

SKRIPSI

**INOVASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAROS**



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

**INOVASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAROS**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

ZAM ZAM PRAYOGA

Nomor Induk Mahasiswa: 105641104220

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

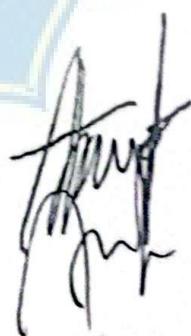
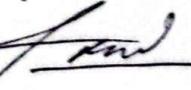
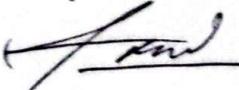
Judul skripsi : Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten
Maros
Nama mahasiswa : Zam Zam Prayoga
Nomor induk mahasiswa : 105641104220
Program studi : Ilmu Pemerintahan



HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0283/FSP/ A.4-II/VII/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dengan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, Tanggal 30 Juli 2024.



1. Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I ()
2. Irwan Alim, S.IP., M.A ()
3. Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP., M.AP ()

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Zam Zam Prayoga
Nomor Induk Mahasiswa : 105641104220
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar skripsi ini dengan judul, Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain, tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang di jatuhkan kepada saya apa bila kemudian hari di temukan adanya pelanggaran terhadap ketikan keilmuan dalam karya ilmiah ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian dari karya ini.

Makassar, 17 September 2024

Yang menyatakan



Zam zam prayoga

ABSTRAK

Zam Zam Prayoga, Ahmad Taufik, Muhammad Amril Pratama Putra., Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros

Tujuan penelitian, yaitu untuk mengevaluasi hasil dari Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif, yang memfokuskan pada data berupa kalimat atau pernyataan yang berasal dari sumber data utama, yakni informan yang terkait dengan obyek penelitian. Pemilihan informasi dilakukan sesuai dengan informan yang relevan. Penelitian ini memiliki tipe deskriptif, dimana peneliti memilih tipe ini karena bertujuan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis serta penilaian sistematis berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan.

Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros merupakan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi berbagai layanan pemerintah dan sektor terkait dalam satu lokasi. Dengan dukungan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia, MPP mampu memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Sejak resmi beroperasi pada tahun 2020, MPP telah menjadi model pelayanan publik yang inovatif dan efektif, menghadirkan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat. Inovasi ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang optimal dan efisien. MPP tidak hanya memfasilitasi akses layanan dengan konsep *one-stop service*, tetapi juga menghemat waktu dan upaya masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif. Penyesuaian inovasi MPP dengan kebutuhan lokal dan dukungan dari berbagai pihak telah menjadikan MPP sebagai langkah maju dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros. Tantangan dalam implementasi dapat diatasi dengan perencanaan yang baik dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan.

Kata kunci: Inovasi, Mall pelayanan publik, peningkatan, kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros”. Tak lupa penulis mengucapkan Shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, Nabi yang telah membawa manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat menambah referensi para pembaca secara umum dan secara khusus pemerintah Kabupaten Maros, Masyarakat Kabupaten Maros dan mahasiswa Ilmu Pemerintahan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidaklah mudah banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, dorongan, bimbingan, serta kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan rasa terimakasih yang tak mampu di wakili oleh kata kepada dua orang berhati malaikat orang tua saya yang tercinta dan terkasih Bapak H Bahar dan Ibu Hj Hawana tercinta yang

senantiasa memanjatkan doa-doa mulia dan telah berkorban begitu banyak sehingga penulis memiliki kekuatan untuk berpihak diatas kehidupan pasang surut ini. Selain itu, terima kasih kepada saudara-saudari ku tercinta yang selalu membantu dan saling mendukung satu sama lain, Irwansyah S.T, Taufiq Topan S.T, Triwandi dan Ayu Andini. Penulis sangat berharap karya ini tidak hanya menjadi sebuah benda berdebu disebuah ruangan akan tetapi dapat menjadi media untuk menyalurkan amal jariyah untuk banyak orang. Serta pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Ahmad Harakan S.IP, M.HI selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Ahmad Taufik, S.Ip., M.Ap selaku pembimbing 1 (satu) dan Bapak Muhammad Amril Pratama Putra, S.Ip., M.Ap selaku pembimbing 2 (dua) yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Para dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan bagi penulis selama menjalani proses perkuliahan.

6. Terima kasih kepada Kepala Sekretariat MPP yang telah memberikan saya informasi yang akurat dan kepada seluruh staf terima kasih atas waktunya.
7. Tak lupa ucapan terimakasih banyak kepada keluarga besar saya H Bahar Fams yang selalu memberikan bantuan baik itu berupa materi maupun pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima Kasih Kepada Fadillah Alimah Jufri S.P
9. Keluarga besar ilmu pemerintahan angkatan 2020.
10. Keluarga besar HPPMI Komisariat Unismuh.

Akhir kata penulis berharap Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bisa membawa manfaat bagi para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan.

Makassar, 17 September 2024

Zam Zam Prayoga

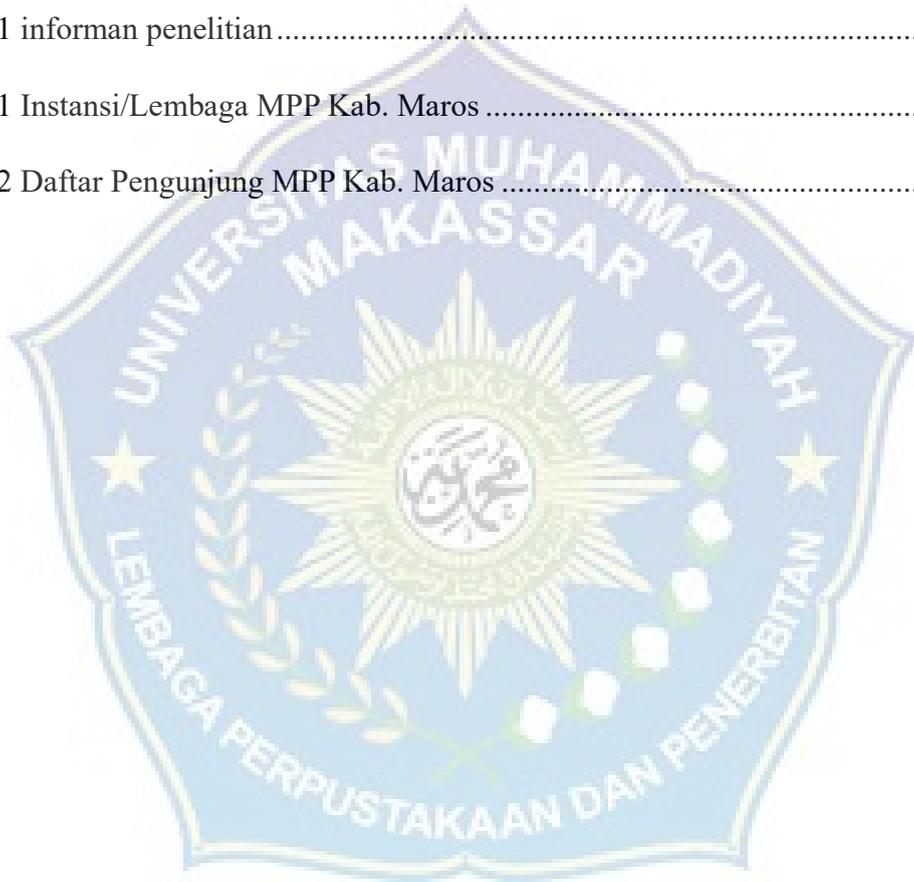
DAFTAR ISI

SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II PEMBAHASAN	8
A. Penelitian terdahulu	8
B. Konsep dan Teori.....	10
1. Inovasi	10
2. Pelayanan publik.....	14
3. Mall pelayanan publik	20
4. Kualitas pelayanan.....	21
C. Kerangka Pikir.....	25

D. Fokus penelitian.....	26
E. Deskripsi fokus.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian	29
C. Informan Penelitian	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Sumber Data	32
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Keabsahan Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Objek Penelitian	35
1. Sejarah Singkat Kabupaten Maros	36
2. Profil Kabupaten Maros.....	35
B. Hasil Dan Pembahasan.....	38
1. Keunggulan realitif.....	42
2. Kesesuaian.....	45
3. Kerumitan.....	48
4. Kemungkinan dilakukan Percobaan.....	51
5. Dapat Diamati.....	52
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	62
Tinjauan Pustaka.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka pikir	26
Table 3.1 informan penelitian	30
Table 4.1 Instansi/Lembaga MPP Kab. Maros	40
Table 4.2 Daftar Pengunjung MPP Kab. Maros	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Analisis Vosviewer.....	8
Gambar 4.1 Peta kabupaten maros	37
Gambar 4.2 Struktur organisasi.....	38



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sejarah perkembangan peradaban manusia, belum dapat terlepas dari hadirnya suatu organisasi yang dalam masyarakat modern disebut bangsa. Negara kemudian diwajibkan menjadi makmur dan memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Status terkini menjadi alat yang sangat penting selama perang sektor dan kaitan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat, baik dari segi barang maupun kebutuhan sosial, politik, keamanan dan pelayanan publik. Memasuki era globalisasi yang penuh tantangan dan kekuatan persaingan, pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat atau sebuah perusahaan yang berfokus pada eksekutif pemerintah. karena itu, pelayanan terbaik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pemohon layanan (Nawawi, 2020).

Saat ini pelaksanaan pelayanan publik masih ditemukan banyak permasalahan seperti SOP yang tidak terlaksana, alur pelayanan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak efektif dan efisien, petugas yang tidak ramah, serta penjelasan informasi yang kurang jelas. Selain itu faktor sarana dan prasarana yang disediakan juga belum maksimal, seperti ruangan khusus bagi masyarakat yang disabilitas, antrian bagi lansia, dan konektivitas jaringan saat pengurusan layanan yang dibutuhkan (Fatwa et al., 2023). Penyelenggaraan yang diberikan

oleh pemerintah ini terkesan rumit, masyarakat harus mengurus layanan dari satu lokasi ke lokasi lainnya sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, selain itu persyaratan yang dibuat cukup sulit dan regulasi yang tidak fleksibel (Riski puspita et al., 2020).

Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik, mengatur bahwa kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara berupa hal barang, jasa, dan pelayanan pemerintah dilaksanakan oleh pengelola pelayanan publik. Pelayanan publik pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, antara lain pelayanan barang publik, layanan pemerintahan dan pelayanan jasa publik. Pelayanan publik ialah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pengelola negara (Senambela, 2008).

Pelayanan publik yang bermutu baik adalah pelayanan yang memenuhi tingkatan kualitas layanan. Tingkatan mutu pelayanan sebagai panduan bagi penyedia layanan dan penilaian kualitas layanan publik. Menurut Peraturan Menteri No. 15 Tahun 2014 tentang Pemberdayaan dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia, komponen mutu pelayanan terkait proses pemberian melingkupi persyaratan, prosedur, kondisi layanan, biaya, produk dan layanan serta menangani keluhan.

Kualitas pelayanan yang baik akan tercapai apabila meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melihat bagaimana kualitas pelayanan yang

diberikan sesuai dengan harapan dan ekspektasi masyarakat atau tidak. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan menggunakan metode serqual, yaitu istilah dari *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zethaml dan Berry. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) (Hardiyansyah, 2011).

Pemerintah kemudian menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Peraturan ini menjadi salah satu bentuk pembaharuan penyelenggaraan pemerintah daerah, khususnya peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu langkah yang dilakukan sebagai bentuk inovasi yang berlandaskan pada peraturan ini yaitu terbentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pelayanan terpadu pada generasi ketiga. Berdirinya Mal Pelayanan Publik tersebut merupakan salah satu cara pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia (Fatwa et al., 2023).

Dalam pelayanan publik hal terpenting yaitu selalu mengutamakan kepentingan masyarakat pelanggan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, namun realitanya ketidakpuasan masyarakat terhadap berbagai persoalan dan diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih terus berlanjut. Pada tahun 2021, jumlah pengaduan masyarakat yang tercatat di

Ombusman RI sebanyak 7.186 laporan dan pemerintah daerah (Pemda) paling banyak melaporkan sebanyak 40,99%.

Ketua Ombudsman, berpendapat sepanjang tahun 2021 jumlah pengaduan masyarakat terkait dugaan maladminstrasi sebanyak 7.186. Laporan tersebut terdiri 6.176 laporan regular, 835 laporan respon cepat, dan 175 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Banyaknya laporan masyarakat tentang pelayanan publik di Indonesia khususnya pada pemerintahan daerah, maka perlu dilakukan perubahan tata cara menyelenggarakan pelayanan publik di setiap daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Sistem desentralisasi yang memfasilitasi setiap daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di setiap daerah.

Aspek geografis Kabupaten Maros menjadi salah satu latar belakang yang relevan untuk adanya inovasi dalam Mall Pelayanan Publik. Wilayah Kabupaten Maros terdiri dari berbagai kecamatan dan desa yang tersebar secara geografis. Hal ini menyebabkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi sulit, terutama bagi warga yang tinggal di daerah-daerah terpencil. Dengan adanya MPP diharapkan akan ada titik akses pelayanan publik yang mudah dijangkau oleh masyarakat Kabupaten Maros (Riswanto & Sudarma, 2018).

Terkait dengan kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi di Kabupaten Maros. Salah satu permasalahan yang umum terjadi adalah lamanya proses pelayanan akibat adanya berbagai tahapan dokumen yang harus dilengkapi (Nurhayati & Sugiyo, 2016). Hal ini

menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut. Selain itu, kurangnya koordinasi antara instansi pemerintahan yang menyebabkan layanan publik juga menjadi faktor rendahnya kualitas pelayanan di Kabupaten Maros yang terkadang Masyarakat harus berpindah tempat satu ke tempat yang lain untuk mendapatkan layanan yang sebenarnya bisa disediakan secara terintegrasi (Sudarma & Hapsari, 2018).

Masih Terkait dengan kualitas pelayanan, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan juga menyebabkan rendahnya kualitas layanan publik. Banyak instansi pemerintah yang belum menerapkan sistem digital dalam proses pelayanan, sehingga proses tersebut masih dilakukan dengan cara manual sehingga menyita banyak waktu masyarakat dalam proses pengurusan (Amalia & Prawasta, 2020). Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana inovasi dan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros”**.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan penulis, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Maros.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang jelas untuk menggali informasi mengenai inovasi Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Maros dan faktor pendukung serta penghambat di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Maros. Berikut adalah beberapa kegunaan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah di bidang Ilmu Pemerintahan.
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan dalam peningkatkan kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros.
- c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah dipeajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan dari Mall Pelayanan Publik di kabupaten Maros.

- b. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap Masyarakat

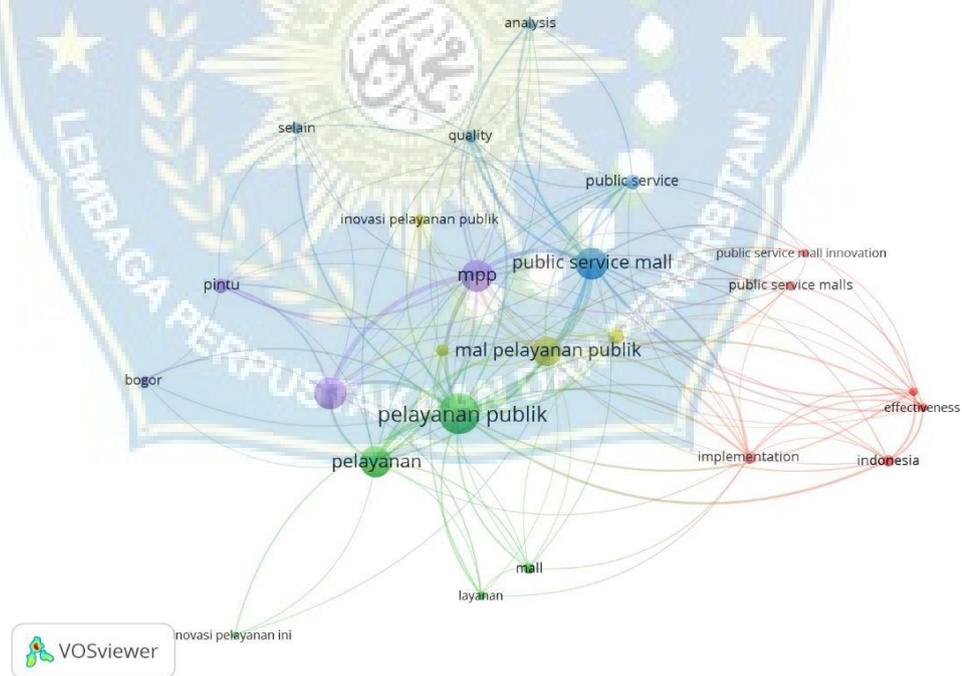


BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi sumber penting dalam penulisan karya ilmiah ini, dan menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian. Sehingga penulis mendapatkan berbagai teori yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengkaji sebuah penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Pada penelitian terdahulu dalam Skripsi ini peneliti menggunakan *Publish or perish* untuk menentukan proyek hasil penelitain terdahulu yang menampilkan gambar dalam bentuk *Visualisasi* sebagai berikut:



Gambar 2.1

Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan menggunakan Publish or perish di temukan 144 artikel jurnal dengan rentan waktu 2015-2023 yang 8 berkaitan erat dengan kata kunci inovasi; pelayanan publik; kualitas pelayanan; mall pelayanan publik; mpp. Artikel-artikel tersebut dikelola menggunakan Vosviewers di temukan 4 poin utama yang di jadikan peneliti sebagai penelitian terdahulu, diantaranya penelitian tentang Eektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro) (Prasetyo, 2022), Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik (Salma & Nawangsari, 2022), Efektivitas Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Malang (Sukalumba, 2023), dan Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan Di Kota Jambi (Saputra, 2023).

Selajutnya dapat dilihat ke 4 point utama di atas yang lokasi penelitiannya berada di Indonesia yang melakukan penelitian tantang Mall Pelayanan Publik (MPP), menyimpulkan bahwa Mall Pelayanan Publik (MPP) membawa pengaruh yang sangat signifikan terhadap percepatan kualitas pelayanan publik, akurasi pelayanan dan fleksibilitas kerja (Saputra, 2023). Hadirnya MPP juga ini memudahkan masyarakat untuk mengurus bermacam administrasi perizinan di pelayanan publik tersebut tanpa perlu lagi berpindah tempat ke Lembaga lain yang membutuhkan proses yang Panjang (Saputra, 2023).

Berdasarkan hasil *visualisasi Vosviewer* di atas peneliti menyimpulkan bahwa saat ini belum banyak peneliti yang melakukan penelitian tentang MPP

terkhususnya Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten maros, maka dari itu peneliti tertarik mengambil judul Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros karena 9 peneliti tertarik untuk mengetahui kinerja pemerintah daerah dalam menjalankan dan mengoptimalisasikan Mall Pelayanan Publik. Penelitian ini nantinya akan berguna sebagai pijakan referensi untuk penelitian selanjutnya, karena pelayanan publik sangat penting untuk kemajuan pembangunan nasional.

B. Konsep dan Teori

1. Inovasi

Inovasi berasal dari bahasa Latin “*innovare*” berarti berubah sesuatu menjadi yang baru. Inovasi merupakan kosakata baru yang muncul setelah abad ke XVI, tetapi saat itu diartikan negatif sebagai *troublemaker* dan *revolutioner*. Istilah *innovative* mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke XVII, perlahan mengalami pergeseran makna menjadi lebih positif sebagai “*creating of something new*” atau penciptaan sesuatu yang baru. Istilah inovasi menemukan pengertian modern untuk pertama kali dalam Oxford English Dictionary edisi tahun 1939 yaitu “*the act of introducing a new product into market*” yang dipahami sebagai proses penciptaan produk baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental (Suwarno, 2008).

Salah satu pendiri teori inovasi modern, Joseph Schumpeter (1942) dalam Bekkers, Edelenbos, dan Steijn (2011) menyebutkan “*innovation as a process*

of creative destruction in which 'new combinations of existing resources' are achieved”, artinya inovasi sebagai proses kreatif dengan kombinasi sumber daya yang ada hingga menjadi sesuatu yang baru.

Zuhal (2013) dalam Sari (2014) menyebutkan inovasi memiliki aspek luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode, pemasaran, atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi. Terlepas dari berbagai pemahaman terkait inovasi tersebut, menurut Suwarno (2008) inovasi tidak akan lepas dari:

- a. Pengetahuan baru, artinya inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu.
- b. Cara baru, artinya inovasi dapat berupa cara baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.
- c. Objek baru, sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik atau berwujud maupun yang tidak berwujud.
- d. Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi, dengan indikator biasanya langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat.
- e. Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru, merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Menurut Rogers dalam Nurdin (2019), inovasi memiliki atribut sebagai suatu karakteristik yang dimilikinya sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) Merupakan inovasi yang ada perlu mempunyai value yang lebih unggul dari inovasi yang telah ada sebelumnya dan memiliki kebaruan yang menjadi ciri khas sehingga ada perbedaan dengan konsep sebelumnya. Produk inovasinya dilakukan dengan membenahi atau merubah sistem lama dengan kombinasi sistem baru dan bisa diterapkan secara berkesinambungan agar instansi mampu bersaing dan memuaskan masyarakat.
2. Kesesuaian (*Compatibility*) Inovasi lama tetap menjadi bagian dalam transisi terhadap inovasi baru dan disesuaikan dengan kebutuhan inovasi terbaru. Hal ini dimaksudkan agar perubahan ke inovasi terbaru tidak terkesan rumit. Informasi terhadap perubahan atau inovasi yang dilakukan perlu memperhatikan alur pelayanan agar masyarakat memahami bentuk inovasi terbarunya dan produk inovasi juga harus disosialisasikan kepada masyarakat.
3. Kerumitan (*Complexity*) Suatu inovasi harus mampu menawarkan berbagai hal yang lebih maksimal dan baik dari bentuk sebelumnya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu, sumber daya manusia yang melaksanakannya dan anggaran yang digunakan untuk model inovasi terbaru dapat diefisiensikan kembali penggunaannya.
4. Kemungkinan Dilakukan Percobaan (*Triability*) Inovasi yang ada perlu dilakukan uji publik untuk mengetahui peningkatan kualitas dari inovasi sebelumnya. Perlunya simulasi terhadap inovasi terbaru

dilakukan agar pemerintah dan masyarakat dapat berkesinambungan dalam berpartisipasi meningkatkan perbaikan untuk inovasi terbaru.

5. Dapat Diamati (*Observability*) Suatu inovasi perlu memperhatikan kemudahan untuk diamati, baik dari kinerja ataupun hasil inovasi yang lebih unggul. Inovasi bertujuan menggantikan cara lama atau menggabungkan cara lama dan baru melalui sistem pelayanan yang ada lebih modern, fleksibel dan memuaskan kebutuhan pengguna layanan (Fatma et al., 2023).

Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan, sementara 11 inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi (Muluk, 2008). Sebuah ide, gagasan atau teori hanya biasa digolongkan ke dalam sebuah inovasi jika memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Khas Ciri utama dari sebuah inovasi adalah khas. Dimana inovasi harus memiliki ciri khas sendiri yang tidak dimiliki atau pun ada pada ide yang sudah ada sebelumnya. tanpa ciri khas yang spesifik, maka sebuah ide atau gagasan itu tidak akan dapat digolongkan menjadi sebuah inovasi baru.

- b. Baru Dimana setiap inovasi haruslah merupakan ide atau pun gagasan baru yang memang belum pernah diungkapkan ataupun dipublikasikan sebelumnya.
 - c. Terencana Ciri khas ini sebuah inovasi adalah terencana. Dimana sebuah inovasi biasanya dibuatkan dan direncanakan untuk mengembangkan objek-objek tertentu ataupun dengan kata lain, setiap inovasi yang ditemukan pada dasarnya merupakan kegiatan yang sudah direncanakan sejak awal.
 - d. Memiliki Tujuan 12 Ciri khas terakhir yang harus ada pada suatu inovasi adalah memiliki tujuan. Dimana yang telah dijelaskan sebelumnya, inovasi merupakan aktivitas terencana untuk mengembangkan objek-objek tertentu (tujuannya adalah mengembangkan objek-objek tertentu).
2. Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. Menurut Mulyadi, Deddy Dkk. (2016) Mengatakan bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan”. Sedangkan menurut Sujardi (2011) bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap

warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Sujardi, 2011).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia pelayanan memiliki 3 (tiga) makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etismologis, pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan 13 dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiansyah, 2011). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2011).

Pengertian pelayanan (service) menurut *American Marketing Association*, sebagaimana dikutip Donald (1984) bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Bila diinterpretasikan maka pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain dan bersifat intangible yang tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi, sehingga pelayanan menjadi aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan (Hardiansyah, 2011).

Selanjutnya, pelayanan publik dikatakan Lonsdale dan Enyedi (1991) sebagai “*something made available to the whole of population, and it involves things which people cannot provide for themselves, so people must act collectively*”. Pengertian ini menyebutkan bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus secara berkelompok (Mulyadi, 2016).

Sementara menurut David McKeivitt (1998) dalam Hardiyansyah (2011) yang membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah pusat dan pemerintah daerah didefinisikan sebagai layanan penting untuk kesejahteraan warga negara bahkan mendekati negara yang optimal secara kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan keamanan yang terbaik.

Menurut Moenir (2002) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila:

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara (Yuni, 2019).

Sedangkan menurut Syafruddin (1999) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu:

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang (Yuni, 2019).

Selain itu menurut Moenir (2010) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu (Yuni, 2019).

KEPMENPAN & RB No 36. Tahun 2012 Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, dan terukur.

- a. Dasar Hukum Pelayanan Publik harus memiliki peraturan perundang-undangan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan Publik harus memiliki persyaratan dalam bentuk dokumen atau hal lain yang wajib dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan.

- c. Sistem Mekanisme Pelayanan Publik harus memiliki tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi ataupun penerima layanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik harus memiliki jangka waktu yang jelas yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses layanan.
- e. Biaya merupakan tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
- f. Produk Layanan adalah hasil dari layanan yang diberikan atau diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, Prasarana dan Fasilitas Sarana, prasarana dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Kompetensi Pelaksana pelayanan publik harus memiliki kemampuan, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan Internal Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana harus melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- j. Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 - k. Jumlah Pelaksana Jumlah pelaksana layanan harus disesuaikan dengan beban kerja yang ada dan pembagian tugas yang jelas.
 - l. Jaminan Pelayanan Jaminan pelayanan adalah memastikan pelaksanaan pelayanan 18 sesuai dengan standar pelayanan
 - m. Jaminan Keamanan dan Keselematan Pelayanan Pelayanan publik harus memberikan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
 - n. Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dievaluasi guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan layanan sesuai dengan standar pelayanan. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Mall pelayanan publik

Menurut Agus Dwiyanto, Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi dalam perluasan fungsi pelayanan terpadu baik dipusat ataupun di daerah yang disebut juga milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Menurut PERMENPAN & RB

No. 23 Tahun 2017, menyatakan bahwa tujuan pembentukan Mall Pelayanan Publik (MPP) ini antara lain untuk memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Mall Pelayanan Publik juga melayani adanya administrasi tidak hanya dalam bidang kependudukan akan tetapi juga dalam pelayanan lainnya, diantaranya adanya 22 jenis layanan dasar kepada masyarakat dengan adanya harapan mewujudkan kenyataan dari komitmen pemkab Maros dalam memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat.

4. Kualitas pelayanan

Definisi kualitas pelayanan terpusat dalam upaya meningkatkan permintaan dan harapan dan ketepatan pelanggan. Pengiriman sesuai harapan klien. Kualitas sebagai suatu kondisi motivasi terkait produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan memenuhi atau melampaui harapan, juga mungkin dipahami sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terwujudnya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana kami mengatakan layanan kualitas jika Anda dapat mengirimkan produk dan pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan klien (Hardiyansyah, 2011).

Menurut Ibrahim kualitas pelayanan Publisitas adalah suatu kondisi yang dinamis terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan di mana evaluasi dilakukan Kualitasnya ditentukan pada saat

terjadinya memberikan layanan publik ini. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan disediakan oleh penyedia layanan publik. Orang yang mampu mewujudkan harapan dan keinginannya dan kebutuhan serta dapat mensuplai kepuasan bagi masyarakat luas (Hardiyansyah, 2011).

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan atau masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Ida Hayu Dwimawanti, 2004).

Menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain. Sementara kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan (Ida Hayu Dwimawanti, 2004).

Berdasarkan konsep pelayanan dan kualitas di atas maka dapat ditarik satu kesimpulan bahwa pelayanan masyarakat yang berkualitas

(*excellent service*) adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (masyarakat). Terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa yaitu: a. Ketepatan waktu pelayanan; b. Akurasi pelayanan; c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; d. Tanggung jawab; e. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana; f. Kemudahan mendapatkan pelayanan; g. Variasi model pelayanan; h. Pelayanan pribadi; i. Kenyamanan; Atribut pendukung lainnya (Sampara Lukman, 1999).

Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh bagaimana cara atau perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu aparatur pemerintah hendaknya memperhatikan dimensi-dimensi di atas untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Tentu saja hal ini bukan sesuatu yang mudah dilakukan, karena memerlukan proses dan waktu yang panjang untuk mengubah kultur yang telah melingkupi pola sikap dan perilaku birokrasi pemerintah selama ini (Ida Hayu Dwimawanti, 2004).

Perubahan paradigma pelayanan harus diikuti dengan perubahan kultur, sikap, dan perilaku aparatur pemerintah selaku pelayan masyarakat. Pelayanan tidak hanya sebagai wacana saja tetapi dengan sepenuh hati diimplementasikan dalam perilaku melayani sehari-hari. Aparatur pemerintah yang mendapatkan kepercayaan untuk melayani masyarakat

perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memberikan pelayanan prima untuk di perlukan sifat sebagai berikut: Sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan yang dihadapi; 2. Berpikir kreatif dan inovatif; 3. Berpikir sistemik dan jauh kedepan; 4. Mampu mengoptimalkan sumber daya yang potensial (Ida Hayu Dwimawanti, 2004).

Adapun variabel-variabel pelayanan prima sebagaimana terdapat dalam perilaku pelayanan prima sektor publik adalah:

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. sumber daya yang tersedia;
- f. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar
- g. Manajemen dan kepemimpinan;
- h. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah sudah menjalankan fungsinya masing-masing (SESPANAS LAN, 1998).

Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Pasuraman, 1990). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa.

Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode servqual, yaitu istilah dari service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman,1990).

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu (Parasuraman, 1990). Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu: 1) *Tangible* (bukti fisik), 2) *Reliability* (keandalan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap), 4) *Assurance* (keyakinan), 5) *Empathy* (empati)

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir dalam penelitian kualitatif adalah suatu alur pemikiran atau proses terhadap suatu fenomena yang didasarkan pada penelitian pendahuluan yang dipadukan dengan tinjauan literatur, konsep, dan landasan teori yang menggambarkan peristiwa-peristiwa yang berurutan satu sama lain, hubungan sebab-akibat, pengaruh sejumlah faktor dan faktor kunci dan elemen tambahan digambarkan.

Berdasarkan judul penelitian penulis yaitu “Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di 24

Kabupaten Maros”. Maka kerangka pikir pada penelitian ini menggunakan indikator teori Rogers dalam Nurdin (2019) yaitu:

Tabel 2.1

Kerangka pikir



D. Fokus penelitian

Sebagaimana bagan kerangka pikir di atas, penelitian ini berjudul Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di kabupaten Maros. Jadi, fokus dari penelitian ini adalah menitik beratkan pada Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik . Dimana fokus ini membahas Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di kabupaten Maros melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sehingga peneliti dapat mengkaji bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas

Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan dampak yang dihasilkan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di kabupaten Maros.

E. Deskripsi Fokus

1. Keunggulan relatif dalam Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) merujuk pada kemampuan atau keunggulan yang dimiliki oleh MPP dalam memperoleh keuntungan atau hasil yang lebih baik daripada pesaing atau alternatif lainnya dalam konteks pelayanan publik. ini dapat berupa Integrasi Layanan, Kualitas Pelayanan serta Penggunaan Teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
2. Kesesuaian dalam inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut cocok atau relevan dengan konteks, kebutuhan, dan karakteristik masyarakat serta lingkungan Kabupaten Maros. Kesesuaian ini sangat penting karena dapat memengaruhi penerimaan, efektivitas, dan keberlanjutan dari inovasi MPP.
3. Kerumitan dalam konteks inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) mengacu pada tingkat kompleksitas atau kesulitan yang terkait dengan implementasi dan pengelolaan MPP dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros
4. Kemungkinan Dilakukan Percobaan merujuk pada upaya untuk menguji atau mencoba suatu inovasi MPP sebelum diterapkan secara luas. Ini dilakukan

untuk mengidentifikasi potensi keberhasilan, masalah yang mungkin timbul, dan dampak dari inovasi tersebut.

5. Dapat Diamati merujuk pada evaluasi efektivitas dan efisiensi dari inovasi MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan lebih lanjut.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan yaitu tanggal 02 Mei 2024 sampai dengan 02 Juli 2024. Penelitian ini berlokasi di Mall Pelayanan Publik (MPP) Maros, Sulawesi Selatan, Indonesia.

B. Jenis dan Tipe penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai strategi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Maros dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan utama dari studi ini adalah untuk memahami bagaimana konsep inovasi MPP diterapkan, serta dampak dan perubahan yang ditimbulkannya dengan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengeksplorasi pandangan, persepsi dan pengalaman berbagai pemangku kepentingan, seperti pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat, yang secara langsung memperoleh manfaat dari layanan publik MPP. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan keberlanjutan inovasi MPP, antara lain peran teknologi, partisipasi masyarakat, dan kolaborasi lintas sektor. Oleh karena itu, kami berharap hasil

penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai potensi transformasi pelayanan publik melalui inovasi seperti MPP, serta kontribusinya dalam menciptakan perubahan positif pada kualitas hidup masyarakat Maros.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dimana bertujuan untuk mendeskripsikan dan memberikan gambaran lengkap serta klarifikasi secara jelas mengenai suatu masalah yang akan di teliti berdasarkan apa yang di lakukan atau di alami peneliti.

C. Informan penelitian

Berdasarkan pada Teknik penentuan informan (*Purposive Sampling*), maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Informan penelitian

No	Informan penelitian	Jabatan
1	Megawati, S.E	Kepala sub bagian umum dan kepegawaian MPP
2	Firdaus, S.T	Penyusun standar norma prosedur MPP
3	Muhammad Rusli Cunneng, S.M	Pengelola barang DPMTSPK
4	Akmal	Masyarakat

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah cara menjanging informasi atau data melalui interaksi verbal/lisan. Wawancara memungkinkan kita menyusup ke dalam “alam” pikiran orang lain, tepatnya hal-hal yang berhubungan dengan perasaan, pikiran, pengalaman, pendapat, dan lainnya yang tidak bisa diamati. Teknik ini di lakukan dengan melakukan sesi tanya jawab secara lisan terhadap informan yang di ambil sebagai sampel yang di anggap mampu memberikan informasi akurat terkait penelitian.

2. Dokumentasi

Peneliti menggunakan dokumentasi berupa foto, rekaman dan laporan-laporan dari pihak resmi terkait. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan menggunakan dokumen resmi melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman) yang berkaitan dengan judul penelitian.

3. Teknik Pengamatan/Obsevasi

Teknik ini dilakakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap masalah-masalah terkait Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di kabupaten Maros. Pengamatan ini bertujuan untuk memperoleh keakuratan informasi dan informan.

E. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang di dapatkan secara langsung dari sumber asli yaitu dari lembaga terkait dengan melakukan wawancara dan pengamatan secara langsung terhadap subjek yang di teliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh dari sumber-sumber lain atau secara tidak secara langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip-arsip yang telah di publikasikan, secara umum. Dengan kata lain, penelitian membutuhkan data dengan cara berkunjung keperpustakaan, pusat kajian, atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitian.

F. Teknik analisis data

Penelitian ini dianalisis dengan tujuan untuk mengolah atau menyusun data untuk dimaknai dan dijelaskan sebaik-baiknya. Kemudian, dilakukan analisis dengan cara mencari data-data mengenai Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di kabupaten Maros. Model interaktif turut digunakan sebagai teknik analisis data dalam riset ini. Sebagaimana yang telah di jelaskan dalam penelitian Wulandari, (2022) yaitu komponen pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing and verification*).

G. Keabsahan data

Triangulasi merupakan cara paling mudah dan penting untuk menguji keabsahan hasil penelitian. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi dibagi menjadi 3 macam sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber, yaitu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik, yaitu untuk menguji reliabilitas data dilakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh melalui wawancara divalidasi melalui observasi, dokumentasi, atau wawancara. Ketika teknik pemeriksaan reliabilitas data menghasilkan data yang berbeda, peneliti harus melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang relevan atau data lain untuk menentukan data mana yang dianggap benar, atau semua karena sudut pandang yang berbeda dianggap benar.
3. Triangulasi Waktu, waktu juga sering mempengaruhi keandalan data, dan data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari ketika informan masih segar kurang dapat diandalkan karena memberikan data yang lebih valid tanpa banyak masalah. Oleh karena itu, untuk menguji reliabilitas data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, atau teknik validasi lainnya pada waktu dan keadaan yang berbeda. Jika hasil pengujian menunjukkan data

yang berbeda, maka akan diulangi untuk memastikan keamanan data. Triangulasi dapat dilakukan dengan mempertimbangkan studi dari tim peneliti lain yang bertanggung jawab untuk pengumpulan data.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi objek Penelitian

Pada bab ini peneliti akan memberikan gambaran umum tentang lokasi fokus penelitian yaitu Kabupaten Maros yang merupakan salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan.

1. Sejarah singkat kabupaten Maros

Wilayah Kabupaten Maros telah dihuni sejak zaman prasejarah, yang dibuktikan dengan penemuan gua-gua prasejarah seperti Gua Leang-Leang yang memiliki lukisan dinding tertua di dunia. Sebelum masa kolonial, Maros merupakan bagian dari beberapa kerajaan lokal seperti Kerajaan Marusu' dan Kerajaan Simbang yang berperan penting dalam perdagangan regional. Pada abad ke-17, Belanda mulai memasuki wilayah Sulawesi Selatan, termasuk Maros, untuk memperluas pengaruhnya dan mengamankan jalur perdagangan rempah-rempah. Penduduk Maros sering melakukan perlawanan terhadap penjajahan Belanda, dengan beberapa tokoh lokal menjadi pahlawan dalam upaya mempertahankan kedaulatan wilayah mereka.

Selama perjuangan kemerdekaan Indonesia, Maros turut berkontribusi dalam perjuangan melawan penjajahan Belanda dan Jepang. Setelah Indonesia merdeka, Maros resmi menjadi sebuah kabupaten pada tahun 1959 berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959.

2. Profil Kabupaten Maros

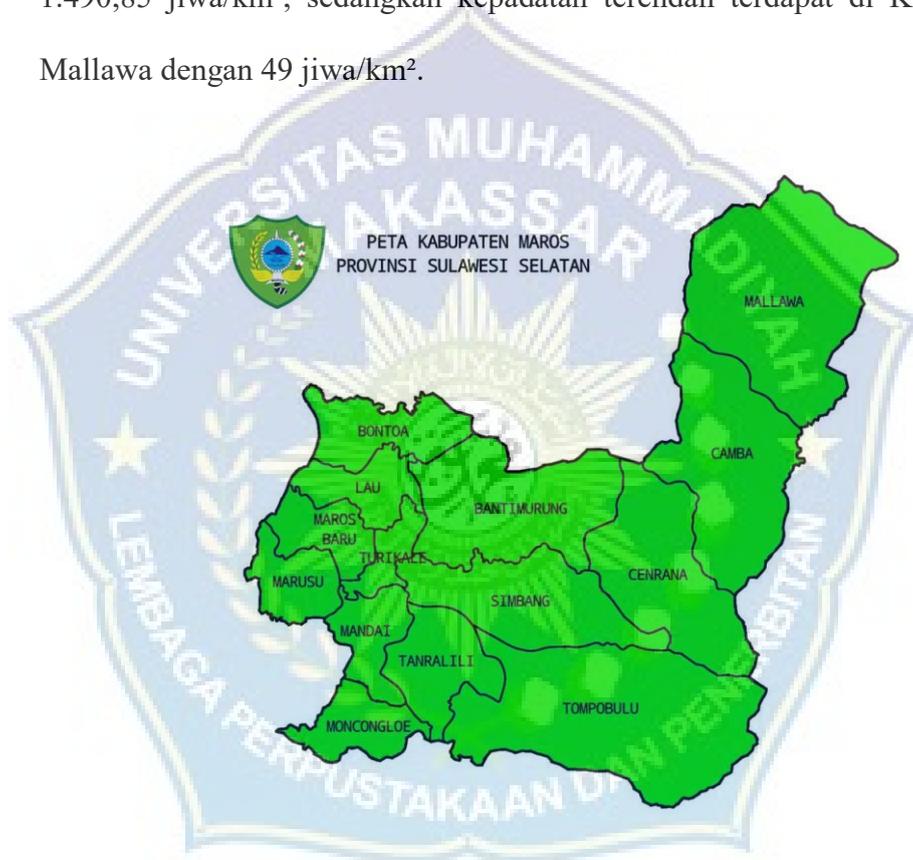
Kabupaten Maros adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak di bagian barat provinsi tersebut, antara 4°45'-5°07' Lintang Selatan dan 109°205'-129°12' Bujur Timur. Maros berbatasan dengan Kabupaten Pangkep di utara, Kota Makassar dan Kabupaten Gowa di selatan, Kabupaten Bone di timur, dan Selat Makassar di barat. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.619,12 km² dan secara administratif terdiri dari 14 kecamatan serta 103 desa/kelurahan. Maros berjarak sekitar 30 kilo meter ke arah utara dari Kota Makassar, ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, dan merupakan lokasi dari Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

Sejak diberlakukannya Otonomi Daerah pada tahun 2001, jumlah kecamatan di Kabupaten Maros tetap sebanyak 14, tanpa mengalami pemekaran. Kabupaten ini terdiri dari 80 desa dan 23 kelurahan, total 103 desa/kelurahan. Dari 103 desa/kelurahan tersebut, terdapat 89 lingkungan dan 320 dusun. Menurut klasifikasi desa/kelurahan, masih terdapat 22 desa/kelurahan yang berstatus swakarya, sementara 59 lainnya telah berstatus swasembada.

Menurut Sensus Penduduk tahun 2017, Kabupaten Maros memiliki jumlah penduduk sebanyak 346.383 jiwa yang tersebar di 14 kecamatan, dengan Kecamatan Turikale memiliki jumlah penduduk terbesar, yaitu 44.621 jiwa. Secara keseluruhan, jumlah penduduk perempuan lebih banyak daripada

penduduk laki-laki, dengan rincian 176.950 jiwa perempuan dan 169.433 jiwa laki-laki.

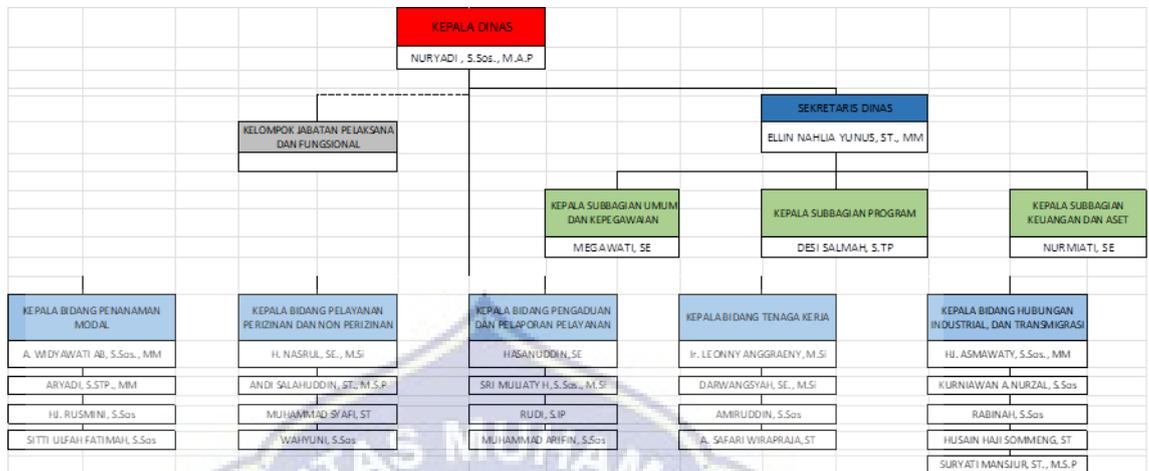
Laju pertumbuhan penduduk tahunan rata-rata sebesar 1,06%, dengan Kecamatan Cenrana memiliki laju pertumbuhan terendah yaitu 1,05%. Kepadatan penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Turikale dengan 1.490,85 jiwa/km², sedangkan kepadatan terendah terdapat di Kecamatan Mallawa dengan 49 jiwa/km².



Gambar 4.1

Peta Kabupaten Maros

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.2

Struktur organisasi MPP Kabupaten Maros

B. Hasil Dan Pembahasan

“INOVASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAROS”

Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah sebuah inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dan sektor terkait dalam satu lokasi. Di Kabupaten Maros, inovasi ini diterapkan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros merupakan langkah maju dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros diperlukan karena beberapa alasan yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut. Inovasi MPP bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan publik. Dengan adanya MPP, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dari berbagai instansi pemerintah dalam satu tempat, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan. Dengan MPP, layanan publik dari berbagai instansi terkonsentrasi di satu lokasi, membuat akses bagi masyarakat lebih mudah dan nyaman. Ini mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi berbagai kantor yang tersebar di lokasi yang berbeda.

Mall Pelayanan Publik adalah jawaban terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat, mudah, dan berkualitas. Dengan mendengarkan dan merespon kebutuhan ini, pemerintah dapat membangun kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Selain itu, Pelayanan publik yang efisien dan berkualitas dapat mendorong iklim investasi dan kegiatan ekonomi di daerah. Dengan MPP, proses perizinan dan layanan bisnis dapat dipercepat, menarik lebih banyak investor dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

Dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi, menggunakan teknologi informasi, dan mengembangkan sumber daya manusia, MPP mampu memberikan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat. Tantangan dalam implementasi dapat diatasi dengan

perencanaan yang baik dan dukungan dari semua pihak terkait, menjadikan MPP sebagai model pelayanan publik yang inovatif dan efektif.

MPP adalah suatu inovasi dari pemerintah daerah kabupaten Maros yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan optimal terhadap Masyarakat. MPP mulai di gunakan oleh pemerintah kabupaten maros pada tahun 2020, tidak butuh waktu lama berkat dukungan dari pemerintah dan seluruh elemen yang terkait pada tahun 2020 MPP telah hadir dan resmi beroperasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada Masyarakat.

MPP kabupaten maros melaksanakan tugas sebagai suatu wadah bagi perangkat daerah dan institusi/Lembaga pemerintah daerah maupun swasta dalam melaksanakan pelayanan Dimana total keseluruhan yang melaksanakan pelayanan pada MPP kabupaten maros berjumlah 19 instansi/Lembaga pemerintah dan non pemerintah. Berikut instansi/Lembaga yang dimaksud:

Tabel 4.1

Intansi/Lembaga MPP Kabupaten Maros

No	Instansi/lembaga	Ruang lingkup pelayanan
1	Omdusman RI	Pelayanan penerimaan pengaduan secara online, konsultasi publik secara online, pengawasan dan peningkatan kualitas penanganan pengaduan internal MPP, peningkatan kualitas layanan berkesinambungan sesuai standar pelayanan yang berlaku, pengintegrasian pelayanan sesuai ketentuan peraturan UU perpajakan, penyediaan, pengelolaan, pemanfaatan, fasilitasi dan pengembangan manajemen pelayanan publik berbasis teknologi informasi

No	Instansi/Lembaga	Ruang Lingkup Pelayanan
2	Kepolisian resort maros	Pelayanan SKCK, Layanan pengaduan
3	Kejaksaan Negeri Maros	Pelayanan informasi dan pengaduan, pelayanan formulir informasi publik, pelayanan formular ppengajuan keberatan
4	Pengadilan Negeri Maros	Pelayanan surat keterangan, pelayanan E-Court, pelayanan informansi
5	Imigrasi Kelas 1 Makassar	Pelayanan paspor baru, pelayanan penggantian paspor, pelayanan informasi keimigrasian
6	PTSP	Pelayanan informasi dan pengaduan, berbentuk OSS-RBA, izin penelitian, izin sarana Kesehatan, izin praktik kerja kesehatan, persetujuan penanaman modal, PKKPR non berusaha, izin operasi Pendidikan dasar dan menengah, izin penempatan reklame, izin trayek angkutan barang dan orang, izin penyelenggaraan Lembaga penelitian kerja, tanda daftar Gudang, persetujuan bangunan Gedung, izin usaha pengelolaan pasar tradisional, izin usaha pusat perbelanjaan, dan izin usahah took modern, pelayanan sertifikat produksi pangan industri rumah tangga, sertifikat hygienie sanitasi restoran, sertifikat hygienie sanitasi depot air minum, izin usaha peternakan dan produk peternakan, surat Keputusan kelayakan lingkungan hidup, izin operasional Lembaga khusus dan pelatihan, izin operasional Pendidikan pusat kegiatan
7	DUKCAPIL	Pelayanan E-Ktp, akte KK, KK, akte kematian, KIA, Surat pindah datang/masuk, pelayanan aktivasi, informasi dan pengaduan
8	BAPPENDA Kabupaten Maros	Pelayanan informasi dan pengaduan, pelayanan pembayaran PBB, pelayanan pembayaran BPHTB
9	Dinas sosial kabupaten Maros	SLRT, pelayanan informasi dan pengaduan
10	ULP Maros	Pelayanan informasi dan pengaduan, pelayanan pendaftaran E-Katalog
11	KPP Pratama	Informasi KSWP, Pendaftaran NPWP, cetak ulang NPWP, aktivasi e-FIN, pembuatan kode billing tanpa akun

No	Instansi/Lembaga	Ruang Lingkup Pelayanan
12	PT. TASPEN (Persero) – PT. ASABARI	Pelayanan jaminan kecelakaan kerja, program pension, Tabungan hari tua, jaminan kematian
13	PAM Tirta Bantimurung Maros	Pelayanan permohonan penyambungan baru, pembayaran rekening air dan Non air, pelayanan informasi
14	PLN (Persero) cabang Maros	Pelayanan permohonan penyambungan baru, pelayanan informasi
15	BPJS Kesehatan	Pelayanan pendaftaran peserta, perubahan data peserta, informasi dan pengaduan, registrasi PPU PN, registrasi badan usaha
16	BPJS Ketenagakerjaan	Layanan pendaftaran kepesertaan, pelayanan informasi
17	Bank SULSELBAR Syariah	Pelayanan pembayaran pajak dan retribusi daerah, buka rekening, Tarik dan setor tunai, pelayanan informasi
18	Bank BRI cabang Maros	Pelayanan pembayaran pajak dan retribusi daerah, buka rekening, Tarik dan setor tunai, pelayanan informasi
19	SAMSAT Maros	Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor

Data sekunder di olah peneliti, mei 2024

MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan publik yang menjadi perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN, BUMD dan swasta untuk mewujudkan pelayanan yang mudah dan cepat. Dalam melakukan analisis penelitian ini ada lima indikator untuk melihat karakteristik dari penerapan sebuah inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) pada penelitian ini:

a. Keunggulan Relatif

Keunggulan Relatif merupakan inovasi yang ada perlu mempunyai value yang lebih unggul dari inovasi yang telah ada sebelumnya dan memiliki kebaruan

yang menjadi ciri khas sehingga ada perbedaan dengan konsep sebelumnya. Produk inovasinya dilakukan dengan membenahi atau merubah sistem lama dengan kombinasi sistem baru dan bisa diterapkan secara berkesinambungan agar instansi mampu bersaing dan memuaskan masyarakat.

Keunggulan relatif adalah tingkat di mana suatu terobosan atau inovasi memiliki kelebihan atau unsur kebaruan dibandingkan dengan bentuk sebelumnya. Keunggulan relatif dalam Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) merujuk pada kemampuan atau keunggulan yang dimiliki oleh MPP dalam memperoleh keuntungan atau hasil yang lebih baik daripada pesaing atau alternatif lainnya dalam konteks pelayanan publik. ini dapat berupa Integrasi Layanan, Kualitas Pelayanan serta Penggunaan Teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Sebagaimana yang dikatakan oleh staf MPP:

“Keunggulan yang dimiliki MPP ini lebih gampang mengurus surat izin misalnya mengurus surat perizinanya, dukcapil, kartu keluarga, E-Ktp, sama pembayaran samsat. Selain itu, yang membuat MPP ini unik tinggal satu tempat Gedung da urus semua kek itu surat perizinan”. (Hasil wawancara oleh informan Megawati, S.E 15/05/2024)

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa keunggulan yang dimiliki oleh Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah kemudahan dalam mengurus berbagai surat seperti perizinan, dukcapil, kartu keluarga, E-KTP, dan pembayaran samsak. Keunikan dari MPP terletak pada konsep *one-stop service* yang memungkinkan pengurusan semua jenis surat perizinan dilakukan di satu

tempat, yaitu gedung MPP, sehingga memudahkan masyarakat dalam proses administrasi.

Hal ini kemudian relevan dengan pernyataan berikutnya yang di sampaikan oleh Masyarakat yang berkunjung ke MPP yang menyatakan bahwa:

“kalau kelebihan utamanya MPP dibandingkan kita langsung ke dinas terkait disini itukan sudah lengkap kalau ada misalnya kita butuh 1 atau 2 instansi mungkin di MPP ini sudah lengkap jadi kita tidak perlu ke instansinya satu-satu misalkan kita butuh ke instansi lain lagi untuk mengurus hal terkait itu kita bisa temukan disini kalau ada yang berkaitan dengan yang di MPP ini”. (Hasil wawancara dengan informan Muhammad Rusli Cunneng, S.M 20/05/2024)

Dari hasil observasi di atas peneliti menyimpulkan bahwa salah satu kelebihan utama dari Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah keberadaan berbagai instansi terkait yang lengkap di dalamnya. Hal ini memudahkan masyarakat karena jika ada kebutuhan untuk mengurus perizinan atau layanan dari 1 atau 2 instansi, mereka dapat melakukannya di MPP tanpa perlu pergi ke instansi terkait satu per satu. Jika ada kebutuhan yang berkaitan dengan instansi lain, masyarakat juga dapat menemukannya di MPP, sehingga proses pengurusan menjadi lebih efisien dan praktis.

Selain kemudahan akses, responden juga menyoroti keunggulan MPP dalam hal penghematan waktu. Dengan adanya MPP, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi instansi-instansi terkait secara terpisah. Misalnya, jika seseorang membutuhkan layanan dari instansi A dan B, keduanya bisa diakses di MPP tanpa harus melakukan perjalanan ke lokasi masing-masing instansi. Hal ini tentu saja

memberikan keuntungan efisiensi yang besar bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi mereka.

b. Kesesuaian

Inovasi lama tetap menjadi bagian dalam transisi terhadap inovasi baru dan disesuaikan dengan kebutuhan inovasi terbaru. Hal ini dimaksudkan agar perubahan ke inovasi terbaru tidak terkesan rumit. Informasi terhadap perubahan atau inovasi yang dilakukan perlu memperhatikan alur pelayanan agar masyarakat memahami bentuk inovasi terbarunya dan produk inovasi juga harus disosialisasikan kepada masyarakat.

Kesesuaian inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut. Kesesuaian ini menggambarkan bahwa MPP bukan hanya sekadar inovasi teknis, tetapi juga telah menjadi bagian yang integral dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Maros.

Kesesuaian dalam inovasi Mall Pelayanan Publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut cocok atau relevan dengan konteks, kebutuhan, dan karakteristik masyarakat serta lingkungan Kabupaten Maros. Kesesuaian ini sangat penting karena dapat memengaruhi penerimaan, efektivitas, dan keberlanjutan dari inovasi MPP.

Hal ini relevan dengan pernyataan dari informan terkait “Sejauh mana Anda merasa MPP sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat di Kabupaten Maros?”, sebagai berikut:

“Kalau menurut ku ya sangat dibutuhkan memang MPP ini karena kadang orang atau kita ini dari desa orang pasti lebih tau di MPP ini karena orang tau ada MPP dan pasti orang berfikir bahwa disitu semua ada yang di butuhkan jadi kalo di tanya seberapa pentingnya MPP ini bagi Masyarakat sangat penting karena untuk mereka lebih tau arahnya langsung ke tempat ini di banding ke instansinya langsung mereka tidak tahu gedungnya dimana.” (Hasil wawancara dengan informan Akmal 20/05/2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya MPP sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini karena adanya MPP membuat orang-orang lebih mengetahui informasi terkait layanan publik yang tersedia. Masyarakat berpikir bahwa di MPP semua layanan yang dibutuhkan dapat ditemukan, sehingga MPP menjadi arah yang jelas bagi mereka dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

Pentingnya MPP juga terlihat dari fakta bahwa orang-orang lebih memilih menuju MPP daripada langsung ke instansi terkait. Hal ini menunjukkan bahwa MPP memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Selain itu, keberadaan MPP juga membuat proses pengurusan menjadi lebih efisien, karena tidak perlu mencari tahu lokasi gedung instansi-instansi terkait secara individual.

Secara keseluruhan, responden meyakini bahwa MPP memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat. Keberadaannya membantu masyarakat dalam

mengarahkan langkah-langkah mereka dalam mengurus berbagai administrasi publik. MPP juga memberikan kepastian bahwa semua layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat ditemukan di satu tempat, yaitu gedung MPP, sehingga mengurangi kerumitan dan kesulitan dalam mengakses layanan publik.

Hal yang sama juga di nyatakan oleh salah satu staf MPP yang mengatakan bahwa:

“karakteristiknya masyarakat maros ini kan sibuk jadi tidak sempat mau na pergi satu-satu itu setiap instansi jadi dengan adanya MPP ini mereka lebih di mudahkan seperti bayar pajak, bayar air, Listrik disini semua mi satu tujuannya jadi hanya dengan ke MPP bisa mi langsung na urus satu kali itu semuanya tanpa haruski lagi ke instansinya masing-masing”. (Hasil wawancara Megawati, S.E 15/05/2024)

Dari hasil observasi wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa salah satu karakteristik masyarakat Maros adalah kesibukan yang tinggi, sehingga mereka tidak memiliki waktu luang untuk mengurus berbagai keperluan administratif secara individual ke setiap instansi terkait. Keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) sangat membantu karena semua layanan seperti pembayaran pajak, air, dan listrik dapat diakses di satu tempat dengan tujuan yang jelas. Masyarakat Maros tidak perlu lagi mengunjungi instansi-instansi terkait secara terpisah, sehingga proses pengurusan menjadi lebih efisien dan praktis.

Dengan adanya MPP, masyarakat Maros dapat mengurus semua keperluan administratif mereka hanya dengan mengunjungi MPP sekali saja. Ini memungkinkan mereka untuk menghemat waktu dan tenaga yang sebelumnya digunakan untuk pergi ke instansi-instansi terkait. Kemudahan ini juga membuat

proses administratif menjadi lebih terorganisir, karena semua layanan terpusat di MPP dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Sejalan dengan pernyataan di atas Sebagaimana yang disampaikan staf MPP dalam wawancara terkait inovasi mall pelayanan publik mengenai kesesuaian MPP dengan karakteristik masyarakat serta lingkungan Kabupaten Maros sebagai berikut:

“kalau karakteristik orang maros beragam dari kelompok usia, maros juga memiliki sektor ekonomi yang beragam baik itu dari formal atau informal, jadi penting MPP hadir di Tengah kota untuk mempermudah Masyarakat”. (Hasil wawancara oleh informan Firdaus, S.T 21/05/2024)

Hasil wawancara diatas penulis menganalisis dan menyimpulkan bahwa masyarakat Maros memiliki karakteristik yang beragam, baik dari segi kelompok usia maupun sektor ekonomi yang mencakup bidang formal dan informal. Oleh karena itu, keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di tengah kota menjadi sangat penting untuk mempermudah akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan lokasi yang strategis, MPP dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, memenuhi kebutuhan berbagai kelompok masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

c. Kerumitan

Dalam konteks inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros, pembahasan mengenai kerumitan menjadi penting untuk dieksplorasi. Kerumitan ini mengacu pada tingkat kesulitan atau kompleksitas yang terkait dengan implementasi dan

manajemen MPP sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Maros.

Suatu inovasi harus mampu menawarkan berbagai hal yang lebih maksimal dan baik dari bentuk sebelumnya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu, sumber daya manusia yang melaksanakannya dan anggaran yang digunakan untuk model inovasi terbaru dapat diefisiensikan kembali penggunaannya. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan informan staf MPP yang menyatakan bahwa:

“ada beberapa kerumitan yang kami hadapi dalam MPP ini seperti koordinasi multi stakeholder yang kurang karena banyak instansi yang kedua pengambilan keputusan ini bisa memakan waktu yang lama. Kemudian juga SDM yang dimana kualitas dan kuantitas harus cukup dan kompeten dan juga perlu adanya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusianya”. (Hasil wawancara dengan informan Firdaus, S.T 21/05/2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa implementasi Mall Pelayanan Publik (MPP) menghadapi beberapa tantangan utama, terutama dalam hal koordinasi antar berbagai pemangku kepentingan. Karena banyaknya instansi yang terlibat, proses pengambilan keputusan menjadi rumit dan memakan waktu yang lama. Hal ini menunjukkan bahwa sistem birokrasi yang ada masih kurang efektif dalam mendukung inovasi seperti MPP. Koordinasi yang kurang baik antara instansi-instansi ini menyebabkan proses yang seharusnya efisien menjadi terhambat, sehingga pelayanan publik yang diharapkan belum bisa mencapai tingkat optimal.

Selain itu, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM) menjadi perhatian utama dalam pelaksanaan MPP. Kompetensi SDM yang terlibat harus

memadai agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi standar yang diharapkan. Untuk mengatasi kekurangan ini, diperlukan pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan bagi para pegawai. Dengan adanya peningkatan kompetensi dan jumlah SDM yang cukup, diharapkan implementasi MPP dapat berjalan lebih lancar dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros .

Salah satu kerumitan yang dihadapi MPP kabupaten Maros saat ini adalah data pengunjung MPP kabupaten maros dapat diketahui Ketika melalui jalur antrian. Apabila tidak melewati jalur antrian maka pengunjung tidak terdata. Untuk mengetahui daftar pengunjung lewat jalur antrian di MPP kabupaten Maros pada bulan januari s/d mei 2024 ada pada table sebagai berikut:

Tabel 4.2

Daftar pengunjung MPP Kab. Maros

No	Dinas/Instansi	Jumlah pengunjung
1	Dinsos	48 orang
2	Dpmptspk	2006 orang
3	Dukcapil	3345 orang
4	PDAM	340 orang
5	PLN	101 orang
6	Samsat	506 orang
7	Gerai lainnya	0 orang

Data sekunder diolah peneliti, mei 2024

d. Kemungkinan Dilakukan Percobaan

Inovasi yang ada perlu dilakukan uji publik untuk mengetahui peningkatan kualitas dari inovasi sebelumnya. Perlunya simulasi terhadap inovasi terbaru dilakukan agar pemerintah dan masyarakat dapat berkesinambungan dalam berpartisipasi meningkatkan perbaikan untuk inovasi terbaru. Inovasi yang ada perlu dilakukan uji publik untuk mengetahui peningkatan kualitas dari inovasi sebelumnya. Perlunya simulasi terhadap inovasi terbaru dilakukan agar pemerintah dan masyarakat dapat berkesinambungan dalam berpartisipasi meningkatkan perbaikan untuk inovasi terbaru.

Adapun hasil wawancara bersama informan menjelaskan bahwa:

“Sejauh ini inovasi yang sudah kami lakukan adalah menggabungkan banyak kantor di satu tempat sehingga lebih memudahkan masyarakat tanpa perlu lagi capek-capek ke tiap-tiap kantor yang mau dia datangi. insyaallah kedepannya akan ada inovasi-inovasi baru guna meningkatkan MPP ini dikarenakan MPP ini juga belum lama ada”. (Hasil wawancara dengan informan Megawati, S.E 15/05/2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa inovasi utama yang telah dilakukan dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah penggabungan berbagai kantor layanan di satu lokasi terpadu. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan tanpa perlu mengunjungi setiap kantor secara terpisah, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang mereka butuhkan.

Kedepannya, terdapat rencana untuk terus melakukan inovasi guna lebih meningkatkan kualitas MPP. Meskipun MPP ini belum lama berdiri, komitmen untuk terus berinovasi menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya adaptasi dan pengembangan yang berkelanjutan. Dengan inovasi-inovasi baru yang akan diterapkan, diharapkan MPP dapat semakin memenuhi kebutuhan masyarakat dan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

e. Dapat Diamati

Suatu inovasi perlu memperhatikan kemudahan untuk diamati, baik dari kinerja ataupun hasil inovasi yang lebih unggul. Inovasi bertujuan menggantikan cara lama atau menggabungkan cara lama dan baru melalui sistem pelayanan yang ada lebih modern, fleksibel dan memuaskan kebutuhan pengguna layanan. Dapat Diamati merujuk pada evaluasi efektivitas dan efisiensi dari inovasi MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan lebih lanjut, sebagaimana yang dikatakan staf MPP bahwasanya:

“Inovasi MPP sangat jelas dan dapat diamati oleh masyarakat. Misalnya, masyarakat bisa langsung melihat perubahan signifikan dalam cara mereka mengurus berbagai dokumen administratif. Sebelumnya, mereka harus mengunjungi beberapa kantor yang berbeda, yang sering kali berlokasi jauh dari satu sama lain. Sekarang, semua layanan tersebut dapat diakses di satu tempat, yakni MPP. Ini adalah perubahan yang sangat nyata dan langsung dirasakan manfaatnya oleh Masyarakat”. (hasil wawancara oleh informan Firdaus, S.T 21/05/2024)

Hal ini relevan dengan pernyataan berikutnya terkait “Apakah ada contoh spesifik dari aspek yang dapat diamati oleh masyarakat di MPP?”, sebagai berikut:

“Salah satu contoh yang paling mencolok itu salah satu na proses pengurusan KTP dan KK. Kalau yang lalu, prosesnya ini bisa memakan waktu sehari-hari karena harus bolak-balik antara kantor Dukcapil dan kantor camat. Sekarang, masyarakat dapat menyelesaikan proses ini dalam waktu yang jauh lebih singkat di MPP.” (hasil wawancara oleh informan Firdaus, S.T 22/05/2024)

Kedua pernyataan di atas diambil dari informan yang sama dengan tujuan untuk menguji informan ketika dihadapkan dengan masalah yang sama. Dari hasil observasi peneliti menyimpulkan bahwa inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros telah memberikan perubahan yang signifikan dan dapat diamati oleh masyarakat. Inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen administratif, seperti KTP dan KK, di satu tempat, sehingga mereka tidak lagi perlu mengunjungi beberapa kantor yang berbeda. Sebelumnya, proses ini bisa memakan waktu sehari-hari karena harus bolak-balik antara kantor Dukcapil dan kantor camat. Namun, dengan adanya MPP, masyarakat dapat menyelesaikan proses ini dalam waktu yang jauh lebih singkat, menghemat waktu dan tenaga mereka. Inovasi ini telah memberikan manfaat nyata dan langsung dirasakan oleh masyarakat, meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam mengakses layanan publik.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros merupakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dan sektor terkait dalam satu lokasi. Dengan penerapan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia, MPP mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan

transparan kepada masyarakat. Inovasi ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang optimal, menghadirkan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat.

Sejak resmi beroperasi pada tahun 2020, MPP di Kabupaten Maros telah menjadi model pelayanan publik yang inovatif dan efektif. Dukungan dari pemerintah dan seluruh elemen terkait telah memungkinkan MPP untuk segera berfungsi dengan baik. Tantangan dalam implementasi dapat diatasi dengan perencanaan yang baik dan dukungan penuh dari semua pihak, menjadikan MPP sebagai langkah maju dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros.

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan di kabupaten maros bahwa terdapat lima aspek yang penting dalam pelaksanaan inovasi mall pelayanan publik kegiatan yaitu:

1. Keunggulan relative

Keunggulan relatif dalam inovasi mengacu pada kemampuan suatu terobosan untuk menawarkan nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, serta memiliki ciri khas kebaruan yang membedakannya. Dalam konteks Mall Pelayanan Publik (MPP), keunggulan relatif ini diwujudkan melalui pembaruan sistem lama dengan kombinasi sistem baru yang berkesinambungan, sehingga instansi dapat bersaing lebih baik dan memuaskan masyarakat. MPP tidak hanya berfungsi sebagai pusat integrasi

layanan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan melalui penggunaan teknologi dan komunikasi yang efisien.

Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros menunjukkan keunggulan relatifnya melalui konsep one-stop service yang unik, di mana berbagai layanan seperti perizinan, dukcapil, kartu keluarga, E-KTP, dan pembayaran samsat dapat diurus dalam satu lokasi. Keberadaan berbagai instansi terkait di dalam satu gedung memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa harus berpindah-pindah lokasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Selain kemudahan akses, MPP juga menawarkan penghematan waktu yang signifikan. Masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi instansi-instansi terkait secara terpisah, karena semua kebutuhan layanan dapat diselesaikan di satu tempat. Misalnya, jika seseorang membutuhkan layanan dari instansi A dan B, keduanya bisa diakses di MPP tanpa harus melakukan perjalanan ke lokasi masing-masing instansi. Keunggulan ini memberikan keuntungan besar dalam efisiensi waktu dan upaya bagi masyarakat, menjadikan MPP sebagai solusi praktis dan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Kesesuaian

Inovasi lama yang tetap diintegrasikan dalam transisi menuju inovasi baru bertujuan untuk memudahkan adaptasi dan mengurangi kerumitan perubahan. Di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros, inovasi ini dilakukan

dengan memperhatikan alur pelayanan yang jelas agar masyarakat dapat memahami dan menerima perubahan yang terjadi. Sosialisasi yang efektif mengenai produk inovasi baru juga menjadi kunci penting untuk memastikan bahwa masyarakat mengetahui dan dapat memanfaatkan layanan yang tersedia dengan optimal.

Kesesuaian inovasi MPP di Kabupaten Maros memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. MPP tidak hanya dianggap sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai bagian integral yang memenuhi kebutuhan masyarakat lokal dengan menyediakan layanan yang berkualitas. Dengan menyesuaikan inovasi dengan konteks, kebutuhan, dan karakteristik masyarakat serta lingkungan Maros, MPP telah berhasil meningkatkan penerimaan, efektivitas, dan keberlanjutan dari inovasi tersebut.

Pentingnya keberadaan MPP juga terlihat dari kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Alih-alih mengunjungi berbagai instansi secara terpisah, masyarakat lebih memilih MPP sebagai pusat layanan publik yang efisien dan praktis. Hal ini sangat membantu masyarakat Maros yang memiliki kesibukan tinggi, sehingga mereka dapat mengurus semua keperluan administratif hanya dengan satu kunjungan ke MPP. Dengan lokasi yang strategis di tengah kota, MPP mempermudah akses bagi seluruh lapisan masyarakat, memenuhi kebutuhan berbagai kelompok usia dan sektor ekonomi, serta mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui layanan yang lebih efektif dan efisien.

3. Kerumitan

Dalam konteks inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros, penting untuk mengeksplorasi tingkat kerumitan yang terkait dengan implementasi dan manajemen MPP sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Kerumitan ini mencakup berbagai tantangan utama, terutama dalam hal koordinasi antar pemangku kepentingan. Banyaknya instansi yang terlibat membuat proses pengambilan keputusan menjadi rumit dan memakan waktu lama, menunjukkan bahwa sistem birokrasi yang ada masih kurang efektif dalam mendukung inovasi seperti MPP. Akibatnya, proses yang seharusnya efisien menjadi terhambat, sehingga pelayanan publik belum mencapai tingkat optimal.

Selain tantangan koordinasi, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM) menjadi perhatian utama dalam pelaksanaan MPP. Kompetensi SDM yang terlibat harus memadai untuk memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan. Untuk mengatasi kekurangan ini, diperlukan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi para pegawai. Dengan peningkatan kompetensi dan jumlah SDM yang cukup, diharapkan implementasi MPP dapat berjalan lebih lancar dan efektif, sehingga kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros dapat meningkat secara signifikan.

4. Kemungkinan Dilakukan Percobaan

Untuk mengetahui peningkatan kualitas dari inovasi yang ada, perlu dilakukan uji publik dan simulasi terhadap inovasi terbaru. Hal ini

memungkinkan pemerintah dan masyarakat untuk berpartisipasi bersama dalam proses perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks Mall Pelayanan Publik (MPP), penggabungan berbagai kantor layanan dalam satu lokasi terpadu telah menjadi inovasi utama. Tujuan dari langkah ini adalah memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan, sehingga menghemat waktu dan tenaga serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan publik.

Ke depan, ada rencana untuk terus melakukan inovasi guna lebih meningkatkan kualitas MPP. Meskipun MPP ini belum lama berdiri, komitmen untuk terus berinovasi menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya adaptasi dan pengembangan yang berkelanjutan. Dengan penerapan inovasi-inovasi baru, diharapkan MPP dapat semakin memenuhi kebutuhan masyarakat dan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

5. Dapat Diamati

Inovasi perlu memperhatikan kemudahan untuk diamati, baik dari segi kinerja maupun hasil yang lebih unggul. Inovasi bertujuan untuk menggantikan cara lama atau menggabungkan cara lama dengan yang baru melalui sistem pelayanan yang lebih modern, fleksibel, dan memuaskan kebutuhan pengguna layanan. Evaluasi efektivitas dan efisiensi dari inovasi ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta

mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan lebih lanjut.

Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros telah memberikan perubahan yang signifikan dan dapat diamati oleh masyarakat. MPP memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen administratif, seperti KTP dan KK, di satu tempat, sehingga mereka tidak lagi perlu mengunjungi beberapa kantor yang berbeda. Sebelumnya, proses ini bisa memakan waktu sehari-hari karena harus bolak-balik antara kantor Dukcapil dan kantor camat. Namun, dengan adanya MPP, masyarakat dapat menyelesaikan proses ini dalam waktu yang jauh lebih singkat, menghemat waktu dan tenaga. Inovasi ini telah memberikan manfaat nyata dan langsung dirasakan oleh masyarakat, meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam mengakses layanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Inovasi Mall Pelayanan Publik pada penelitian ini diukur oleh lima indikator yaitu:

1. MPP di Kabupaten Maros menunjukkan keunggulan relatif melalui konsep one-stop service, yang memudahkan masyarakat mengurus berbagai layanan administrasi dalam satu lokasi. Dengan menggabungkan berbagai instansi terkait dalam satu gedung, MPP meningkatkan efisiensi dan kenyamanan akses layanan publik. Selain itu, MPP juga menghemat waktu masyarakat, karena semua kebutuhan layanan dapat diselesaikan di satu tempat, menjadikannya solusi praktis dan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Dengan penyesuaian inovasi terhadap konteks, kebutuhan, dan karakteristik masyarakat Maros, MPP berhasil meningkatkan penerimaan, efektivitas, dan keberlanjutan inovasi tersebut. Keberadaan MPP juga menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat, yang dapat mengurus berbagai keperluan administratif dalam satu kunjungan, menggantikan kunjungan berbagai instansi secara terpisah.
3. Tantangan utama yang dihadapi termasuk koordinasi antar pemangku kepentingan, di mana banyaknya instansi yang terlibat membuat proses pengambilan keputusan menjadi rumit dan memakan waktu lama. Selain itu,

kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM) menjadi perhatian utama, di mana kompetensi SDM yang terlibat harus memadai untuk memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan. Dengan peningkatan kompetensi dan jumlah SDM yang cukup, diharapkan implementasi MPP dapat berjalan lebih lancar dan efektif, sehingga kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros dapat meningkat secara signifikan.

4. Dalam konteks Mall Pelayanan Publik (MPP), penggabungan berbagai kantor layanan dalam satu lokasi terpadu telah menjadi inovasi utama yang bertujuan memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan. Langkah ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga masyarakat, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan publik. Ke depan, rencana untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas MPP telah disusun. Meskipun MPP masih baru, komitmen untuk terus berinovasi menunjukkan kesadaran akan pentingnya adaptasi dan pengembangan yang berkelanjutan.
5. Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros telah memberikan perubahan yang signifikan dan dapat diamati oleh masyarakat. MPP memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen administratif, seperti KTP dan KK, di satu tempat, sehingga mereka tidak lagi perlu mengunjungi beberapa kantor yang berbeda.

B. Saran

1. Pemerintah Kabupaten Maros perlu terus meningkatkan infrastruktur teknologi informasi di MPP. Hal ini termasuk penyediaan sistem yang lebih terintegrasi, jaringan internet yang cepat dan stabil, serta pengembangan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan secara online.
2. Pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi pegawai MPP sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pemerintah harus menyelenggarakan program pelatihan secara rutin untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme pegawai dalam melayani masyarakat.
3. Pemerintah harus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses perbaikan dan pengembangan MPP. Masyarakat dapat memberikan masukan, kritik, dan saran yang konstruktif melalui berbagai saluran komunikasi yang disediakan.
4. Diperlukan sistem pemantauan dan evaluasi berkala untuk mengukur kinerja MPP dan memastikan bahwa inovasi yang diterapkan berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Evaluasi ini juga penting untuk mengidentifikasi kendala dan mencari solusi yang tepat.

TINJAUAN PUSTAKA

- Albury, David. 2003. *Innovation In The public Sector*, Discussion Papper. London: The Mall. Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sector Public*. STIA-LAN.Jakarta: Press.
- Amalia, R., & Prastawa, H. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 24(3), 297-307.
- Ate, Y. G. (2017). *Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Universitas Warmadewa.
- Bekkers, Victor, Jurian Edelenbos, and Bram Steijn. 2011. *Innovation in The Public Sector: Linking Capacity and Leadership*. International Institute of Administrative Sciences (IIAS).
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. UGM :press.
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Ida Hayu Dwimawanti. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. “*Dialogue*” *Jl*
index.php/JKP/article/view/8019
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Innovation Of Public Service Mal For Improving The Quality Of Public Services In Kulon Progo Regency. *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 24..
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik, 2012
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*, Universitas Airlangga volume 1. Jounal.unair.ac.id/download pada Tanggal 20 Juni, Jam 17.21 Tahun 2020
- Mohamad, N. A., & Puspasari, F. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mall Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 8(3), 639-656.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi*

Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-Unibraw.

- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi. Bandung. Alfabeta. Hlm. 39
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus T. Gedeona, dan Muhammmad Nur Afandi. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi). Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi. Deddy, dkk. 2018. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik, Bandung:Alfabeta.
- Nawawi H. K. A. 2020. Analisis Penyelenggara Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. [\(2015\)](http://repository.uinsuska.ac.id/29905/No.Title).
- Noor, I. 2013. Desain Inovasi Pemerintahan Daerah (Malang: UB Press,2013), hal. 40.
- Nurhayati, N., & Sugiyono. 2016. Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia: Studi Kasus Implementasi Mall Pelayanan Publik di Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 20(2), 108-120.
- Prasetyo, D. E. 2022. Eektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro). repository.unisma.ac.id. <http://repository.unisma.ac.id/handle>
- Riswanto, A., & Sudarma, I. M. 2018. Partisipasi Publik dalam Proses Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 22(2), 138-147.
- Rahayu, F. I., Noor, M., & Amini, M. J. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1)
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*. <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/>
- Sampara, Lukman. 1999. Kualitas Pelayanan Jakarta: Lembaga Administrasi Publik RI.
- Saputra, N. H. 2023. EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PEMENUHAN PELAYANAN DI KOTA JAMBI. repository.unbari.ac.id. <http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/2333>
- Sari, Maria Agustini Permata. 2014. Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMP) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal*

Borneo Administrator Vol. 10, No. 2, 2014.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara.

Sujardi 2011. pengembangan kinerja pelayanan publik. Bandung. PT. Refika aditama.Hlm.7.

Sukalumba, I. S. (2023). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA MALANG. etd.umm.ac.id. <https://etd.umm.ac.id/id/eprint/2116/>

Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Press (STIA-LAN Press).

Taufik, Tatang Akhmad. 2010. Kemitraan dalam Penguatan Sistem Inovasi Daerah. Jakarta: Dewan Riset Nasional.

Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Semarang: BP Undip.

Yuni, (2019). Inovasi pelayanan sektor publik di mall pelayanan publik kota pekanbaru

Peraturan Menteri No. 15 Tahun 2014 tentang Pemberdayaan dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah PERMENPAN & RB No. 23 Tahun 2017.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (1)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.

L

A

M

P

I

R

A

N





Dokumentasi: Wawancara bersama staf MPP



Dokumentasi: Wawancara bersama Masyarakat pengunjung MPP



Tampak Depan Bangunan Mall Pelayanan Publik (MPP)



Suasana dalam Mall Pelayanan Publik (MPP)



Masyarakat sedang melakukan registrasi sesuai nomor antrian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4138/05/C.4-VIII/IV/1445/2024

27 April 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

18 Syawal 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0423/FSP/A.1-VII/IV/1445 H/2024 M tanggal 27 April 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ZAM ZAM PRAYOGA

No. Stambuk : 10564 1104220

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 2 Mei 2024 s/d 2 Juli 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muhi. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761

04-24



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 9902/S.01/PTSP/2024 Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Maros
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4138/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 tanggal 27 April 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : ZAM ZAM PRAYOGA
Nomor Pokok : 105641104220
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Slt Alauddin No 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" INOVASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAROS "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **02 Mei s/d 02 Juli 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 27 April 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. Pertinggal.



**PEMERINTAH KABUPATEN MAROS
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN
KETENAGAKERJAAN**

Jl. Asoka No. 1 Telp. (0411)373884 Kabupaten Maros
email : admin@dpmptsp.maroskab.go.id Website : www.dpmptsp.maroskab.go.id

IZIN PENELITIAN

Nomor: 192/IV/IP/DPMTSP/2024

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Rekomendasi Tim Teknis Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros Nomor : 220/IV/REK-IP/DPMTSP/2024

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

N a m a : ZAM ZAM PRAYOGA
Nomor Pokok : 105641104220
Tempat/Tgl.Lahir : MAROS 7-15 November 2001
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : MAKASSAR
Alamat : LINGK. PAKALU RT 004 RW 001
Tempat Meneliti : MPP MAROS (MALL PELAYANAN PUBLIK) MAROS

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

"INOVASI MPP (MALL PELAYANAN PUBLIK) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KAB. MAROS"

Lamanya Penelitian : 02-Mei 2024 s/d 02 Juli 2024

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Maros, 30 April 2024

KEPALA DINAS,

NURYADI, S. Sos., M. A. P
Pangkat : Pembina Tk. I
Nip : 19741005 199803 1 010

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMUH di Makassar
2. Arsip

*Dokumen Ini Telah Ditandatangani Secara Elektronik Menggunakan Sertifikat Elektronik
iOtentik Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)*



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Akamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Zam Zam Prayoga

Nim : 105641104220

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	6 %	10 %
2	Bab 2	15 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	4 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 28 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nurainah S. Hum., M.I.P.

NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail: perpustakaan@unismuh.ac.id

AB I Zam Zam prayoga 105641104220

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX



5%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
Student Paper

2%

2

wakidyusuf.wordpress.com
Internet Source

1%

3

Submitted to Universitas Islam Malang
Student Paper

1%

4

regamedianews.com
Internet Source

1%

5

issuu.com
Internet Source

1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches

AB II Zam Zam prayoga 105641104220

ORIGINALITY REPORT

15 %
SIMILARITY INDEX



6%
INTERNET SOURCES

2%
PUBLICATIONS

10%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	3%
2	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	3%
3	Submitted to UIN Ar-Raniry Student Paper	2%
4	www.researchgate.net Internet Source	2%
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
6	ejournal.stitpn.ac.id Internet Source	1%
7	repository.unisma.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%

AB III Zam Zam prayoga 105641104220



8%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to iGroup Student Paper	3%
2	docplayer.info Internet Source	2%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	2%

Exclude quotes
Exclude bibliography

Exclude matches

AB IV Zam Zam prayoga 105641104220

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



4%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Andi Dian Tristiana Kusuma, Ayu Kartini Parawansa, St Subaedah. "EFEKTIVITAS BEBERAPA JENIS BIOINSEKTISIDA TERHADAP KEANEKARAGAMAN DAN POPULASI ARTHROPODA PADA EKOSISTEM PADI SAWAH", AGROTEK: Jurnal Ilmiah Ilmu Pertanian, 2020 Publication	1%
2	www.cakaplah.com Internet Source	<1%
3	docplayer.info Internet Source	<1%
4	www.ortax.org Internet Source	<1%
5	www.slideshare.net Internet Source	<1%
6	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%
7	pdfslide.tips Internet Source	<1%

BAB V Zam Zam prayoga 105641104220



0%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Zam Zam Prayoga, dilahirkan di Maros pada 15 November 2001, Merupakan anak keempat dari pasangan Bapak Bahar dan Ibu Hawana. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 72 Pakalu II dan lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Bantimurung dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 4 Bantimurung dan lulus pada tahun 2019. Kemudian melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan ketekunan untuk terus belajar dan berusaha serta dukungan dari orang terkasih, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Pada Tahun 2024 tepatnya pada 30 Juni 2024, penulis dikukuhkan dengan gelar sarjana ilmu politik (S.IP) dengan judul penelitian “Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas di Kabupaten Maros”. Semoga dengan adanya karya ilmiah ini dapat menjadi kontribusi bagi peneliti lain, dan bagi penulis sendiri, Terimakasih.