yuridis-Dogmatik berasal dari aliran pemikiran positivistic di dunia hukum, yang cenderung melihat hukum sebagai sesuatu yang mandiri dan independen. Menurut penganut pemikiran ini, tujuan hukum adalah menjamin terwujudnya kepastian hukum. Hukum hanya membuat aturan umum, yang menunjukkan kepastian hukum. Sifat umum aturan hukum menunjukkan bahwa hukum tidak bertujuan untuk mencapai keadilan atau keuntungan, melainkan semata-mata untuk memberikan kepastian hukum.²⁰

Asas kepastian hukum menjamin bahwa hukum akan dilaksanakan dengan benar dan tepat karena kepastian merupakan tujuan utama hukum. Tanpa kepastian, identitas dan makna hukum akan tidak diketahui, dan jika hal itu terjadi, setiap orang tidak akan lagi menggunakan hukum sebagai pedoman berperilaku. Selain itu, kepastian hukum di suatu negara mendorong upaya untuk mengatur hukumnya. Ini dibuktikan dengan peraturan pemerintah, yang merupakan sistem hukum yang tepat dan independen dari segala keputusan. Dengan cara yang sama seperti konsep hukum adalah untuk menjamin bahwa hukum digunakan dengan benar dan tidak merugikan siapa pun, hukum juga harus berfungsi sebagai cara hidup bagi setiap orang dan melindungi masyarakat dari berbagai kejahatan yang dilakukan terhadap individu dan organisasi.

Hukum tidak boleh bertentangan satu sama lain dan harus dibuat dengan cara yang mudah dipahami oleh semua orang. Oleh karena itu, ide-ide seperti kepastian dan pelaksanaan hukum tidak mengganggu integritas dan pelaksanaan sistem yang sudah

²⁰ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum: Suatu Kajian Filosofis Dan Sosiologis*, 2002, hlm. 82-83.

ada. Kepastian hukum dibuat untuk memastikan bahwa orang selalu memiliki sikap yang baik terhadap peraturan perundang-undangan negara.²¹

2. Teori Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan mesin utama penggerak reformasi administrasi sebagai upaya dalam rangka mewujudkan good governance. Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik (MPP), Pemerintah Kabupaten Pinrang melaksanakan tugas sebagai pelayan publik yang telah tertulis pada peraturan perundang-undangan tersebut dengan menciptakan gagasan baru yaitu Mal Pelayanan Publik untuk menjawab kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang jauh lebih mudah, cepat dan tepat.²² Mal Pelayanan Publik adalah program pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Layanan terpadu sebelum adanya MPP dikenal dengan nama Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) kemudian berubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dari kedua layanan sebelumnya, dapat dikatakan jika Mal Pelayanan Publik sebagai peningkatan kualitas dari dua layanan pendahulunya.

Dimana Mal Pelayanan Publik ialah tempat terjadinya aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang menyatukan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan dari fungsi pelayanan

²¹ Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1994), hlm 127.

²² Meri Enita Puspita Sari, "Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik," *Jurnal Trias Politika* 2, no. 1 (2018): 1–12.

terpadu yang diberikan oleh pemerintah baik itu Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta pada satu tempat dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Pemerintah memakai istilah “Mal” dikarenakan rancangan dari Mal itu sendiri yang aman dan nyaman serta menyediakan segala kebutuhan yang masyarakat inginkan. Salah satu tempat pelayanan umum bagi warga Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Mall Pelayanan Umum.²³ Penyelenggaraan MPP merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu dengan ruang lingkup seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta. Bila dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) hanya terbatas pada kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah, maka dalam MPP Penyelenggara dapat melibatkan BUMN/BUMD dan Swasta.²⁴

Mal Pelayanan Publik adalah tempat di mana aktivitas penyelenggaraan barang, jasa, dan pelayanan administrasi dilakukan. Mal ini menyatukan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah, serta perusahaan swasta dan BUMN. Tujuan dari mal ini adalah untuk memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Pemerintah menggunakan istilah "Mal" karena rancangannya yang aman dan nyaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Mall Pelayanan Umum adalah tempat penting bagi warga Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mendapatkan layanan umum. Jika Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) hanya terbatas pada

²³ gusti Muhammad Hidayatullah, ‘Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3.3 (2024), pp. 1219–29.

²⁴ Dalam Kaitan, Pemenuhan Kebutuhan, and DI Kabupaten Langkat, ‘Kata Kunci : Mal Pelayanan Publik, Kebutuhan Publik, Kabupaten Langkat 1’, 10.1 (2021), pp. 1–10.

kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah, penyelenggaraan MPP dapat melibatkan BUMN/BUMD dan swasta.²⁵ Mal Pelayanan Publik adalah tempat di mana aktivitas penyelenggaraan barang, jasa, dan pelayanan administrasi dilakukan. Mal ini menyatukan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah, serta perusahaan swasta dan BUMN. Tujuan dari mal ini adalah untuk memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Pemerintah menggunakan istilah "Mal" karena rancangannya yang aman dan nyaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Mall Pelayanan Umum adalah tempat penting bagi warga Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mendapatkan layanan umum. Jika Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) hanya terbatas pada kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah, penyelenggaraan MPP dapat melibatkan BUMN/BUMD dan swasta.²⁶

Mal Pelayanan merupakan Inovasi penemuan baru yang berbeda dengan yang sudah banyak dipakai oleh orang-orang pada umumnya. Inovasi dalam pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi melalui ide-ide kreatif seseorang guna meningkatkan pelayanan publik, menciptakan pembaharuan dibidang prosedur, metode juga struktur rganisasi yang manfaatnya mempunyai nilai plus pada kualitas pelayanan. Dengan demikian maka inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan seseorang untuk menciptakan hal baru, akan tetapi bagaimana dapat dilihat dari pencapaian kinerja ataupun mengembangkan inovasi yang sudah ada

²⁵ gusti Muhammad Hidayatullah, 'Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3.3 (2024), pp. 1219–29.

²⁶ Dalam Kaitan, Pemenuhan Kebutuhan, and DI Kabupaten Langkat, 'Kata Kunci : Mal Pelayanan Publik, Kebutuhan Publik, Kabupaten Langkat 1', 10.1 (2021), pp. 1–10.

sebelumnya. Inovasi selalu memunculkan hal-hal baru yang dapat dibedakan dengan yang lain, namun inovasi juga memiliki keserasian dengan inovasi lama.²⁷

Penyelenggaraan MPP dilaksanakan untuk mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat, daerah, BUMN, BUMD, swasta dan unit layanan pendukung lainnya dalam satu tempat dan/atau gedung yang sama. Penyelenggaraan MPP memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha.²⁸ Dalam pelayanan publik paling utama adalah efektivitas dalam pelayanan publik, setiap inovasi pelayanan public ditujukan untuk melayani masyarakat agar semua kepentingan masyarakat dapat terakomodasi atau terpenuhi dengan baik. Untuk mewujudkan pelayanan public yang efektif tidaklah mudah, karena dalam lingkup organisasi mempunyai arti tersendiri dalam mewujudkan efektivitas pelayanan..²⁹

Penyelenggaraan MPP dimaksudkan untuk menggabungkan berbagai layanan yang berasal dari pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD, swasta, dan unit layanan pendukung lainnya dalam satu lokasi dan/atau bangunan yang sama. Penyelenggaraan MPP meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha dengan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan.³⁰ Fokus utama dari inovasi pelayanan publik adalah efektivitas; setiap inovasi ditujukan

²⁷ Syifaul Jannah and Khusnul Khotimah, 'Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember', *Formula Jurnal Administrasi Publik*, 1.1 (2024), pp. 43–52.

²⁸ Widdy Yuspita Widiyaningrum, "Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmpptsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung," *Jurnal JISIPOL* 6, no. P-ISSN 2087-4742 (2022): 57–68.

²⁹ Syifaul Jannah and Khusnul Khotimah, 'Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember', *Formula Jurnal Administrasi Publik*, 1.1 (2024), pp. 43–52.

³⁰ Yuspita Widiyaningrum, "Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmpptsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung."

untuk melayani masyarakat agar semua kepentingan masyarakat dapat terakomodasi atau terpenuhi dengan baik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, memiliki arti tersendiri dalam lingkup organisasi.³¹

b. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Publik

Tujuan: Salah satu jenis inovasi pelayanan publik yang saat ini sedang digaungkan adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik. Hal ini diperlukan untuk mempercepat pencapaian tujuan reformasi birokrasi, yaitu perbaikan kualitas pelayanan publik. Tujuan dari Mal Pelayanan Publik adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi lebih cepat, lebih murah, dan lebih mudah untuk diakses. Menurut Permenpan RB nomor 23 tahun 2017, penyelenggaraan mal pelayanan publik, tujuan pembentukan mal pelayanan publik adalah sebagai berikut.

1. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.
3. Mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat dan daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama.
4. Menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem.
5. Meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik.

³¹ Achmad Toyyibul Fikri, “Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik,” *Universitas Islam Malang*, 2023.

6. Memberikan kemudahan kepada pengguna dalam memproses layanan pada suatu lokasi atau gedung.
7. Mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi.
8. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.³²

Pelayanan publik semata-mata bertujuan untuk kepentingan masyarakat yang menerimanya. Maryam berpendapat bahwa tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan dapat sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai tujuan ini, kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat diperlukan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas. Kepuasan masyarakat menentukan kualitas pelayanan publik. Mal Pelayanan Publik dibangun untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi orang-orang untuk mendapatkan layanan. Kemudian meningkatkan daya saing di seluruh dunia dengan memberikan kesempatan bagi orang Indonesia untuk berusaha. Menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017, salah satu tujuan pembentukan MPP adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan.

Namun, Hayat menyatakan bahwa "Manfaat pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional." Kualitas kinerja dengan

³² Dadang Suwanda, Wirman Syafri, and Tjahya Supriatna, "Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas Dan Inovasi Layanan Masyarakat" (PT Remaja Rosdakarya, 2021).

kemampuan dan soft skill yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dipengaruhi oleh profesionalitas dalam memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing.

Pelayanan publik bermanfaat bagi berbagai pihak terkait, termasuk organisasi, pegawai, dan pelanggan. Kepuasan pelanggan dan berbagai pihak terkait organisasi, termasuk pegawai, dapat dicapai melalui pelayanan profesional yang memenuhi dan memenuhi kebutuhan yang diharapkan secara tepat, cepat, dan dengan interaksi atau sentuhan dengan pegawai yang memancarkan sikap, perilaku positif, atau lebih baik, lebih menyenangkan daripada pesaing³³

c. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat adalah hasil dari kinerja yang dilakukan oleh organisasi atau individu. Pelanggan tidak puas jika kinerja kurang dari harapan, jika memenuhi harapan, atau jika sangat puas atau senang. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai penilaian karakteristik produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menentukan tingkat kepuasan konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.³⁴

Orang-orang yang menggunakan layanan Mal Pelayanan Publik, khususnya di bagian Pencatatan Sipil, Kabupaten Sumenep, merasa puas karena mereka

³³ I Dewa Gede Soni Aryawan ATD, *Mal Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik* (Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021).

³⁴ Supawanhar Supawanhar, Sudriyanti Putri, and Rhidho Ravi Febriansah, 'Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Perizinan E-Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Bengkulu', *Journal of Governance and Public Administration*, 1.4 (2024), pp. 563–78.

mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka dan memenuhi dimensi kualitas. Ini adalah bukti bahwa layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik, khususnya di bagian Pencatatan Sipil, Kabupaten Sumenep, berkualitas tinggi dan dapat memenuhi harapan masyarakat.³⁵

Menurut PP No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan PerMen PAN-RB No. 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari pengukuran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. PerMen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 menetapkan 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat, termasuk yang berikut:

1. Persyaratan. Adalah Syarat yang harus dipenuhi saat mengajukan atau mengurus permohonan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Tata cara pelayanan yang harus diikuti baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses atau tahap pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan.
4. Biaya atau tarif. Sejumlah Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan saat mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.³⁶

³⁵ Elliyah El-Ghafur and Dina Kurniawati, 'Analisis Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep', *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, 1.1 (2020), pp. 1–6.

³⁶ Veronica Nawangsih and Mariatul Khiptia Agis Aderovi, 'Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo', *Jurnal Sospoli*, 2.1 (2022), pp.81–93.

6. Kompetisi Pelaksanaan. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksanaan. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan harus sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Tata cara pelaksanaan atau SOP penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Saran yang digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).³⁷

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi salah satu metode mengukur kualitas layanan public sekaligus menjadi dasar untuk melakukan peningkatan kualitas layanan publik terus menerus. SKM merupakan salah satu bentuk evaluasi pelayanan publik demi kualitas pelayanan yang lebih baik. Peningkatan kualitas layanan public merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik. Untuk mencapai peningkatan tersebut, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan secara mendalam.

3. Siyasah Idariyyah

Teori Siyasah Idariyyah merupakan cabang dari fiqh siyasah atau siyasah syar'iyah dalam tradisi keilmuan islam yang fokus pada pengarturan administrasi negara dan tata kelola pemerintahan untuk mencapai kemaslahatan umat. Siyasah

³⁷ I W Maesarini, D R Setiawan, and, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020', *Administrasi: Jurnal Ilmiah ...*, 8.2 (2021), pp. 165–71.

idariyyah berasal dari kata “sasa” yang berarti mengatur atau memerintah, dan “idariyyah” dari “adara” yang berarti mengelola urusan administratif secara efektif, mencakup kewenangan organ pemerintahan, birokrasi, pengelolaan keuangan negara, pelayanan publik serta pemeliharaan ketertiban umum. Teori ini bersumber dari Al-quran, hadis, ijma, qiyas dan maslahat mursalah dengan tujuan mewujudkan pemerintahan baik yang transparan akuntabel, efisien dan berorientasi pada keadilan sosial.

Prinsip Siyasah Idariyyah menekankan pengelolaan negara yang sejalan dengan syariat islam, termasuk transparansi dalam pengambilan keputusan, akuntabilitas pejabat, serta efisien birokrasi untuk menghindari kerugian negara.

Dalam konteks pemerintahan Islam, Siyasah Idariyyah memiliki peran strategis sebagai landasan normatif dalam mengatur hubungan antara penguasa dan rakyat. Teori ini menempatkan administrasi negara bukan semata-mata sebagai mekanisme teknis, tetapi sebagai amanah yang harus dijalankan sesuai dengan nilai-nilai keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab. Dengan demikian, setiap kebijakan dan tindakan administratif harus diarahkan untuk melindungi kepentingan umum dan mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan.

Siyasah Idariyyah juga menekankan pentingnya profesionalisme aparatur pemerintahan. Pejabat publik dituntut memiliki kompetensi, integritas, dan komitmen moral dalam menjalankan tugasnya. Prinsip ini sejalan dengan ajaran Islam yang mengharuskan penempatan seseorang pada jabatan tertentu berdasarkan kemampuan dan kelayakan, sehingga pelaksanaan tugas pemerintahan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

C. Kerangka Konseptual

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Kata Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris, dari "efektif", yang berarti berhasil atau berhasil dengan baik. Efek adalah ketepatan penggunaan, hasil guna, atau menunjang tujuan, menurut kamus ilmiah populer. H. Emerson mengatakan, "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya." Pendapat ini sesuai dengan pendapat Hidayat (1986), yang menyatakan, "Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana persentase target yang dicapai lebih besar, lebih efektif."³⁸

Efektivitas adalah suatu penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk bisa menghasilkan beberapa barang atas jasa yang diberikannya," kata Sondang P. Siagian. Kinerja menunjukkan keberhasilan, yang ditentukan oleh tercapainya atau tidaknya suatu tujuan. Jika hasil kegiatan lebih dekat dengan tujuan, itu berarti tingkat efisiensi yang lebih tinggi. Efektivitas dalam manajemen kerja berarti berkonsentrasi pada pencapaian berbagai tujuan dengan penggunaan sumber daya yang tepat waktu. Tujuan harus ditentukan terlebih dahulu, dan hasil harus dicapai dengan menggunakan sumber daya tersebut dalam jangka waktu tertentu. Tingkat keberhasilan suatu operasi di sektor publik disebut efektif, dan suatu operasi dikatakan efektif jika memiliki pengaruh besar

³⁸ Mohammadeva Abdokhoda, "Faktor Investigasi Yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi Oleh Teknologi, Bagian Catatan Medis Berdasarkan Model Penerimaan Teheran, Di Rumah Sakit Universitas Ilmu Kedokteran," 2019.

terhadap kemampuan untuk menyediakan layanan masyarakat yang merupakan sasaran yang sudah ditentukan.³⁹

Kemampuan untuk memilih dan mencapai tujuan yang tepat dikenal sebagai efisiensi. Karena itu, efektivitas mengacu pada hubungan antara output, apa yang telah dicapai, atau hasil yang sebenarnya dicapai, dengan tujuan, rencana, atau hasil yang diharapkan. Suatu organisasi dianggap efektif jika hasilnya dapat memenuhi tujuan. Dalam konteks mencapai tujuan, efektivitas berarti melakukan hal yang benar atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Dengan demikian, efektivitas diukur sebagai satu ukuran apakah manajer mengerjakan pekerjaan yang benar. Sejauh mana sebuah organisasi mencapai tujuannya dikenal sebagai efektivitas. Dalam kenyataannya, sulit untuk menjelaskan dengan tepat apa yang dimaksud dengan "efektivitas organisasi".

Semua orang memiliki pandangan yang berbeda tentang seberapa efektif suatu organisasi, tergantung pada kerangka acuan yang mereka gunakan. Menurut beberapa sarjana ilmu sosial, kualitas kehidupan karyawan adalah cara yang paling umum untuk menilai efektivitas seseorang. Menurut Richard M. Steers, cara terbaik untuk melakukan penelitian efektivitas adalah dengan mempertimbangkan tiga konsep yang saling terkait:

1. Pemahaman tentang optimasi tujuan: seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang diinginkannya.
2. Perspektif sistematis: seberapa jauh tujuan mengikuti evolusi dalam organisasi.
3. Tekanan pada perilaku manusia dalam struktur organisasi: b

³⁹ evah Ridzana, Luthfi Faisal Natsir, And Wiji Febriyani Rizkiyah, 'Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Indramayu', *Aspirasi*, 15.1 (2025), pp. 46–57.

Selain pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut, efektivitas juga dapat dipahami sebagai indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu kebijakan, program, maupun kegiatan organisasi. Efektivitas tidak hanya berkaitan dengan tercapainya target secara kuantitatif, tetapi juga mencakup kualitas hasil serta kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan. Dengan demikian, suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai tidak hanya memenuhi target numerik, tetapi juga memberikan manfaat nyata sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam praktik manajerial dan administrasi publik, efektivitas sering dijadikan tolok ukur utama dalam evaluasi kinerja organisasi. Hal ini disebabkan karena efektivitas menunjukkan sejauh mana organisasi mampu mengelola sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas organisasi tersebut. Oleh karena itu, efektivitas menjadi aspek yang sangat penting dalam proses perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan kegiatan organisasi.

Efektivitas juga berkaitan erat dengan proses pengambilan keputusan. Keputusan yang tepat akan berpengaruh langsung terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Dalam hal ini, efektivitas menuntut adanya kejelasan tujuan, strategi yang tepat, serta koordinasi yang baik antarunit kerja. Tanpa adanya keselarasan antara tujuan dan pelaksanaan, maka efektivitas sulit untuk diwujudkan secara optimal.

Lebih lanjut, efektivitas dalam organisasi sektor publik memiliki karakteristik tersendiri, karena tujuan yang ingin dicapai tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan, melainkan pada pelayanan kepada masyarakat. Oleh

sebab itu, ukuran efektivitas dalam sektor publik sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat, pemerataan layanan, serta dampak sosial yang dihasilkan. Suatu program publik dikatakan efektif apabila mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kesejahteraan publik.

Berdasarkan apa yang disebutkan di atas, ukuran dari efektifitas adalah perbandingan antara input dan output; ukuran dari efektifitas adalah kepuasan yang tinggi dan penciptaan hubungan kerja yang baik; dan ukuran dari efektivitas adalah rasa saling memiliki yang tinggi.⁴⁰

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Ada Salah satu dari banyak faktor yang dapat memengaruhi kinerja suatu organisasi adalah sebagai berikut:

a) Karakteristik Organisasi

Organisasi hubungan yang relatif konstan, seperti susunan sumber daya manusia. Struktur adalah cara unik untuk menempatkan manusia dalam organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan dalam hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan tingkah laku dan pola interaksi yang berorientasi pada tugas.

b) Karakteristik lingkungan

⁴⁰ Layaman Layaman and Suci Hartati, "Studi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon," *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jurnal Ini Sudah Migrasi)* 12, no. 1 (2009): 13–33.

Karakteristik lingkungan mencakup dua komponen. Yang pertama adalah lingkungan ekstern, yang berdampak besar pada organisasi, terutama dalam hal pengambilan keputusan dan pengambilan keputusan. Yang kedua adalah lingkungan intern, atau iklim organisasi, yang merupakan lingkungan organisasi secara keseluruhan.⁴¹

c) Karakteristik pekerja

Karakter karyawan adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap produktivitas. Setiap orang memiliki banyak perbedaan, tetapi mengetahui perbedaan itu sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, suatu organisasi harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi jika ia ingin berhasil.

d) Karakteristik manajemen

Merupakan Karakteristik manajemen adalah pendekatan dan prosedur kerja yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aspek organisasi bekerja dengan efektif. Pemimpin dapat menggunakan kebijakan dan praktik manajemen untuk mengatur setiap tindakan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam menerapkan kebijakan dan praktik ini, penting untuk mempertimbangkan manusia daripada hanya strategi dan mekanisme kerja. Mekanisme ini termasuk penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya, pembuatan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, dan adaptasi terhadap perubahan dalam lingkungan organisasi yang dihasilkan oleh inovasi.

2. Masyarakat

⁴¹ Donni Juni Priansa and Agus Garnida, "Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, Dan Profesional," 2015.

a. Pengertian Masyarakat

Suatu kesatuan yang lebih besar dari kelompok sosial, masyarakat mencakup semua kelompok sosial, institusi, dan individu yang tinggal dalam suatu wilayah atau lingkungan yang sama dan berinteraksi satu sama lain. Masyarakat memiliki struktur yang kompleks, terdiri dari berbagai lapisan, kelas, dan kelompok sosial, dan semua elemen ini berkontribusi pada pembentukan budaya, norma, dan nilai bersama. Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, masyarakat berperan sebagai warga masyarakat untuk menyampaikan kepentingan, pemikiran, dan aspirasi mereka.⁴²

"Masyarakat" dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin "socius", yang berarti teman atau kawan. "Masyarakat", yang berasal dari bahasa Arab "syirk", menunjukkan sekelompok orang yang saling mempengaruhi secara terus menerus dalam suatu tradisi. Adanya kebutuhan bersama seperti nilai-nilai, norma, cara-cara, dan prosedur, serta harapan dan keinginan menyebabkan pergaulan ini terjadi. Masyarakat dibentuk oleh hal-hal yang disebutkan di atas.⁴³

Peter L. Berger mengatakan bahwa masyarakat adalah kumpulan hubungan manusia yang luas dan kompleks. Menurut definisi tersebut, keseluruhan kompleks terdiri dari bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan. Misalnya, jantung, hati, otak, dan paru-paru adalah bagian-bagian tubuh manusia yang membentuk sistem organik biologis yang disebut manusia. Dengan cara yang sama, masyarakat terdiri dari berbagai bagian yang membentuk hubungan sosial; contohnya adalah hubungan antara

⁴² Dr. H. Syafa'at Anugrah Pradana, S.H.,M.H, *Pokok-Pokok Hukum Pemerintahan Daerah*, 1st edn (2018).

⁴³ Ine Kusuma Aryani et al., "Memahami Konsep Masyarakat Sebagai Lingkungan Sosial," n.d.

orang tua dan anak, hubungan antara guru dan murid, dan hubungan antara atasan dan bawahan. Hubungan yang luas ini disebut masyarakat.⁴⁴

Seringkali, masyarakat disusun berdasarkan pekerjaan utama mereka. Beberapa istilah digunakan oleh pakar ilmu sosial untuk menggambarkan masyarakat, seperti masyarakat pemburu, masyarakat pastoral nomadis, masyarakat bercocok tanam, dan masyarakat agrikultur intensif. Namun, istilah yang lebih umum digunakan adalah "masyarakat peradaban."

Sebagian pakar berpendapat bahwa masyarakat industri dan pasca industri berbeda dari masyarakat agraris konvensional. Struktur politik juga dapat menentukan bagaimana masyarakat diorganisasikan.

Ada kemungkinan bahwa persepsi masyarakat adalah tanggapan atau pengetahuan tentang lingkungan dari kumpulan orang yang berinteraksi satu sama lain. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa orang-orang ini memiliki nilai-nilai, norma, cara-cara, dan prosedur yang merupakan kebutuhan bersama dalam bentuk sistem adat istiadat yang berkelanjutan dan terikat oleh identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera.⁴⁵

Selain sebagai suatu kesatuan sosial yang kompleks, masyarakat juga berfungsi sebagai ruang utama terbentuknya identitas sosial individu. Melalui interaksi yang berlangsung secara terus-menerus, individu belajar memahami peran, hak, dan kewajibannya sebagai bagian dari masyarakat. Proses sosialisasi ini memungkinkan

⁴⁴ Janu Murdiyatmoko, *Sosiologi: Memahami Dan Mengkaji Masyarakat* (PT Grafindo Media Pratama, 2007).

⁴⁵ salsa Bila, 'Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat' (Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa" APMD", 2023).

nilai dan norma yang berlaku diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya, sehingga keberlangsungan kehidupan bermasyarakat dapat terjaga.

Masyarakat tidak bersifat statis, melainkan dinamis dan senantiasa mengalami perubahan. Perubahan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan ekonomi, globalisasi, serta dinamika politik. Perubahan sosial dalam masyarakat dapat berdampak pada pola hubungan antarindividu maupun antar kelompok sosial, termasuk perubahan dalam sistem nilai, norma, dan struktur sosial yang ada.

Dalam konteks kehidupan bernegara, masyarakat memiliki peran strategis sebagai subjek sekaligus objek pembangunan. Partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik merupakan wujud nyata dari demokrasi. Keterlibatan masyarakat ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas.

Selain itu, masyarakat juga berperan sebagai mekanisme kontrol sosial terhadap jalannya pemerintahan. Melalui aspirasi, kritik, dan partisipasi aktif, masyarakat dapat mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Peran ini menunjukkan bahwa masyarakat bukan hanya kumpulan individu, melainkan kekuatan sosial yang mampu memengaruhi arah kebijakan dan pembangunan.

b. Ciri-ciri Masyarakat

Masyarakat dapat memiliki fasilitas yang memungkinkan interaksi. Sangat penting untuk diingat bahwa tidak semua kesatuan manusia yang saling berinteraksi merupakan masyarakat karena suatu masyarakat harus memiliki ikatan khusus yang

menghasilkan pola tingkah laku yang menyangkut semua aspek kehidupan di sekitar kesatuan tersebut, yang menjadi adat istiadat.

Suatu masyarakat harus memiliki ikatan adat istiadat yang khas, seperti bagian kehidupan dan durasi. Mereka juga harus memiliki rasa identitas, yang membuat mereka berbeda dari orang lain.⁴⁶ Menurut Soekanto masyarakat memiliki ciri-ciri yang dinyatakan sebagai berikut:

- a. Orang yang tinggal bersama. Ilmu sosial tidak memiliki cara yang pasti untuk mengetahui seberapa jauh manusia harus berada. Secara teoritis, harus ada minimal dua orang yang tinggal bersama.
- b. Mencampurnya selama waktu yang cukup lama. Kumpulan manusia tidak sama dengan kumpulan benda mati seperti kursi, meja, dll. Karena berkumpulnya manusia, akan muncul manusia baru. Orang itu juga dapat berbicara, ramah, dan mengerti, dan dia ingin menyampaikan perasaan atau kesan-kesannya. Akibatnya, sistem komunikasi dan peraturan yang mengatur hubungan manusia dalam kelompok tersebut muncul.
- c. Mereka adalah sistem yang berfungsi bersama. Karena setiap anggota kelompok merasa terikat satu sama lain, sistem kehidupan bersama menghasilkan kebudayaan.⁴⁷

Menurut Marion Levy, sebuah kelompok dapat dianggap sebagai masyarakat jika memenuhi empat syarat. Mereka adalah sebagai berikut: kelompok itu dapat bertahan lebih dari satu anggota, dapat merekrut seluruh atau sebagian anggota melalui

⁴⁶ yeyen Paramika, 'Perkembangan Kehidupan Sosial Budaya Masyarakat Transmigrasi Di Desa Tunggal Bhakti Kecamatan Kembayan Kabupaten Sanggau' (Ikip Pgri Pontianak, 2024).

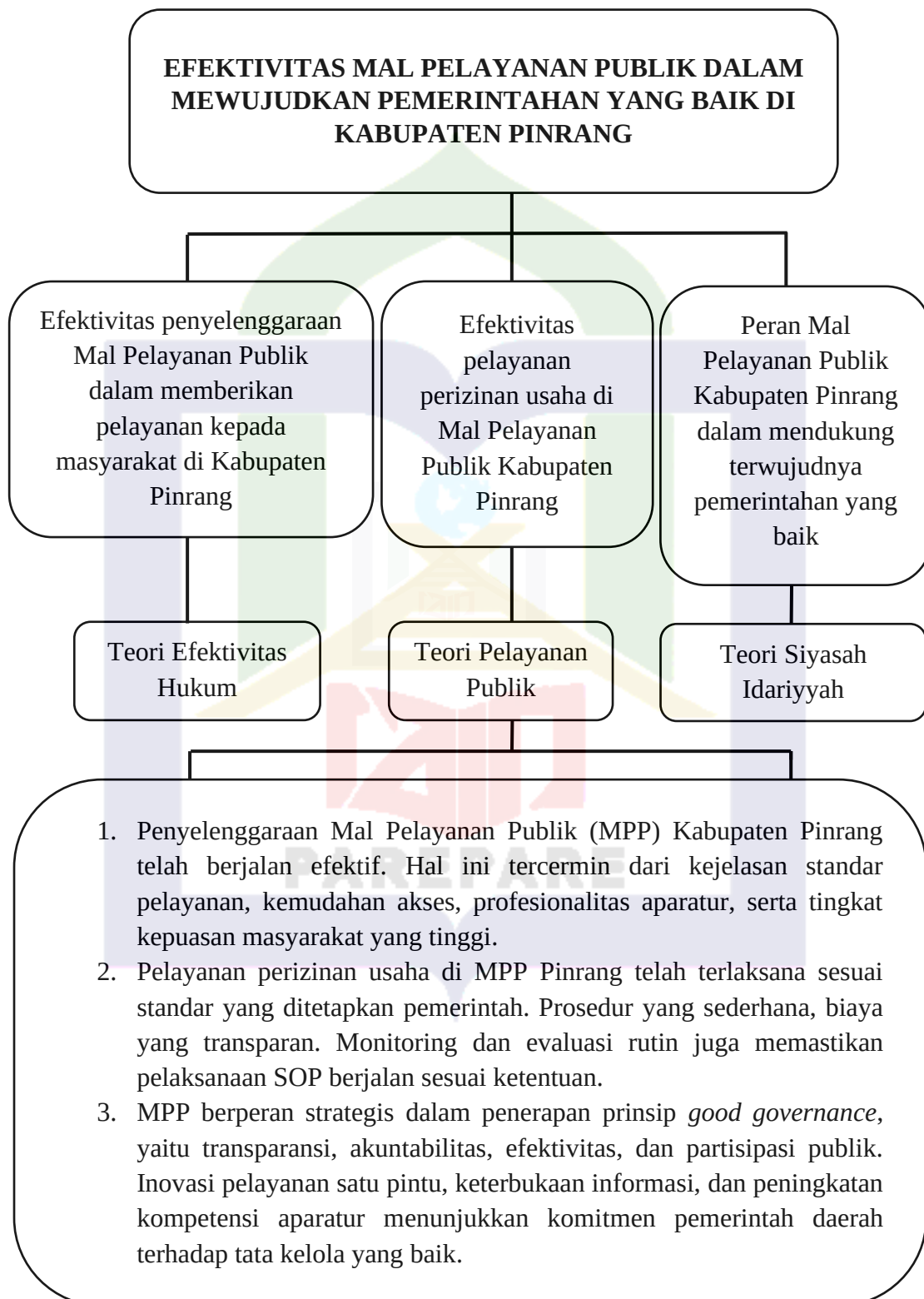
⁴⁷ Heri Kusmanto, "Partisipasi Masyarakat Dalam Demokasi Politik," *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)* 2, no. 1 (2014): 78–90.

reproduksi atau kelahiran, memiliki sistem tindakan utama yang independen, dan secara kolektif setia pada sistem tindakan utama.⁴⁸



⁴⁸ Muhammad Akmal Permadi, 'Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Budaya Gotong Royong Di Desa Punggur Kapuas Kabupaten Kuburaya Tahun 2022' (Ikip Pgri Pontianak, 2023).

D. Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan judul yang diteliti oleh peneliti, penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian lapangan (field research), yaitu jenis penelitian yang meneliti kejadian nyata di lapangan.

Tujuannya adalah untuk menggambarkan dan menganalisis fakta melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan empiris digunakan untuk memahami lebih dalam fenomena sosial dan perilaku manusia, serta untuk mengungkap makna di balik realitas yang ada. Fokus penelitian adalah upaya Dinas Sosial dalam menangani lanjut usia agar mereka dapat menjalani kehidupan yang layak di masa tua.

Oleh karena itu, penelitian yang akan dilakukan peneliti akan dikategorikan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat, dan menganalisis gejala yang tampak dari subjek yang diteliti secara aktual serta menemukan informasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat berlangsungnya suatu penelitian untuk mendapatkan pemecahan terhadap permasalahan yang diangkat. Lokasi penelitian ini bertempat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pinrang, terletak

di Jl. Soekawati No. 40, Kelurahan Maccorawalie, Kecamatan Watang Sawitto. Waktu kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bagaimana Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Pinrang.

D. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data Data primer adalah data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya melalui observasi dan wawancara dengan informan yang relevan. Dalam penelitian ini, data primer berupa hasil wawancara langsung dengan informan yang diamati atau diwawancarai.

Dalam penelitian ini, data utama berasal dari pendapat subjek (responden) individu dan kelompok. Oleh karena itu, peneliti ini mendapatkan informasi langsung dari pihak-pihak atau pengurus yang terkait melalui wawancara dengan pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang serta anggota masyarakat lokal.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber berbeda disebut data sekunder. Sumber-sumber ini dapat termasuk dokumen, arsip, peraturan pemerintah, buku, laporan, jurnal, dan lainnya. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari skripsi, peraturan pemerintah, jurnal, dan data dari internet sebagai pendukung dan referensi terkait kinerja Mal Pelayanan Publik Kabupaten.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data

Untuk mendapatkan informasi tentang subjek penelitian ini, survei lapangan digunakan. Metode ini mencakup::

1) Observasi

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai observasi melibatkan pengamatan dan catatan tentang keadaan atau perilaku objek penelitian. Dalam penelitian, observasi sering dilakukan karena perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan responden yang tidak terlalu besar. Peneliti akan melakukan observasi langsung di lokasi Mall Pelayanan Publik (MPP).

Penelitian ini menggunakan metode observasi baik partisipan maupun non-partisipasi. Di mana peneliti melihat aktivitas sehari-hari objek penelitian, atribut fisiknya, situasi, dan peran yang terlibat dalam situasi Metode yang digunakan adalah mengamati objek penelitian secara langsung, yaitu kelangsungan hidup orang tua dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, peneliti juga menulis catatan tentang temuan pengamatan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Tujuannya adalah untuk mendapatkan hasil analisis mendalam.

2) Angket

Angket merupakan sebuah daftar pertanyaan secara tertulis. Dimana peneliti akan membuat daftar pertanyaan lalu diberi jawaban dari alternative untuk setiap pertanyaan. Kemudian disebarakan kepada responden yang menjadi objek penelitian yang diteliti.

3) Wawancara

Pengumpulan data dengan wawancara memungkinkan Anda mendapatkan informasi langsung dari orang yang Anda tanyai. Wawancara adalah jenis komunikasi verbal dengan tujuan mendapatkan informasi. Wawancara adalah proses interaksi

antara orang yang diwawancarai (juga disebut sebagai peneliti dalam penelitian) dan informan (juga disebut responden), yaitu orang yang memberikan keterangan atau informasi tentang penelitian. Peneliti melakukan wawancara ini untuk mengumpulkan informasi tentang masalah dan keuntungan yang terjadi selama proses pembentukan dan pelaksanaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pinrang.

4) Dokumentasi

Pengumpulan data dengan wawancara memungkinkan Anda mendapatkan informasi langsung dari orang yang Anda tanyai. Wawancara adalah jenis komunikasi verbal dengan tujuan mendapatkan informasi. Wawancara adalah proses interaksi antara orang yang diwawancarai (juga disebut sebagai peneliti dalam penelitian) dan informan (juga disebut responden), yaitu orang yang memberikan keterangan atau informasi tentang penelitian. Peneliti melakukan wawancara ini untuk mengumpulkan informasi tentang masalah dan keuntungan yang terjadi selama proses pembentukan dan pelaksanaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pinrang.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan proses penting dalam penelitian, terutama pada penelitian kualitatif, untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan valid. Ada beberapa kriteria dan teknik yang digunakan dalam uji keabsahan data, untuk proses penemuan data hingga penyajian data dapat dikatakan sah apabila data temuan telah diuji dan memenuhi kriteria untuk dapat dijadikan sebagai penelitian ilmiah. Adapun 4 aspek yang menjadi acuan terhadap data dalam penelitian kualitatif, diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. *Credibility* (Derajat Kepercayaan)

Uji kredibilitas, atau kredibilitas, adalah uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Untuk menguji kredibilitas penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi untuk memenuhi nilai kebenaran hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini dapat dianggap memiliki derajat kepercayaan yang tinggi jika mereka mencapai tujuan penelitian, yaitu mempelajari masalah secara menyeluruh untuk mengetahui keakuratannya dan memastikan keakuratannya.

2. *Transferability* (Keteralihan)

Dalam penelitian kualitatif, transferabilitas kriteria keteralihan merupakan validitas eksternal. Validitas eksternal menunjukkan seberapa tepat atau relevan hasil penelitian dengan populasi yang diambil sampelnya. Pada bagian ini, peneliti dapat menjelaskan bagaimana data atau hasil penelitian berkontribusi pada penelitian lanjutan. Karena itu, nilai transfer penelitian tetap valid bahkan ketika digunakan dalam berbagai konteks dan dalam berbagai konteks sosial.

3. *Dependability* (Kebergantungan)

Dalam penelitian kualitatif, dependabilitas (kebergantungan) dikenal sebagai dependabilitas; dalam penelitian kuantitatif, ini disebut sebagai reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit keseluruhan proses penelitian; peneliti akan berkonsultasi kembali dengan pembimbing mereka setelah mereka melakukan audit. Dependability didefinisikan sebagai kemampuan untuk melakukan ulang penelitian melalui pemeriksaan yang melibatkan proses analisis data dan referensi yang mendukung.

4. *Confirmability* (Kepastian)

Confirmability penelitian juga disebut sebagai objektivitas pengujian kualitatif. Penelitian kualitatif menguji validitas berarti menguji hasil penelitian terkait dengan proses. Penelitian ini dapat dikatakan objektif hanya jika hasilnya disetujui oleh lebih banyak orang. Mengenai proses dan komponen penelitian untuk memungkinkan untuk melanjutkan penelitian yang berkaitan dengan hasilnya

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini mencakup mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang harus dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti sendiri dan orang lain. Menurut Miles dan Huberman, data dalam penelitian kualitatif sudah jenuh karena analisisnya dilakukan secara konsisten sampai tuntas. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi :

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih yang paling penting, memfokuskan pada yang paling penting, dan mencari tema dan polanya. Oleh karena itu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data tambahan dan pencarian data jika diperlukan.

2. Penyajian Data

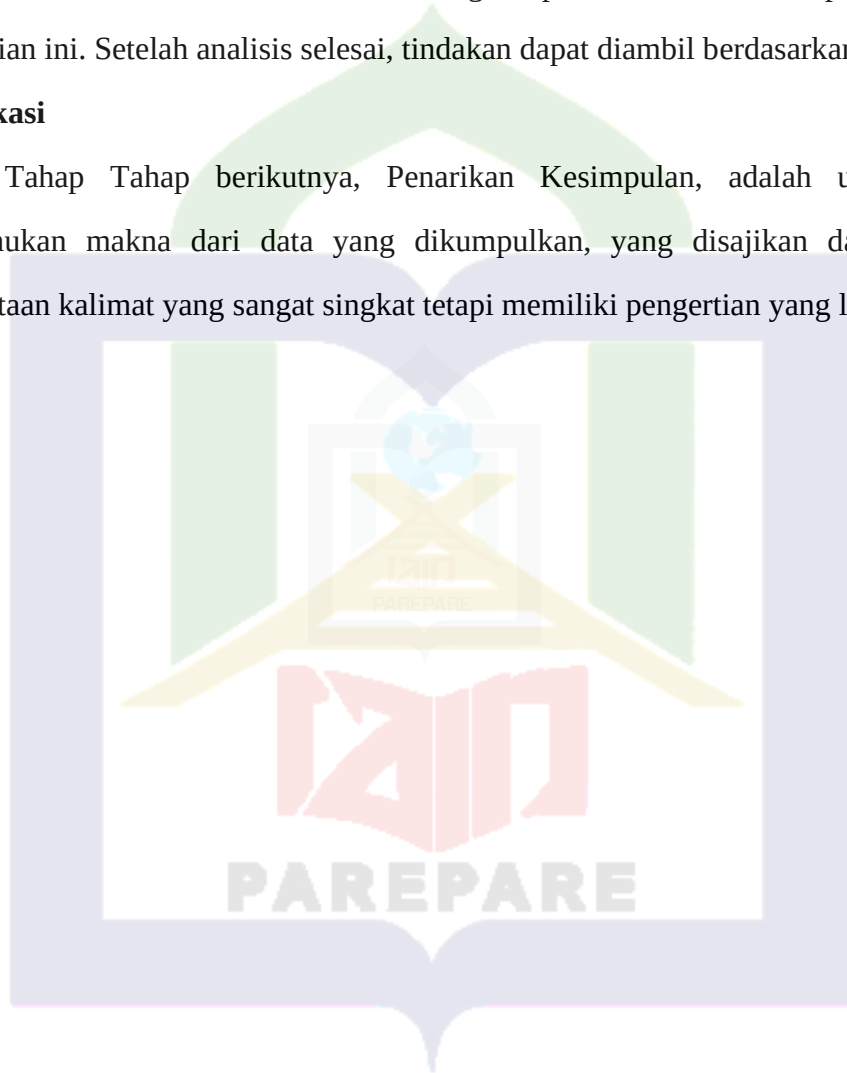
Setelah peneliti selesai melakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyampaikan data. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam bentuk bagan, uraian singkat, flowchart, hubungan antar kategori, dan

metode lainnya. Dalam penelitian kualitatif, cara yang paling umum untuk menyajikan data adalah melalui tes naratif.

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi untuk menginterpretasikan temuan lapangan dalam penelitian ini. Setelah analisis selesai, tindakan dapat diambil berdasarkan verifikasi.

3. Verifikasi

Tahap Tahap berikutnya, Penarikan Kesimpulan, adalah upaya untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan, yang disajikan dalam bentuk pernyataan kalimat yang sangat singkat tetapi memiliki pengertian yang luas.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kabupaten Pinrang

Keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan baik dari segi kualitas, ketepatan waktu, maupun kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan disebut sebagai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah inovasi pemerintah dalam reformasi birokrasi yang menggabungkan berbagai jenis layanan perizinan dan non-perizinan dalam satu tempat, yang membuat proses pelayanan lebih cepat, transparan, dan efektif.⁴⁹

Pemerintah Kabupaten Pinrang melakukan MPP sebagai langkah strategis untuk memperbaiki sistem pelayanan publiknya, yang selama ini dianggap berantakan, tidak efisien, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui MPP, diharapkan terjadi penyederhanaan prosedur, peningkatan koordinasi antarlembaga, serta peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Efektivitas MPP dapat dilihat melalui beberapa indikator seperti kejelasan standar pelayanan, kemudahan akses layanan, profesionalitas aparatur, transparansi proses pelayanan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

⁴⁹ Irma Ramahyanti Ramahyanti, Lukman Hakim, and Kariena Febriantini, "Implementasi Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Bekasi," *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 7, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i2.2107>.

Semakin baik pelaksanaan aspek-aspek tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas MPP dalam menjalankan fungsinya⁵⁰

Sebagai dasar hukum, penerapan Peraturan Bupati Pinrang tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menjadi pedoman utama dalam pengelolaan MPP, baik dari sisi koordinasi antarinstansi maupun pelaksanaan operasional sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pejabat pengelola MPP Kabupaten Pinrang, disebutkan bahwa:

Seluruh kegiatan pelayanan di MPP mengacu pada ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Bupati, mulai dari standar pelayanan, mekanisme pengawasan, hingga evaluasi kinerja masing-masing instansi yang tergabung.⁵¹

Setelah memahami bahwa peraturan digunakan sebagai dasar untuk melaksanakan kegiatan di MPP Kabupaten Pinrang, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan masyarakat ini merupakan indikator penting dalam menilai seberapa efektif pelayanan publik yang diberikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa:

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pinrang tergolong sangat baik. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas melayani dengan ramah, cepat, dan profesional, serta memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur dan persyaratan pelayanan.⁵²

Di sisi lain juga Abd Fatitah Manna pemilik usaha kayu menyampaikan bahwa :

“Saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Petugas melayani dengan ramah dan membantu menjelaskan prosedur. Sistem pelayanan yang

⁵⁰ Berlian Tyasotyningarum and Ajie Hanif Muzaqi, “Praktik Pelayanan Publik Di Daerah : Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Di Kabupaten Nganjuk,” *Jurnal Mediasosial Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara* 5, no. 1 (2021): 115.

⁵¹ Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Wawancara dengan Waga Syamsuddin, “No Title,” n.d. 2025

⁵² Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Wawancara dengan Waga Syamsuddin, 6 Desember 2025

terpusat di MPP juga memudahkan karena proses menjadi lebih praktis dan efisien.”⁵³

Berikut Data survei kepuasan masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang

ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PINRANG

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 526 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	240	45,63%
		Perempuan	286	54,37%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		
		SD/Sederajat	55	10,46%
		SMP/Sederajat	55	10,46%
		SMA/Sederajat	324	
		D1/D2/D3	24	
		D4/S1	64	
		S2	4	
		S3		
3	Pekerjaan	ASN	3	0,57 %
		TNI	1	0,19%
		POLRI		
		Swasta	7	1,33%
		Wirausaha	172	32,70%

⁵³ Abd Fatimah Manna, Pemilik Usaha Kayu, Wawancara Tanggal 27 Januari 2025

		Ibu Rumah Tangga	75	14,26%
		Pelajar/Mahasiswa	55	10,46%
		Petani/Nelayan	35	6,65%
		Pekerja Lepas/Frelance		
		Pensiunan	27	5,13%
		Lainnya	151	28,71
4	Kategori Pengguna	Non Disabilitas	526	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategori Jenis Layanan	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1.	Bidang Kesehatan	177	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
2.	Bidang Parawisata	9	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84

3.	Bidang Perindustrian	3	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
4.	Bidang Perdagangan	88	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
5.	Bidang Ketenteraman dan Ketertiban Umum	91	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
6.	Bidang Perumahan Rakyat dan Penataan Ruang	17	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
7.	Bidang Perumahan Rakyat Dan Kawasan Pemukiman	5	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
8.	Bidang Pertanian Dan Perkebunan	68	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
9.	Bidang Peternakan	25	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
10.	Bidang Perikanan	12	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
11.	Bidang Perhubungan	2	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84
12.	Jasa	0	98,62	97,5	97,62	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	98,84

13.	Jasa Lain-Lain	29	98,62	97,5	97,6 2	100	98,6 2	95,00	94,1 2	92,2 5	99,87	98,84
Rerata IKM Per Unsur			75,84	97,50	97,00	100	98,62	95,00	94,12	92,25	99,87	96,84
IKM Unit Layanan			96.84									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Hasil ini menunjukkan bahwa keberadaan MPP telah memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pinrang.

Selain itu, responden juga mengapresiasi kemudahan akses dan kenyamanan fasilitas di MPP, seperti ruang tunggu yang tertata rapi, sistem antrian yang lebih teratur, dan keberadaan berbagai layanan dalam satu lokasi. Hal ini membuktikan bahwa penerapan peraturan dan sistem kerja terpadu yang diatur dalam Peraturan Bupati telah berjalan efektif dan berdampak nyata pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Menurut Steers, efektivitas organisasi diukur dari sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien dan optimal.⁵⁴ Menurut teori ini, efektivitas tidak hanya bergantung pada hasil akhir (output), tetapi juga pada proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut. Kemampuan pemerintah daerah untuk mencapai tujuan

⁵⁴ Shafira Nur Isnaeni, Augustin Rina Herawati, and Teuku Afrizal, "Efektivitas Program Tuka-Tuku Purbalingga Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kabupaten Purbalingga," *Journal of Public Policy and Management Review* 12, no. 2 (2023): 219–31.

reformasi birokrasi, yaitu memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan transparan tanpa mengabaikan kualitas pelayanan, adalah bukti efektivitas MPP Kabupaten Pinrang. Keberhasilan dalam penyederhanaan prosedur, peningkatan koordinasi antarinstansi, serta penerapan standar pelayanan yang jelas menunjukkan bahwa MPP telah memenuhi prinsip efektivitas sebagaimana dikemukakan Steers.

Selanjutnya, Gibson, Ivancevich, dan Donnelly menyatakan bahwa efektivitas organisasi ditentukan oleh sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuannya, mempertahankan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan, serta memuaskan pihak-pihak yang berkepentingan.⁵⁵ Berdasarkan teori ini, MPP Kabupaten Pinrang dapat dikategorikan efektif karena mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan. Kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap kualitas pelayanan merupakan bukti bahwa MPP berhasil menyeimbangkan antara pencapaian tujuan organisasi dan pemenuhan kebutuhan publik.

Dengan demikian, berdasarkan kedua teori tersebut, efektivitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pinrang tidak hanya diukur dari keberhasilan mencapai target administratif, tetapi juga dari dampak positif yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat, peningkatan profesionalitas aparatur, serta penerapan sistem pelayanan terpadu mencerminkan bahwa MPP telah berfungsi secara efektif sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas organisasi publik dapat dicapai apabila terdapat sinergi antara penerapan regulasi, optimalisasi

⁵⁵ Zainuddin Zainuddin, "Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan Boyaoge Kecamatan Tatanga Kota Palu," *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik* 3, no. 1 (2024): 1–17.

sumber daya, serta orientasi terhadap kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Semua yang dijelaskan di atas menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pinrang telah dijalankan dengan baik. Efektivitas ini terlihat dari beberapa indikator, yaitu kejelasan standar pelayanan, kemudahan akses layanan, profesionalitas aparatur, transparansi proses, dan tingginya tingkat kepuasan masyarakat. Penerapan Peraturan Bupati sebagai dasar hukum operasional memberikan arah yang jelas bagi koordinasi antarinstansi serta memastikan pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai standar.

Secara teoritis, efektivitas MPP Kabupaten Pinrang telah memenuhi kriteria sebagaimana dikemukakan oleh Steers dan Gibson et al. yakni keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan melalui penggunaan sumber daya yang optimal, adaptabilitas terhadap perubahan, dan kepuasan pihak yang dilayani.⁵⁶ Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan publik yang didasarkan pada kolaborasi dan integrasi antarlembaga dapat menjadi model inovasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan publik di daerah lain.

Dengan adanya MPP, masyarakat Pinrang kini menikmati pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan transparan. Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada peraturan formal, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat. MPP Pinrang menjadi contoh nyata penerapan

⁵⁶ Muhamad Farid Mahmud and Rini Tesniwati, "Peningkatan Kinerja Melalui Transformasi Digital Layanan Publik Kepabeanaan Yang Diperkuat Dengan Budaya Dan Pola Kerja Adaptif," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 28, no. 2 (2023): 161–82, <https://doi.org/10.35760/eb.2023.v28i2.7004>.

konsep efektivitas organisasi dalam pelayanan publik yang mampu mengubah persepsi masyarakat terhadap birokrasi menjadi lebih positif dan responsif.

B. Efektivitas pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang

Pelayanan perizinan usaha merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan investasi daerah. Pelayanan yang efektif mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan kemudahan, kepastian, dan kecepatan bagi masyarakat maupun pelaku usaha dalam memperoleh izin yang dibutuhkan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, Pemerintah Kabupaten Pinrang menghadirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan perizinan dan non-perizinan dalam satu lokasi.⁵⁷

Keberadaan MPP di Kabupaten Pinrang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui sistem pelayanan satu pintu ini, masyarakat tidak lagi harus mendatangi banyak instansi untuk mengurus izin usaha. Semua proses dapat dilakukan di satu tempat dengan alur pelayanan yang lebih sederhana dan waktu penyelesaian yang lebih singkat.⁵⁸ Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit.

⁵⁷ Aprilia Dwi Ariyanti et al., “Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia,” *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 2024, 964–73, <https://doi.org/10.37034/infec.v6i4.1048>.

⁵⁸ Iwan Henri Kusnadi and Muhammad Rifqi Baihaqi, “Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Subang,” *The World of Public Administration Journal*, 2020, <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>.

Efektivitas pelayanan perizinan usaha di MPP dapat dilihat dari berbagai aspek pelaksanaan kegiatan. Salah satunya adalah kemudahan prosedur, di mana masyarakat memperoleh pelayanan dengan persyaratan yang jelas, waktu penyelesaian yang terukur, dan biaya yang transparan.⁵⁹

Prosedur Perizinan Usaha di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pinrang:

- a. Melakukan pengambilan formulir permohonan perizinan usaha.
- b. Mengisi formulir permohonan serta melengkapi dokumen persyaratan yang telah ditentukan.
- c. Menyerahkan berkas permohonan yang telah lengkap kepada petugas pelayanan.
- d. Menunggu penerbitan surat izin usaha sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola MPP Kabupaten Pinrang, diketahui bahwa

Seluruh prosedur perizinan usaha, mulai dari tahap pendaftaran, pemrosesan berkas, hingga penerbitan izin, telah diatur secara sistematis dan terstandar dalam mekanisme pelayanan yang berlaku. Pengaturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai ketentuan, transparan, serta memberikan kepastian waktu bagi masyarakat sebagai penerima layanan.⁶⁰

Abd Fatimah Manna pemilik usaha kayu menyatakan bahwa :

“Menurut saya, tahapan prosedurnya sudah cukup jelas karena dimulai dari pengambilan formulir, pengisian data, hingga penyerahan berkas. Petugas juga memberikan arahan terkait dokumen yang harus dilengkapi. Namun, bagi masyarakat yang kurang memahami administrasi, tetap membutuhkan penjelasan lebih rinci agar tidak terjadi kesalahan pengisian”⁶¹

⁵⁹ Taslimin Taslimin et al., “Optimalisasi Layanan Perizinan Bidang Telekomunikasi Pelayanan Melalui Aplikasi E-Licensing Yang Terintegrasi Dengan Online Single Submission,” *Journal of Economics and Business Ubs* 13, no. 2 (2024): 772–81, <https://doi.org/10.52644/joeb.v13i2.1758>.

⁶⁰Wawancara dengan Waga Syamsuddin, Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, 6 November 2025

⁶¹ Abd Fatimah Manna, Pemilik Usaha Kayu, Wawancara Tanggal 27 Januari 2025

Kemudian terkait mengenai waktu selesainya surat izin usaha Abd Fatimah Manna pemilik usaha kayu menyampaikan bahwa :

“waktu pelayanan sudah cukup sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas. Jika terdapat keterlambatan, biasanya disebabkan oleh adanya dokumen yang perlu diperbaiki atau diverifikasi kembali.”⁶²

Selain itu, adanya penerapan sistem antrean dan pelayanan berbasis digital membantu mempercepat proses serta meminimalkan kesalahan administratif. Masyarakat juga dapat memantau perkembangan pengurusan izin secara lebih mudah dan terbuka.

Dari sisi kualitas aparatur, petugas pelayanan di MPP memiliki peran sentral dalam menentukan efektivitas layanan. Sikap ramah, responsif, dan profesional menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi pengguna layanan. Aparatur yang memahami tugas dan prosedur kerja dengan baik akan mampu memberikan penjelasan yang jelas serta membantu masyarakat menyelesaikan kendala dalam proses perizinan.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga membantu meningkatkan efisiensi pelayanan. MPP Kabupaten Pinrang memiliki ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean elektronik, dan fasilitas informasi yang mudah diakses. Tempat pelayanan menjadi lebih tertib dan efisien dengan tatanan ruang yang rapi dan terintegrasi.

Pada umumnya, layanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang sangat sesuai dengan standar pelayanan pemerintah. Ini didukung oleh temuan yang dilakukan dengan kepala badan perizinan dan non perizinan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang, yang menunjukkan bahwa:

“Seluruh prosedur perizinan usaha, mulai dari tahap pendaftaran, pemrosesan berkas, hingga penerbitan izin telah dioatur secara sistematis dan terstandar dalam

⁶² Abd Fatimah Manna, Pemilik Usaha Kayu, Wawancara Tanggal 27 Januari 2025

mekanisme pelayanan yang berlaku, Pengaturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.”⁶³

Lebih lanjut, untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengurusan izin usaha, Sebagaimana di sampaikan Kepala Bidang Perizinan dan non perizinan MPP Kabupaten Pinrang bahwa :

MPP Kabupaten Pinrang secara konsisten melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).⁶⁴

Kegiatan ini bertujuan untuk menilai sejauh mana proses pelayanan telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku serta mengidentifikasi kendala yang muncul di lapangan.

Monitoring dilaksanakan melalui pengawasan langsung terhadap kinerja aparatur, pemeriksaan dokumen pelayanan, serta peninjauan sistem digital yang digunakan dalam pengurusan izin. Sementara itu, evaluasi berkala dilakukan untuk menilai efektivitas implementasi standar pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta tingkat kepatuhan terhadap prinsip transparansi. Hasil dari kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) agar kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Pinrang tetap terjaga dan terus meningkat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan usaha di MPP Kabupaten Pinrang telah mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel. Dukungan aparatur yang kompeten, sistem digital yang terintegrasi, serta pengawasan rutin

⁶³Wawancara dengan Waga Syamsuddin, Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, 6 November 2025

⁶⁴Wawancara dengan Waga Syamsuddin, Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, 6 November 2025

menjadi faktor utama yang menjadikan pelayanan perizinan di MPP Pinrang berjalan secara profesional dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah.

Berdasarkan teori pelayanan publik menurut Dwiyanto, pelayanan publik yang ideal harus berorientasi pada efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.⁶⁵ Dalam konteks ini, pelaksanaan pelayanan di MPP Kabupaten Pinrang telah memenuhi prinsip-prinsip tersebut. Sistem pelayanan satu pintu yang diterapkan memperlihatkan efisiensi birokrasi, sedangkan mekanisme monitoring dan evaluasi yang rutin menjadi bentuk konkret penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi.

Selanjutnya, teori Good Governance menurut UNDP menegaskan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik harus didukung oleh prinsip partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas.⁶⁶ Penerapan sistem antrean elektronik, keterbukaan informasi status perizinan, serta evaluasi berkala di MPP Pinrang menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah mengupayakan penyelenggaraan pelayanan publik yang selaras dengan prinsip-prinsip tersebut.⁶⁷

Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan perizinan usaha di MPP Kabupaten Pinrang tidak hanya memenuhi standar administratif yang ditetapkan pemerintah, tetapi juga sesuai dengan teori pelayanan publik modern yang menekankan integrasi

⁶⁵ and Eddy Wahyudi Fanny Ofelia Agustin, V Rudy Handoko, “Strategi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Dukuh Menaggak Kota Surabaya,” *Prajar Observer : Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 4, no. 02 (2024).

⁶⁶ Ipan Nurhidayat, “Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia,” *Journal Education and Government Wiyata* 1, no. 1 (2023): 40–52.

⁶⁷ Muh Syuaib, Muh Fadli Fauzi, and Abdillah SAS, “Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Journal of Software Engineering and Multimedia (Jasmed)* 1, no. 2 (2023): 67–75, <https://doi.org/10.20895/jasmed.v1i2.1343>.

antara profesionalisme aparatur, penggunaan teknologi informasi, serta komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pinrang telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah. Hal ini tercermin dari kemudahan prosedur, kejelasan persyaratan, transparansi biaya, serta penerapan sistem antrean dan pelayanan berbasis digital yang mempercepat proses dan meminimalkan kesalahan administratif.

Kualitas aparatur juga menjadi faktor penentu efektivitas layanan. Petugas MPP menunjukkan sikap ramah, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman dan sistem informasi yang mudah diakses, MPP Pinrang mampu menciptakan suasana pelayanan yang tertib dan efisien.

Selain itu, pemerintah daerah secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan dan SOP sebagai bentuk komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas. Upaya ini memastikan setiap proses berjalan sesuai ketentuan dan menjadi dasar dalam perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan usaha di MPP Kabupaten Pinrang telah mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik modern.

C. Peran Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang dalam mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pinrang memiliki peran strategis dalam mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran MPP merupakan wujud nyata reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan publik, mengintegrasikan berbagai instansi dalam satu sistem terpadu, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.⁶⁸

Konsep Pemerintahan yang baik menekankan pada prinsip pelayanan publik yang efisien, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, MPP berfungsi sebagai pusat pelayanan terpadu yang memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk memperoleh layanan perizinan maupun nonperizinan secara cepat dan transparan. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, penerapan sistem antrian elektronik, serta penyediaan informasi layanan yang terbuka, MPP Pinrang mendukung penerapan tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif.⁶⁹

Kepala Badan Perizinan dan Non Perizinan MPP Kabupaten Pinrang menyatakan dalam wawancara bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha dan mendukung pemerintahan yang baik:

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang melakukan peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan berkala, bimbingan teknis, serta pembinaan etika pelayanan publik.⁷⁰

⁶⁸ Tri Sugihartono and Rendy Rian Chrisna Putra, “Pengembangan Aplikasi E-Government Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Berbasis Android,” *Satin - Sains Dan Teknologi Informasi* 5, no. 2 (2019): 9–16, <https://doi.org/10.33372/stn.v5i2.544>.

⁶⁹ Ahmat Rofpi and Katerina Bataha, “Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha Di Kelurahan Penjaringan Sari Melalui Surabaya Single Window,” *Pubbis Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 8, no. 1 (2024): 22–30.

⁷⁰ Wawancara dengan Waga Syamsuddin, Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, 6 November 2025

Langkah ini dilakukan agar aparatur dapat memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Selain itu, MPP juga berperan dalam memperkuat koordinasi antarinstansi pemerintah daerah, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan efisiensi kerja aparatur. Dengan adanya sistem pelayanan satu pintu, berbagai bentuk layanan publik dapat dilaksanakan secara lebih terkoordinasi dan akuntabel. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi indikator penting dalam penerapan prinsip *good governance* di tingkat daerah.

Keberhasilan sistem pelayanan publik terpadu bergantung pada peningkatan kemampuan petugas pelayanan. Kemampuan teknis, integritas, dan kesadaran etika pelayanan akan membantu karyawan menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan. Selain itu, program pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan menunjukkan komitmen pemerintah daerah terhadap reformasi birokrasi melalui peningkatan sumber daya manusia (SDM) aparatur.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ini juga sejalan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam *good governance*, di mana setiap aparatur dituntut untuk bekerja sesuai dengan standar prosedur yang jelas, menghindari praktik birokrasi yang tidak jelas, dan menyediakan solusi yang cepat untuk kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, meningkatkan kemampuan petugas pelayanan bukan hanya meningkatkan kinerja seseorang secara pribadi, tetapi juga membantu kelembagaan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih dan berorientasi pada aspirasi publik.

Di sisi lain, penerapan sistem pelayanan satu pintu di MPP Pinrang memperkuat aspek koordinasi dan kolaborasi antarinstansi. Sinergi ini mencerminkan nilai *syura*

(musyawarah) dalam perspektif siyasah Islam, di mana setiap unit pelayanan bekerja dalam satu visi yang sama untuk mencapai kemaslahatan bersama. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di MPP tidak hanya memiliki nilai administratif tetapi juga nilai moral dan sosial yang berkontribusi pada pembentukan pemerintahan yang jujur dan adil.

Jika dikaitkan dengan teori *siyasah idariyyah*, langkah-langkah yang dilakukan oleh MPP Kabupaten Pinrang mencerminkan prinsip dasar administrasi pemerintahan dalam Islam, yaitu bagaimana kekuasaan dijalankan untuk mengatur urusan masyarakat secara efisien dan adil (*tasyrif al-umūr bi al-‘adl wa al-maslahah*).⁷¹ Dalam perspektif ini, aparatur pemerintahan dianggap sebagai pelayan masyarakat (*khadim al-ummah*), yang bertanggung jawab untuk memberikan kemaslahatan melalui sistem pelayanan yang tertib dan jelas.

Konsep pelatihan, pembinaan etika, dan peningkatan profesionalisme petugas yang diterapkan di MPP sejatinya merupakan bentuk nyata dari nilai *ihsan* (pelayanan terbaik) dan *amanah* dalam administrasi pemerintahan Islam. Siyasah idariyyah menekankan pentingnya pengelolaan urusan publik dengan prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan pelayanan yang berorientasi pada kemaslahatan rakyat. Hal ini sejalan dengan visi MPP Pinrang yang berupaya memberikan pelayanan cepat, tepat, dan terintegrasi tanpa diskriminasi.

Lebih jauh, koordinasi antarinstansi dalam sistem pelayanan satu pintu juga mencerminkan implementasi prinsip *ta‘āwun* (kerja sama) dalam siyasah Islam, di mana setiap lembaga pemerintahan bekerja dalam satu kesatuan sistem yang harmonis

⁷¹ and Bustamam Usman Yuzka, Geunta Farabi, “Kewenangan Keuchik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tanah Dalam Perspektif Siyasah Idariyyah,” *Journal of Indonesian Comparative of Syari’ah Law* 8, no. 3 (2025).

untuk mencapai tujuan bersama, yakni kemaslahatan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan tata kelola pelayanan publik di MPP Pinrang tidak hanya sesuai dengan prinsip-prinsip good governance tetapi juga mengaktualisasikan nilai-nilai siyasah idariyyah yang menekankan keadilan, efisiensi, dan tanggung jawab sosial dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa MPP Kabupaten Pinrang melakukan upaya untuk meningkatkan kompetensi aparatur dan meningkatkan sistem pelayanan. Ini menunjukkan penerapan prinsip siyasah idariyyah dalam konteks modern, di mana pemerintah daerah menjalankan fungsi administratifnya dengan amanah, profesional, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa prinsip Islam dapat berfungsi sebagai landasan moral dan etis untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik di era birokrasi digital.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pinrang telah berjalan efektif. Hal ini tercermin dari kejelasan standar pelayanan, kemudahan akses, profesionalitas aparatur, serta tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. MPP berhasil menyederhanakan prosedur birokrasi dan meningkatkan koordinasi antarinstansi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan.
2. Pelayanan perizinan usaha di MPP Pinrang telah terlaksana sesuai standar yang ditetapkan pemerintah. Prosedur yang sederhana, biaya yang transparan. Monitoring dan evaluasi rutin juga memastikan pelaksanaan SOP berjalan sesuai ketentuan. Kualitas aparatur yang ramah dan profesional menjadi faktor utama keberhasilan MPP dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.
3. MPP berperan strategis dalam penerapan prinsip *good governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi publik. Inovasi pelayanan satu pintu, keterbukaan informasi, dan peningkatan kompetensi aparatur menunjukkan komitmen pemerintah daerah terhadap tata kelola yang baik. Dalam perspektif *siyasaḥ idariyyah*, langkah-langkah tersebut mencerminkan nilai-nilai amanah, keadilan, kerja sama (*ta'āwun*), dan kemaslahatan (*maslahah 'ammah*), di mana aparatur berfungsi sebagai *khadim al-ummah* (pelayan

masyarakat) yang menjalankan amanah secara profesional dan bertanggung jawab.

B. Saran

1. Pemerintah Kabupaten Pinrang

Diharapkan terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur melalui pelatihan, pembinaan etika pelayanan, dan penguasaan teknologi informasi agar pelayanan publik di MPP semakin profesional, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang

Perlu memperkuat sistem digitalisasi pelayanan, memperluas kerja sama dengan instansi lain, serta melakukan evaluasi rutin terhadap standar operasional prosedur (SOP) untuk memastikan pelayanan tetap efektif, transparan, dan sesuai dengan prinsip *good governance*

3. Masyarakat Pengguna Layanan

Masyarakat diharapkan aktif memberikan masukan, kritik, dan saran terhadap pelayanan yang diterima melalui kotak saran atau survei kepuasan masyarakat. Partisipasi masyarakat akan menjadi bahan evaluasi penting bagi peningkatan mutu layanan serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.sss

DAFTAR PUSTAKA

AL Quran Al Karim

Abdokhoda, Mohammadeva. “Faktor Investigasi Yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi Oleh Teknologi, Bagian Catatan Medis Berdasarkan Model Penerimaan Teheran, Di Rumah Sakit Universitas Ilmu Kedokteran,” 2019.

Adawiyah, Putri Robiatul. “Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.” *Politico* 18, no. 2 (2018).
<https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>.

Ahmad, Badu, and Muhammad Rusdi. “Tipologi Inovasi Dalam Layanan Publik : Implementasi Dan Tantangan Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sinjai Pendahuluan Pelayanan Publik Merupakan Salah Satu Fungsi Utama Pemerintahan Yang Bertujuan” 4, no. 2 (2024): 332–46.

Ali, Achmad. “Menguak Tabir Hukum: Suatu Kajian Filosofis Dan Sosiologis,” 2002.

———. “Menguak Teori Hukum (Legal Theory) & Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Undang-Undang (Legisprudence) Volume I Pemahaman Awal.” *Kencana Prenada Media Group, Jakarta*, 2010.

Alvionita, Intan. “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo.” *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial* 2, no. 1 (2020): 33–38.

Ariyanti, Aprilia Dwi, Jenius Hakim Simanjuntak, Muhammad Iqbal Jafar, and Redo Nugroho. “Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia.” *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 2024, 964–73.
<https://doi.org/10.37034/infeb.v6i4.1048>.

Armanda, Bagus. “Parkir Liar Dalam Perspektif Teori Efektifitas Hukum.” *Jurnal*

Pelita Nusantara 1, no. 4 (2024): 477–81.

Aryani, Ine Kusuma, Prodi Magister, Pendidikan Dasar, Universitas Muhammadiyah, and Latar Belakang. “Memahami Konsep Masyarakat Sebagai Lingkungan Sosial,” n.d.

ATD, I Dewa Gede Soni Aryawan. *Mal Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.

Dr. H. Syafa’at Anugrah Pradana, S.H., M.H. *Pokok-Pokok Hukum Pemerintahan Daerah*. 1st ed. PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2018.

El-Ghafur, Elliyah, and Dina Kurniawati. “Analisis Pelayanan Di MAL Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep.” *Journal MISSY (Management and Business Strategy)* 1, no. 1 (2020): 1–6.

Fanny Ofelia Agustin, V Rudy Handoko, and Eddy Wahyudi. “Strategi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Dukuh Menaggak Kota Surabaya.” *Prajar Observer : Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 4, no. 02 (2024).

Fikri, Achmad Toyyibul. “Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik.” *Universitas Islam Malang*, 2023.

Isnaeni, Shafira Nur, Augustin Rina Herawati, and Teuku Afrizal. “Efektivitas Program Tuka-Tuku Purbalingga Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kabupaten Purbalingga.” *Journal of Public Policy and Management Review* 12, no. 2 (2023): 219–31.

Jannah, Syifaful, and Khusnul Khotimah. “Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember.” *FORMULA Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 1 (2024): 43–52.

Kaitan, Dalam, Pemenuhan Kebutuhan, and D I Kabupaten Langkat. “Kata Kunci : Mal

- Pelayanan Publik, Kebutuhan Publik, Kabupaten Langkat 1” 10, no. 1 (2021): 1–10.
- Kusmanto, Heri. “Partisipasi Masyarakat Dalam Demokrasi Politik.” *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)* 2, no. 1 (2014): 78–90.
- Kusnadi, Iwan Henri, and Muhammad Rifqi Baihaqi. “Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Di Kabupaten Subang.” *The World of Public Administration Journal*, 2020. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>.
- Layaman, Layaman, and Suci Hartati. “Studi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon.” *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jurnal Ini Sudah Migrasi)* 12, no. 1 (2009): 13–33.
- Maesarini, I W, D R Setiawan, and ... “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020.” ... *Administrasi: Jurnal Ilmiah* ... 8, no. 2 (2021): 165–71.
- Mahmud, Muhamad Farid, and Rini Tesniwati. “Peningkatan Kinerja Melalui Transformasi Digital Layanan Publik Kepabeanaan Yang Diperkuat Dengan Budaya Dan Pola Kerja Adaptif.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 28, no. 2 (2023): 161–82. <https://doi.org/10.35760/eb.2023.v28i2.7004>.
- Murdiyatmoko, Janu. *Sosiologi: Memahami Dan Mengkaji Masyarakat*. PT Grafindo Media Pratama, 2007.
- Nawangsih, Veronica, and Mariatul Khiptia Agis Aderovi. “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo.” *Jurnal Sospoli* 2, no. 1 (2022): 81–93.
- Nurhidayat, Ipan. “Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia.” *Journal*

Education and Government Wiyata 1, no. 1 (2023): 40–52.

Priansa, Donni Juni, and Agus Garnida. “Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, Dan Profesional,” 2015.

Putra, Wirmie Eka. “Analisis Pengaruh Pengawasan Fungsional, Akuntabilitas Publik Dan Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada SKPD Di Provinsi Jambi).” ”, *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 18 (n.d.): 1–2.

Rahma Stella Aldina. “Peningkatan Kualitas Pelayan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.” *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum* 22 No 2 (2023).

Ramahyanti, Irma Ramahyanti, Lukman Hakim, and Kariena Febriantini. “Implementasi Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Bekasi.” *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 7, no. 2 (2022). <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i2.2107>.

Rofpi, Ahmat, and Katerina Bataha. “Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha Di Kelurahan Penjaringsari Melalui Surabaya Single Window.” *Pubbis Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 8, no. 1 (2024): 22–30. <https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v8i1.777>.

Rusdianto Sudirman. *PENGANTAR HUKUM TATA NEGARA*. Beruang Cipta Literasi, 2021.

Sari, Meri Enita Puspita. “Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik.” *Jurnal Trias Politika* 2, no. 1 (2018): 1–12.

Sembiring, Muhlis Fahdiar, and Muslim Sembiring. “Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat.” *Jurnal Serunai Pancasila Dan Kewarganegaraan* 10, no.

1 (2021): 1–10.

Septiani, Adilla, Syamsir Syamsir, Afifah Rahma Aulia, Auliya Resti, Viona Fazira, Dwi Andini Sukma Wijaya, and Zakia Aldeo. “Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik.” *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 3, no. 5 (2022): 302–13.

Siregar, Nur Fitryani. “Efektivitas Hukum.” *Al-Razi: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Kemasyarakatan* 18, no. 2 (2018): 1–16.

Soekanto, Soerjono. “Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan Di Indonesia: Suatu Tinjauan Secara Sosiologis.” (*No Title*), 1976.

———. “Efektivitas Hukum Dan Penerapan Sanksi.” *Bandung: CV. Ramadja Karya* 80 (1988).

Sugihartono, Tri, and Rendy Rian Chrisna Putra. “Pengembangan Aplikasi E-Government Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Berbasis Android.” *Satin - Sains Dan Teknologi Informasi* 5, no. 2 (2019): 9–16. <https://doi.org/10.33372/stn.v5i2.544>.

Suwanda, Dadang, Wirman Syafri, and Tjahya Supriatna. “Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas Dan Inovasi Layanan Masyarakat.” PT Remaja Rosdakarya, 2021.

Syuaib, Muh, Muh Fadli Fauzi, and Abdillah SAS. “Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare Menggunakan Metode Webqual 4.0.” *Journal of Software Engineering and Multimedia (Jasmed)* 1, no. 2 (2023): 67–75. <https://doi.org/10.20895/jasmed.v1i2.1343>.

Taslimin, Taslimin, Rindika Febriany, Wahyu Indar Joko Suroso, and Abdulrahman Abdulrahman. “Optimalisasi Layanan Perizinan Bidang Telekomunikasi Pelayanan Melalui Aplikasi E-Licensing Yang Terintegrasi Dengan Online Single

Submission.” *Journal of Economics and Business Ubs* 13, no. 2 (2024): 772–81.
<https://doi.org/10.52644/joeb.v13i2.1758>.

Taufiqurakhman. *Kebijakan Publik, Pendelegasian Tanggung Jawab Kepada Presiden*, 2015.

Tyasotyaningrum, Berlian, and Ajie Hanif Muzaqi. “Praktik Pelayanan Publik Di Daerah : Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Di Kabupaten Nganjuk.” *Jurnal Mediasosian Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara* 5, no. 1 (2021): 115.
<https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i1.1701>.

Usman, Sabian. “Dasar-Dasar Sosiologi.” *Yogyakarta: Pustaka Belajar* 3, no. 2 (2009): 12.

Wawancara dengan Waga Syamsuddin, Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. “No Title,” n.d.

Yuspita Widiyaningrum, Widdy. “Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmpptsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung.” *Jurnal JISIPOL* 6, no. P-ISSN 2087-4742 (2022): 57–68.

Yuzka, Geunta Farabi, and Bustamam Usman. “Kewenangan Keuchik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tanah Dalam Perspektif Siyasa Idariyyah.” *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law* 8, no. 3 (2025).

Zainuddin, Zainuddin. “Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan Boyaoge Kecamatan Tatanga Kota Palu.” *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik* 3, no. 1 (2024): 1–17.

LAMPIRAN-LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-2193/In.39/FSIH.02/PP.00.9/10/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

07 Oktober 2025

Yth. BUPATI PINRANG
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : ANDI MUHAMMAD MURSYID AMIN
Tempat/Tgl. Lahir : KOTA PAREPARE, 05 April 2003
NIM : 2120203874235001
Fakultas / Program Studi : Syariah dan Ilmu Hukum Islam / Hukum Tatanegara (Siyasah)
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : JL. MAHONI PERUMNAS BLOK F, KEL. LOMPOE, KEC. BACUKIKI,
KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KAB. PINRANG dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK DI
KABUPATEN PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 07 Oktober 2025 sampai dengan tanggal 24 November 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag.
NIP 197609012006042001



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
 Nomor : 503/0530/PENELITIAN/DPMTSP/10/2025

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 14-10-2025 atas nama ANDI MUHAMMAD MURSYID AMIN, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959;
 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007;
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
 10. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0854/R/T.Teknis/DPMTSP/10/2025, Tanggal : 14-10-2025
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0530/BAP/PENELITIAN/DPMTSP/10/2025, Tanggal : 14-10-2025

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KESATU** : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :
1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
 2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 8
 3. Nama Peneliti : ANDI MUHAMMAD MURSYID AMIN
 4. Judul Penelitian : EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK DI KABUPATEN PINRANG
 5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan
 6. Sasaran/target Penelitian : MAL PELAYANAN PUBLIK PINRANG (IZIN USAHA)
 7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto
- KEDUA** : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 14-04-2026.
- KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 14 Oktober 2025



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP, M.Si
 NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRF

DPMTSP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI PAREPARE FAKULTAS
SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
Jl. Amal Bakti No.8 Sorong 91131 Telp.
(0421) 21307

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN
PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : Andi Muhammad Mursyid Amin
NIM : 2120203874235001
FAKULTAS : Syariah dan Ilmu Hukum Islam
PRODI : Hukum Tata Negara
JUDUL : Prosedur Izin Usaha Pada Mal Pelayanan
Publik di Kabupaten Pinrang

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Kepada Pegawai / Staf MPP Pinrang

1. Bagaimana Penerapan Peraturan Tentang Mal Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Operasional Sehari-Hari di MPP Kabupaten Pinrang?
2. Bagaimana Prosedur Perizinan Usaha Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang
3. Bagaimana Anda Menilai Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang Kepada Masyarakat?
4. Bagaimana Tingkat Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh MPP?
5. Bagaimana Prosedur Pengurusan Perizinan Usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang?

6. Apakah Pelayanan Perizinan Usaha di MPP Kabupaten Pinrang Sudah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Yang Ditetapkan Pemerintah?
7. Apa Saja Jenis Usaha Yang Paling Banyak Di ajukan Oleh Masyarakat Di MPP Kabupaten Pinrang?
8. Apa Langkah -Langkah Yang Dilakukan Untuk Memastikan Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pengurusan Izin Usaha?
9. Bagaimana upaya MPP dalam memberikan sosialisasi terkait prosedur dan manfaat perizinan usaha kepada masyarakat?
10. Apa Saja Faktor Utama Yang Mendukung Kelancaran Pelayanan Perizinan Usaha Di MPP Kabupaten Pinrang?

Wawancara Untuk Masyarakat

1. Jenis izin usaha apa yang diurus di MPP Kabupaten Pinrang?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tahapan prosedur pengurusan izin usaha di MPP?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus izin usaha hingga selesai?
4. Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?
5. Kendala apa saja yang Bapak/Ibu alami selama proses pengurusan izin usaha?
6. Apakah Bapak/Ibu merasa puas terhadap pelayanan izin usaha di MPP Kabupaten Pinrang?

Pinrang, 14 Januari 2026
Mengetahui,
Pembimbing Utama



Dr. H. Syafaat Anugrah Pradana, S.H., M.H
NIP. 19700917 199803 1002

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **WAGA SYAMSUDDIN, S.E., M.M.**

Tempat/tanggal Lahir : **PINRANG 22 Oktober 1983**

Agama : **ISLAM**

Pekerjaan : **PNS**

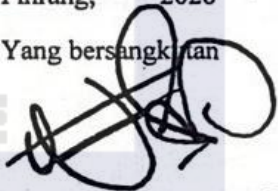
Jabatan : **KABID PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN.**

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Andi Muhammad Mursyid Amin yang sedang melakukan penelitian dengan judul "Prosedur Izin Usaha Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pinrang".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya..

Pinrang, 2026

Yang bersangkutan


WAGA SYAMSUDDIN, S.E., M.M.,

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

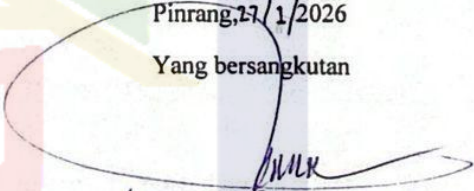
Nama : ABD FATTAH MANNA
Tempat/tanggal Lahir : PINRANG, 05 MEI 1958
Agama : ISLAM
Pekerjaan : WIRASWASTA
Jabatan : PEMILIK USAHA KAYU (UD. FARDA LESTARI)

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Andi Muhammad Mursyid Amin yang sedang melakukan penelitian dengan judul "Prosedur Izin Usaha Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pinrang".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya..

Pinrang, 27/1/2026

Yang bersangkutan


ABD. FATTAH MANNA



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jend. Sukawati Nomor 40 Pinrang 91212 Telp (0421) 921 695

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor: 503/ 12740PMPTSP/XII/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANDI YUNI RESLINY
NIP : 19730628 199401 2 001
Jabatan : Kasubag Umum, Kepegawaian, dan Hukum Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Pinrang

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : ANDI MUHAMMAD MURSYID AMIN
Nomor Pokok : 2120203874235001
Jurusan : Hukum tata Negara
Nama Lembaga : Institut Agama Islam Negeri Pare Pare

Benar telah menyelesaikan kegiatan penelitian pada tanggal 14 Oktober s/d 30 Desember 2025 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Pinrang sebagai bahan untuk penyusunan Skripsi yang berjudul : **EFEKTIVITAS MALL PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK DI KABUPATEN PINRANG**

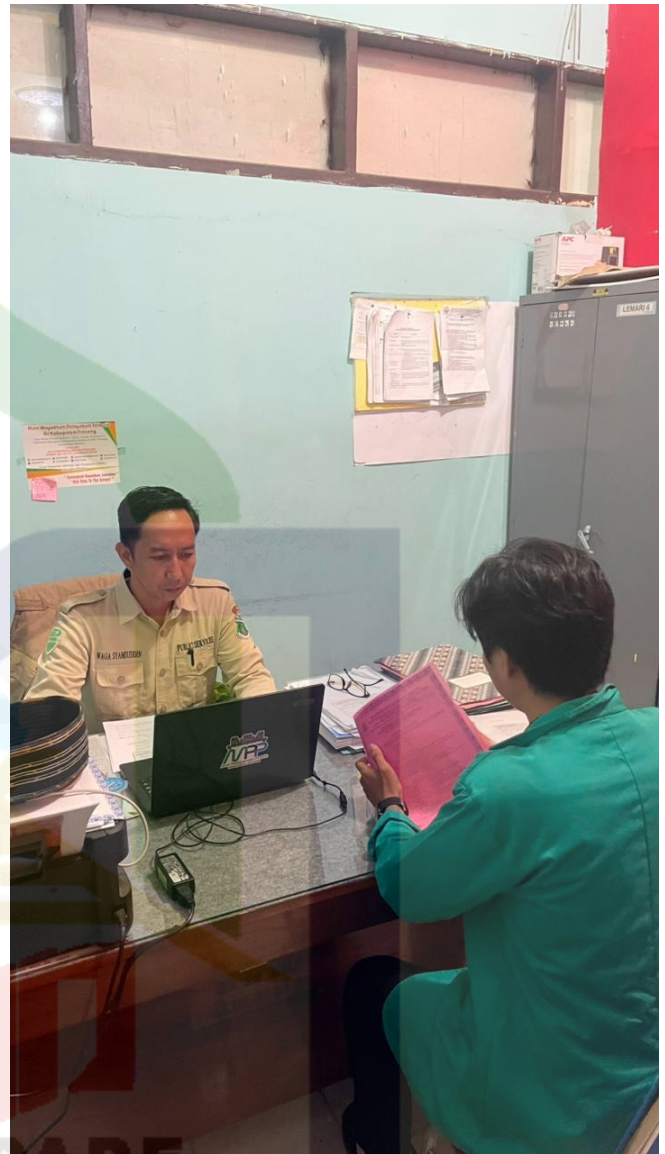
Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 30 Desember 2025

An. Kepala Dinas,
Kasubag Umum, Kepegawaian
dan Hukum







Wawancara Dengan Kabid Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan



Wawancara dengan Abd. Fattah Manna, Pemilik UD. FARDA LESTARI

PAREPARE

BIODATA



Andi Muhammad Mursyid Amin, lahir pada tanggal 05 April 2003. Penulis merupakan anak kedua dari Bapak Beddu Amin, S.Pd dan Ibu Andi Marhamah, S.pd. Tempat tinggal penulis berdomisili di Jln. Bouraq Blok F Perumnas Wekke'e, Kota Parepare Penulis memulai pendidikan SD Negeri 85 parepare pada tahun 2009-2015. Kemudian setelah tamat, penulis melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Al Urwatul Wutsqaa (Sidrap) pada tahun 2015-2018. Setelah tamat MTS selama 3 tahun , penulis memutuskan untuk tetap lanjut MA di Pondok Pesantren Al Urwatul Wutsqaa (Sidrap) pada tahun 2018-2021. Setelah tamat MA disana, Pada tahun yang sama, Penulis memutuskan melanjutkan kuliah di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan mengambil Program Studi Hukum Tata Negara pada Fakultas (FAKSHI). Penulis pernah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Lego Kec. Balanipa Kab. Polewali Mandar, kemudian melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bawaslu Kabupaten Enrekang. Penulis juga melakukan penelitian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang dengan judul "Prosedur Izin Usaha di Kabupaten Pinrang"