

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**



OLEH :

MUHAMMAD NUR HIDAYAT

Nomor Induk Mahasiswa : 105611125919

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

MUHAMMAD NUR HIDAYAT

Nomor Stambuk : 105611125919

Kepada:

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik

Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2025

Nama Mahasiswa : Muh. Nur Hidayat

Nomor Induk Mahasiswa : 105611125919

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Hj. Sudarmi, M.Si.

Pembimbing II

Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom

Mengetahui,

Dekan

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730 727

Ketua Program Studi

Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si

NBM : 991 742

HALAMAN PERSETUJUAN TIM

Telah diterima oleh 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 0337/FSP/A.4-II/I/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 7 bulan Januari Tahun 2025.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730 727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM : 992 797

PENGUJI

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

2. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

3. Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom

4. Muh. Amril Pratama Putra, S.IP., M.AP

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Nur Hidayat

Nomor Induk Mahasiswa : 105611125919

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 08 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Muhammad Nur Hidayat

ABSTRAK

Muhammad Nur Hidayat, 2025, dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2024”. Dibimbing oleh **Hj. Sudarmi dan Ahmad Syarif**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat efektifitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder dengan informan berjumlah 6 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan *verivication*.

Dalam penelitian yang menggunakan lima indikator pelayanan diantaranya yaitu, *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy*(empati) sudah berjalan dengan baik. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Mal pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar di dapatkan dari hasil wawancara dapat di kategorikan **Efektif**.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Efektifitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2025”. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Mal Pelayanan Publik sebagai salah satu inovasi dalam penyederhanaan pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan efektivitas pelayanan yang diberikan.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Nur Wahidah, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Ibu Dr. Hj. Sudarmi, M.Si. dan Bapak Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si., Ibu Dr. Hj. Sudarmi, M.Si., Bapak Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom. dan Bapak selaku tim dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji Skripsi ini serta untuk

menguji Skripsi penulis.

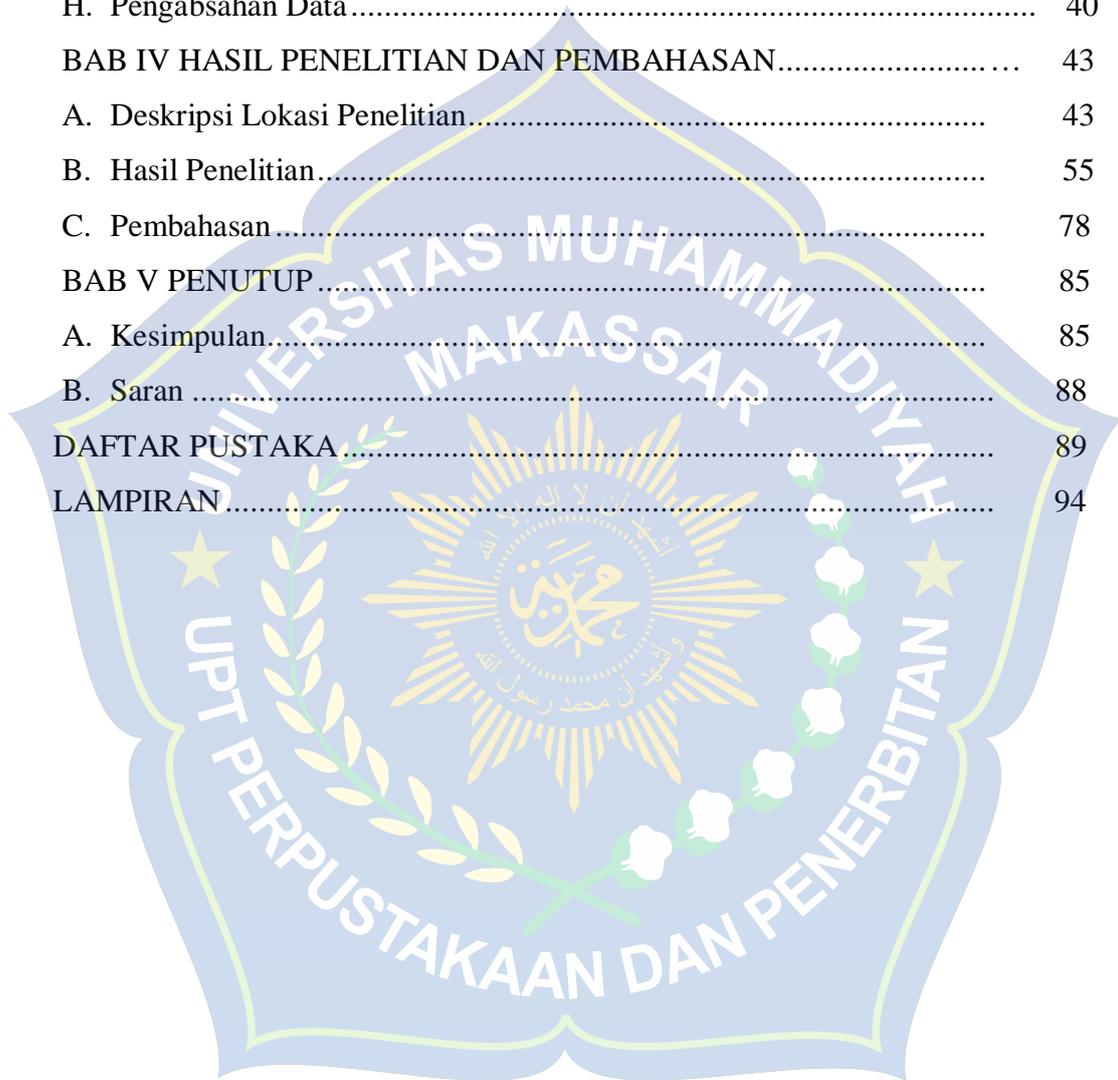
5. Kedua orang tua penulis, Hasanuddin dan Andi Asrida untuk beliau berdua lah skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.
6. Saudara-saudara penulis, My beloved sisters (almh) Erin, Hadra, Ayu, dan Nasywa terimakasih untuk selalu ada saat susah dan senang serta selalu mendukung mimpi-mimpi penulis, kalian adalah yang terbaik dan panutan penulis sejak kecil.
7. Batman Squad yang senantiasa memberikan semangat, ide, dan dukungan positif untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik di Kabupaten Kepulauan Selayar."

DAFTAR PUSTAKA

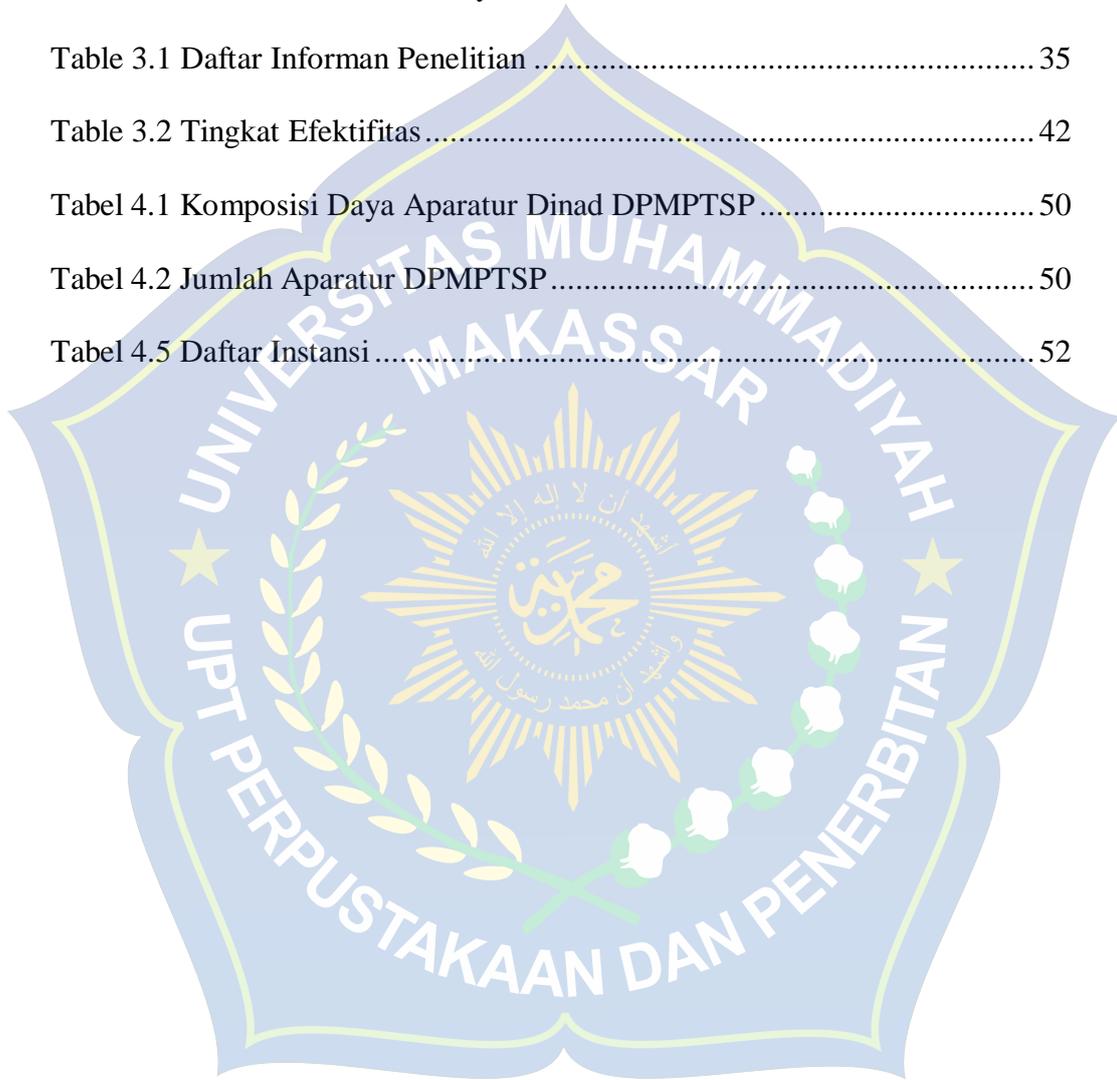
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Konsep dan Teori.....	16
1. Kajian Teori Efektivitas	16
2. Ukuran Efektivitas	16
3. Pelayanan Publik.....	20
a. Definisi Pelayanan Publik.....	24
b. Efektivitas Pelayanan Publik	26
c. Mal Pelayanan Publik.....	29
C. Kerangka Pikir	30
D. Fokus Penelitian	31
E. Deskripsi Fokus	32
BAB III. METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	34
C. Informan	35
D. Sumber Data.....	35

E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Instrument Penelitian	38
G. Teknik Analisis Data.....	38
H. Pengabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian.....	55
C. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	33
Table 3.1 Daftar Informan Penelitian	35
Table 3.2 Tingkat Efektifitas	42
Tabel 4.1 Komposisi Daya Aparatur Dinad DPMPTSP	50
Tabel 4.2 Jumlah Aparatur DPMPTSP	50
Tabel 4.5 Daftar Instansi	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Fishbone</i> Diagram	17
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	31
Gambar 3.2 Triangulasi.....	41
Gambar 4.1 Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	51



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik termasuk segala jenis pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik barang dan atau jasa (Rendi, 2019)

Pelayanan publik saat ini merupakan suatu bentuk cerminan pemerintah ditengah masyarakat didalam berinteraksi serta memberikan suatu kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam mempermudah dan memperlancar urusan administrasi. Menghadapi era modern yang penuh tantangan sekaligus peluang, sudah seharusnya pemerintah daerah menyadari bahwa hal yang perlu dibenahi dalam proses pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien dan bisa memenuhi harapan masyarakat (N. H. Saputra, 2023)

Prasuraman(1990) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan publik yaitu (1) Tangibles atau

berwujud yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) Realibility atau kehandalan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) Responsiveness atau ketanggapan yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) Assurance atau jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; serta (5) Emphaty yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan dengan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas. Disamping itu faktor pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran yang tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan usaha di Indonesia sampai ke tingkat daerah provinsi, kabupaten, dan kota di Indonesia.

Salah satu inovasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem Mal Pelayanan Publik. Ini merupakan ide dari Presiden Republik

Indonesia Bapak Joko Widodo yang ingin menghadirkan suatu tempat pelayanan publik yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat untuk melakukan semua kepengurusan terkait dengan perizinan maupun pelayanan publik lainnya dari instansi pemerintah maupun non instansi pemerintah yang dilaksanakan dalam satu tempat (Putra, Muhammad Husni 2020). Dengan harapan adanya Mal Pelayanan Publik, masyarakat dapat menyelesaikan berbagai urusan atau perizinan di dalam satu tempat saja, dengan begitu dapat meng efisiensi waktu. MPP didirikan merupakan upaya pemerintah dalam melakukan transformasi birokrasi khususnya dalam bidang pelayanan publik. (Rahmandhany, 2023) Dikutip dari website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, terdapat 206 Mal Pelayanan Publik yang telah diresmikan di berbagai daerah di Indonesia hingga pertengahan tahun 2024.

Pelayanan MPP merupakan jawaban atas tantangan revolusi 4.0 yang dalam pelayanannya menggunakan teknologi informasi, hal ini adalah bentuk dari penerapan pemerintahan terbuka (*Open Government*) untuk memberikan kesempatan yang merata bagi masyarakat agar aktif berpartisipasi dalam pembangunan dan peningkatan mutu layanan kepada publik (Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. 2020). Konsep dari MPP yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung. Di dalam Mal Pelayanan Publik, terdapat aktivitas pelayanan publik baik itu barang, jasa atau pelayanan

administrasi yang diberikan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, Mal Pelayanan Publik menjadi media untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh, menunjukkan wajah baru birokrasi yang mengadopsi *New Public Service*, hal ini tentu benar-benar menggambarkan manfaat yang luas bagi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. (Umam & Adianto, A.2020)

Sejak dibentuknya Mal Pelayanan Publik di Indonesia, sudah banyak peneliti yang mencoba mengkaji kualitas pelayanan pada Mall Pelayanan Publik di berbagai daerah. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yunus, E. Y., Hasanah, U., & La Seda, F. (2023) terkait Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian Yunus menunjukkan bahwa penerapan kanal website Go Digital telah berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kualitas layanan. Namun, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diperbaiki, seperti kurangnya sosialisasi tentang penggunaan kanal website Go Digital dan beberapa kendala teknis lainnya.

Hal yang tidak jauh berbeda ditemukan oleh Saputra, N.H. (2023) dalam penelitiannya terkait efektifitas pelayanan di MPP Kota Jambi. Menurut Saputra, mal pelayanan publik di kota Jambi dapat

dikategorikan efektif dalam mengakomodasi dan memenuhi secara optimal kepentingan masyarakat. Dengan adanya MPP, memudahkan masyarakat Kota Jambi dalam mengurus perizinan di mal tersebut tanpa harus berpindah-pindah ke Lembaga sebelumnya dan tidak membutuhkan proses yang panjang, tetapi terdapat hambatan di mal pelayanan publik yaitu tidak semua instansi ada di mal tersebut, ada beberapa instansi yang masih dilembaga lama sehingga membuat masyarakat balik ke Lembaga lama untuk mengurus berkas-berkas, dan kendala di sistem, mekanisme, dan prosedur seperti jaringan yang tidak stabil sehingga membuat masyarakat menunda dalam pengurusan berkas-berkas.

Penelitian lain dilakukan oleh A Septiana, N. P. M., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024) difokuskan pada pelayanan MPP di Kabupaten Jepara. Dalam penelitiannya ditemukan bahwa MPP Kabupaten Jepara memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan maupun non perizinan, namun masih terdapat permasalahan pada kecepatan dan keterjangkauan pelayanan. Pada indikator integrasi, MPP Kabupaten Jepara mengintegrasikan sumber daya yang ada melalui kegiatan sosialisasi untuk pelaksanaan pelayanan perizinan maupun non perizinan namun masih terdapat permasalahan yaitu pelaksanaan sosialisasi masih kurang masif. Pada indikator adaptasi, MPP Kabupaten Jepara memiliki permasalahan dalam beradaptasi dengan lingkungan baru yaitu masih terdapat

beberapa OPD yang tidak memberikan layanan di MPP Kabupaten Jepara secara full time.

Panjaitan, J. S. (2024) dalam penelitiannya mencoba untuk menganalisa Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa kualitas pelayanan pada pelayanan BPJS ketenagakerjaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman masih belum optimal dengan ditemukan beberapa permasalahan terkait komitmen pegawai dan ruang pelayanan yang tergolong sempit. Meskipun pelayanan BPJS ketenagakerjaan di MPP Sleman belum baik atau belum maksimal, namun secara umum pelayanan yang diberikan melalui MPP sudah menjadi solusi atas masalah utama masyarakat dalam mendapatkan layanan yang berkualitas.

Dengan mengacu dari beberapa penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa Mall Pelayanan Publik saat ini dapat dikatakan cukup efektif, dimana pelayanan lebih efisien karena dalam pengurusan izin tidak memerlukan waktu lama dan semua perizinan tidak dipersulit termasuk juga perizinan investasi dan perizinan ekspor. Namun, ditemukan juga fakta bahwa Mall Pelayanan Publik yang ada di beberapa daerah masih dikategorikan kurang efektif disebabkan masalah pelayanan publik seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, pelayanan yang belum sesuai dengan standar operasional yang berlaku, ataupun

pemanfaatan aplikasi yang belum memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hal ini mendorong peneliti untuk menggali lebih dalam bagaimana efektifitas pelayanan Mall Pelayanan Publik di salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Selatan tepatnya di Kabupaten Kepulauan Selayar. Mall Pelayanan Publik di kabupaten kepulauan Selayar merupakan MPP pertama yang berdiri di wilayah kepulauan. MPP ini diresmikan pada tanggal 20 April 2022 berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Selayar Nomor 17 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP di Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan MPP ke-48 di Indonesia. (Kemenpan RB, 2022)

Pemilihan obyek penelitian pada MPP Kabupaten kepulauan selayar yaitu saya ingin mengetahui lebih dalam bagaimana pelaksanaan sistem pelayanan yang ada disana. Pelaksanaan pelayanan yang sudah dua tahun ini menjadi daya tarik tersendiri bagi saya untuk mengevaluasi dalam standar pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Sebelumnya, peneliti telah melakukan Pra-Observasi pada Mall pelayanan publik di Kabupaten Kepulauan Selayar dan menemukan bahwa MPP ini telah menanungi 16 instansi yang terdiri dari organisasi perangkat daerah, BUMN, dan perbankan serta menghadirkan 144 layanan. Namun, pada pelaksanaannya masih banyak masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar yang belum mengetahui pelayanan yang ditawarkan pada MPP Kabupaten kepulauan Selayar ini. Hal ini merupakan sesuatu yang harus

diperhatikan oleh pemerintah terkait, apakah ada kekurangan informasi saat penyampaian bahwa di tujuan dibuatnya mal pelayanan di Kabupaten Kepulauan Selayar untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan aman atau pelayanan pada mall pelayanan yang kurang, sehingga masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor dinas terkait untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait efektifitas pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Selayar. Selain itu belum ada penelitian terdahulu yang mengikat penelitian ini. Peneliti beranggapan bahwa perlu dilakukan pengkajian apakah Mall Pelayanan Publik Kabupaten Selayar sudah sesuai di lapangan atau belum, maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut lebih lanjut dengan menyusun penelitian ilmiah dengan judul: *“Efektivitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar”*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik

Kabupaten Kepulauan Selayar”.

D. Manfaat Penelitian

Pada setiap penelitian selalu ada manfaatnya berdasarkan teoritis dan praktis diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini memberikan kontribusi pemikiran pada pengembangan studi Administrasi Publik yang berhubungan dengan teori efektivitas pelayanan dan bisa dimanfaatkan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau rekomendasi dalam memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah daerah setempat khususnya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, serta bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Menurut Randi (2018:15) penelitian terdahulu adalah salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat menyempurnakan teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan antara lain:

1. Yunus, E. Y., Hasanah, U., & La Seda, F. (2023) "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo"

Tujuan dari penelitian ini untuk mempelajari lebih jauh tentang efektivitas pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital di Mal Pelayanan Publik kabupaten probolinggo oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta menganalisis Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (godigi) dengan menggunakan teori dari Kreitner dan Kinicki. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan post positivism. Peneliti menggunakan wawancara untuk pengumpulan data primer dan studi kepustakaan untuk pengumpulan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa efektivitas pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital sudah cukup optimal di implementasikan dalam pelayanan kepada Masyarakat. Hal ini dikarenakan pendekatan pencapaian tujuan, tersedianya sumber daya, proses internal dan kepuasan anggota telah dilaksanakan secara optimal. Selain itu faktor faktor yang juga bisa menjadi penghambat dalam efektivitas pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital di Mal Pelayanan Publik adalah perlengkapan atau fasilitas. Penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan, keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif, namun dengan pendekatan yang berbeda. Peneliti terdahulu menggunakan pendekatan positivism sedangkan pendekatan yang akan dilakukan adalah pendekatan deskriptif. Perbedaan juga terlihat pada fokus penelitian, Peneliti terdahulu berfokus pada efektifitas pada salah satu layanan di Mall pelayanan publik dan faktor yang mempengaruhinya sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada efektifitas pada seluruh layanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Lestari, RD, Sarofah, R., Isbandi, FS, Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023), “ Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di DUKCAPIL Kota Mataram pada kasus Pelayanan Kartu

Identitas Anak. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu teori inovasi dan lima faktor keberhasilan inovasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian yaitu evaluasi inovasi, peningkatan kualitas dan analisis implementasi mall pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pada pelayan KIA di DUKCAPIL Kota Mataram melakukan berbagai inovasi dalam segi pelayanan publik. Banyak terobosan dalam berbentuk kegiatan yang bertujuan agar masyarakat sadar akan pentingnya KIA bagi anak-anak mereka. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada inovasi kegiatan yang akan dilaksanakan. Penelitian terdahulu berfokus pada inovasi di bidang Kependudukan sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada bagian efektifitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.

3. Saputra, N.H. (2023) “Efektivitas Mall Pelayanan Publik dalam Rangka Pemenuhan Layanan di Kota Jambi”

Pada penelitian ini berfokus pada mengkaji efektifitas Mall Pelayanan Publik dalam Rangka Pemenuhan Layanan di Kota Jambi serta kendala yang ada pada saat pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasar hasil penelitian

ditemukan bahwa Efektivitas mal pelayanan publik dalam pemenuhan pelayanan di Kota Jambi ini yaitu efektif dalam kepentingan masyarakat yang dapat terakomodasi dan terpenuhi dengan optimal. Namun, masih terdapat Hambatan di mal pelayanan publik yaitu tidak semua instansi ada di mal tersebut, ada masih beberapa instansi masih di Lembaga lama sehingga membuat masyarakat balik lagi ke Lembaga lama untuk mengurus berkas-berkas, dan kendala di sistem, mekanisme, dan prosedur seperti jaringan yang tidak stabil sehingga membuat masyarakat menunda dalam pengurusan berkas-berkas. Penelitian terdahulu maupun penelitian yang akan dilakukan, memiliki fokus penelitian yang sama yaitu mengkaji efektifitas Mall Pelayanan Publik, namun terdapat perbedaan yang cukup mendasar yaitu teori yang digunakan dalam mengukur efektifitas pelayanan publik. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda, pada penelitian terdahulu dilaksanakan di MPP Kota Jambi sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Kepulauan Selayar.

4. A Septiana, N. P. M., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024) “Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu Di Kabupaten Jepara”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor

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

5. Panjaitan, J. S. (2024) “Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman”

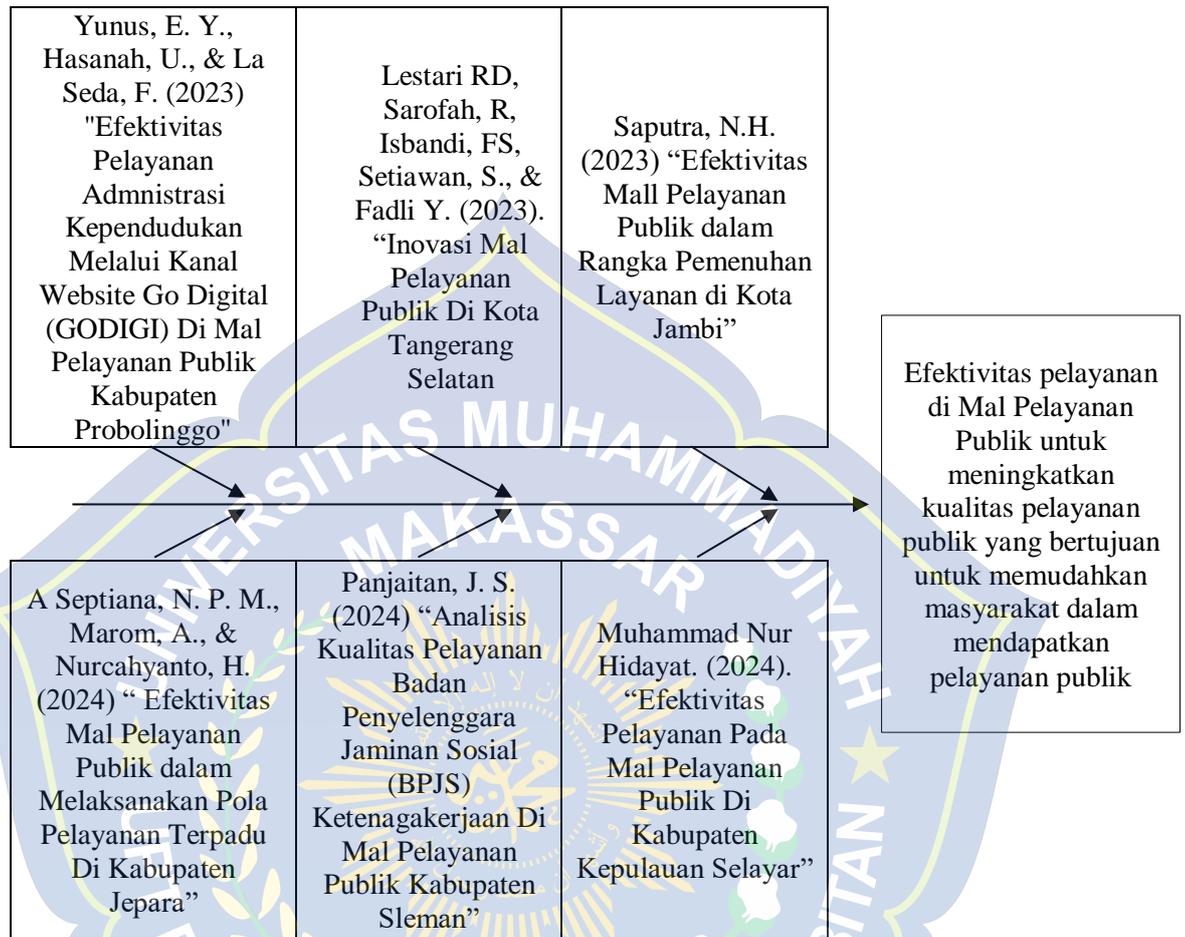
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas

elayanan BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman berdasarkan standar Gerakan Mutu yang terkenal dengan "Total Quality Manajemen TQM". Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis mendeskripsikan keadaan mengenai penyelenggaraan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Sleman sebagai bentuk dari pelaksanaan pelayanan prima dalam reformasi administrasi. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan pada pelayanan BPJS ketenagakerjaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman masih belum optimal dengan ditemukan beberapa permasalahan terkait komitmen pegawai dan ruang pelayanan yang tergolong sempit. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada fokus penelitiannya. Penelitian terdahulu berfokus pada Analisa Kualitas salah satu pelayanan di MPP Kabupaten Sleman, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada analisa Efektivitas seluruh pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.

6. Syahriyani, Mappamiring, Nur Wahid (2024) "Efektifitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Kabupaten Gowa"

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil

penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa dapat disimpulkan sebagai berikut: Kualitas pelayanan sudah termasuk sangat efektif, karena dimana pelayanan yang dilakukan tenaga medis selalu berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan dalam pelayanan kesehatan ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa serta kesopanan dan keramahan antara perawat dan pasien sudah diterapkan dengan baik. Penelitian terdahulu berfokus pada efektivitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan bayi baru lahir di Puskesmas Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa, sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini berfokus pada kualitas pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.



Gambar 2.1 Fishbone Diagram

B. Konsep dan Teori

1. Kajian Teori Efektivitas

Efektivitas adalah daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang-orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada umumnya sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dalam menjalankan organisasi dengan mempunyai ukuran untuk mencapai segala keperluannya dan diharapkan mampu menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat (Hasyim, 2021)

Pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam

jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Berarti, efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal, yaitu:

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi,
- b. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan,
- c. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan,
- d. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan (Siagaan, 2020)

Menurut Agung Kurniawan (2019:109) efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak terdapat sebuah tekanan atau ketegangan dalam pelaksanaannya. Efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap aktivitas pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi, program atau kegiatan. Stoner (2018:6), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan- tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Ketercapaian suatu organisasi dapat dilihat melalui pencapaian

kerjanya dan itu berdampak positif kepada masyarakat dan dalam pengukurannya harus mempunyai indikator yang jelas. Menurut Gibson terdapat 5 (lima) komponen yang dapat menilai perilaku organisasi berjalan secara optimal antara lain (Djaenuri, 2020) :

- a. Produktivitas, ialah kemampuan dalam sebuah organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu yang sesuai dengan permintaan lingkungan atau dalam memenuhi kebutuhan warga negaranya.
- b. Efisiensi, diartikan sebagai angka perbandingan (rasio) antara output dan input serta kriteria jangka pendek ini memusatkan perhatian pada seluruh siklus input-proses-output.
- c. Kepuasan, komponen ini berkaitan dengan keuntungan yang diterima oleh pelanggan dan memperhatikan konsep yang telah disusun serta ukuran kepuasan pelanggan meliputi karyawan, kemangkiran, keterlambatan dan keluhan.
- d. Adaptasi, kondisi yang mengharuskan sebuah organisasi dapat menanggapi perubahan internal dan eksternal.
- e. Perkembangan, didefinisikan dimana organisasi wajib melakukan investasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk bertahan dalam jangka panjang.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi

tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Siagian, 2020).

2. Ukuran Efektivitas

Menurut SP, Siagian (2020), dalam pencapaian hasil dengan maksimal dan manfaat, ada beberapa langkah yang ditempuh dalam suatu kegiatan dalam pelatihan dan pengembangan. Langkah-langkah yang dimaksud terdiri dari tujuh langkah yaitu:

- a. Penentuan kebutuhan
- b. Penentuan sasaran
- c. Penentuan isi program
- d. Identifikasi prinsip-prinsip belajar
- e. Pelaksanaan program
- f. Identifikasi manfaat
- g. Penilaian pelaksanaan program

Menurut Steer (2019:203) efektivitas adalah mengerjakan sesuatu dengan akurat, tepat waktu, obyektif dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi. Setiap organisasi didirikan atau dibentuk untuk mengejar efektivitas, karena eksistensi dan pertumbuhan yang bersangkutan dapat mengemban misi dan melaksanakan tugasnya dengan tingkat ketangguhanyang tinggi. Proses kerja sama sekelompok orang mencapai tujuan diperlukan organisasi sebagai wadahnya, dan untuk menggerakkan kerja sama tersebut diperlukan manajemen. Salah

satu fungsi manajemen tersebut adalah pengawasan.

Beberapa pendapat dan teori efektivitas yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur efektifitas suatu kegiatan atau aktifitas perlu diperhatikan beberapa indikator menurut Sutrisno (2020:125-126), yaitu:

a. Pemahaman program

Dalam menjalankan sebuah kebijakan yang disusun oleh sebuah organisasi, khususnya organisasi pemerintahan tentunya diperlukan kemampuan dari masing-masing individu di dalamnya, termasuk juga bagaimana cara pemerintah memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan program yang sedang di jalankan, pemahaman program bisa mencakup mengenai proses sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui apa manfaat dari program yang akan dijalankan oleh pemerintah yang dimana tujuan diciptakannya untuk masyarakat.

b. Tepat sasaran

Tepat sasaran yang dimaksud adalah dimana pelaksanaan program yang dijalankan memiliki skala prioritas terhadap kebutuhan apa yang dibutuhkan masyarakat.

c. Tepat waktu

Pengerjaan yang dilakukan terhadap sebuah program tentunya memiliki standar operasional kerja pada masing-

masing kebijakan program tersebut. Ketetapan waktu dalam hal ini dimaksudkan untuk melakukan sebuah pengukuran apabila dikatakan efektif jika pelaksanaan kegiatan/program sesuai dengan aturan waktu. Semakin tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program dapat terealisasi.

d. Tercapainya tujuan

Dalam merencanakan sebuah program kerja tentunya akan ditetapkan terlebih dahulu masing-masing tujuan yang dijalankan dalam program tersebut, dalam hal ini maksud dari indikator ini adalah untuk mencari tau apakah setelah program selesai dilaksanakan hasil yang di dapat sudah sesuai dengan target tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya atau sebaliknya.

e. Perubahan nyata

Bagian akhir dari pelaksanaan sebuah program tentunya melihat perbandingan antara sebelum dilaksanakannya program dan sesudah selesainya program tersebut di laksanakan dengan demikian pelaksana dapat melihat perubahan yang terjadi apakah benar sesuai dengan target atau justru tidak memberikan perubahan (Sutrisno, 2020).

Untuk mengukur faktor-faktor apa yang saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel berikut:

- a. **Ketetapan Sasaran Program.** Ketetapan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- b. **Sosialisasi Program.** Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.
- c. **Tujuan Program.** Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. **Pemantauan Program.** Pemantauan Program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program (Budiani, 2020:53).

Adapun kriteria untuk mengukur suatu efektivitas menurut Martini dan Lubis (1987:55) yang dapat digunakan yaitu:

- a. **Pendekatan sumber.** Yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan program untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan program.
- b. **Pendekatan proses.** Adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses

internail atau mekanisme organisasi.

- c. Pendekatan sasaran. Dimana pusat perhatian output, mengukur keberhasilan program untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

3. Pelayanan Publik

a. Definisi pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota, baik itu organisasi massa atau Negara (Mutiara Pratiwi, 2018:1). Diperjelas dengan pendapat Moenir Pasolong (2019:128) menyebutkan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan dalam penelitian Anisa Fatmawati (2020:19) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Seperti yang dijelaskan oleh Sukarmin (2020:1) yang menjelaskan Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut AG. Subarsono dalam Agus Dwiyanto, 2019:141, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara. Seperti yang sudah dijelaskan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat 1 di mana pelayanan publik adalah kegiatan yang berupa rangkaian kegiatan dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai yang terdapat peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Agus Dwiyanto, 2019).

Menurut Moenir (2019:190) menyatakan bahwa bentuk-bentuk layanan dibagi menjadi 3 macam yaitu:

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas- petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3) Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk ini 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

b. Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Sondang P. Siagian (2020:151) berpendapat bahwa terdapat kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan. Pertama, faktor waktu yang maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan dari pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu

ukuran efektivitas kerja. Kedua, faktor kecermatan yang dapat dijadikan ukuran menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan.

Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Ketiga, faktor gaya pemberi pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja, yang dimaksud gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, efektivitas suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) mengemukakan bahwa terdapat 5 dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Adapun lima dimensi tersebut meliputi:

- 1) Bukti Fisik (Tangibles).

Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2) Keandalan (Reliability).

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

3) Daya Tanggap (Responsiveness).

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

4) Keyakinan (Assurance).

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5) Empati (Empathy).

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Parasuraman (1990) menambahkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu atau efektif, sedangkan apabila kualitas pelayanan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu atau tidak efektif (Pasuraman, 1990).

c. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik dirancang oleh KEMENPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Dengan diselenggarakannya MPP di Kabupaten dan kota

memudahkan masyarakat dalam hal administrasi hingga perizinan karena dilakukan dalam satu tempat, hadirnya MPP juga merupakan strategi dari pemerintah untuk mendukung kegiatannya dalam fungsi ekonomi karena dapat mempermudah dan mempercepat setiap izin, khususnya izin-izin usaha yang dimana dapat menggerakkan ekonomi nasional.

Sebelum ada Mal Pelayanan Publik, masyarakat lebih awam dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, fasilitas pelayanannya lebih sempit bila dibandingkan dengan Mal Pelayanan Publik.

1) Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan

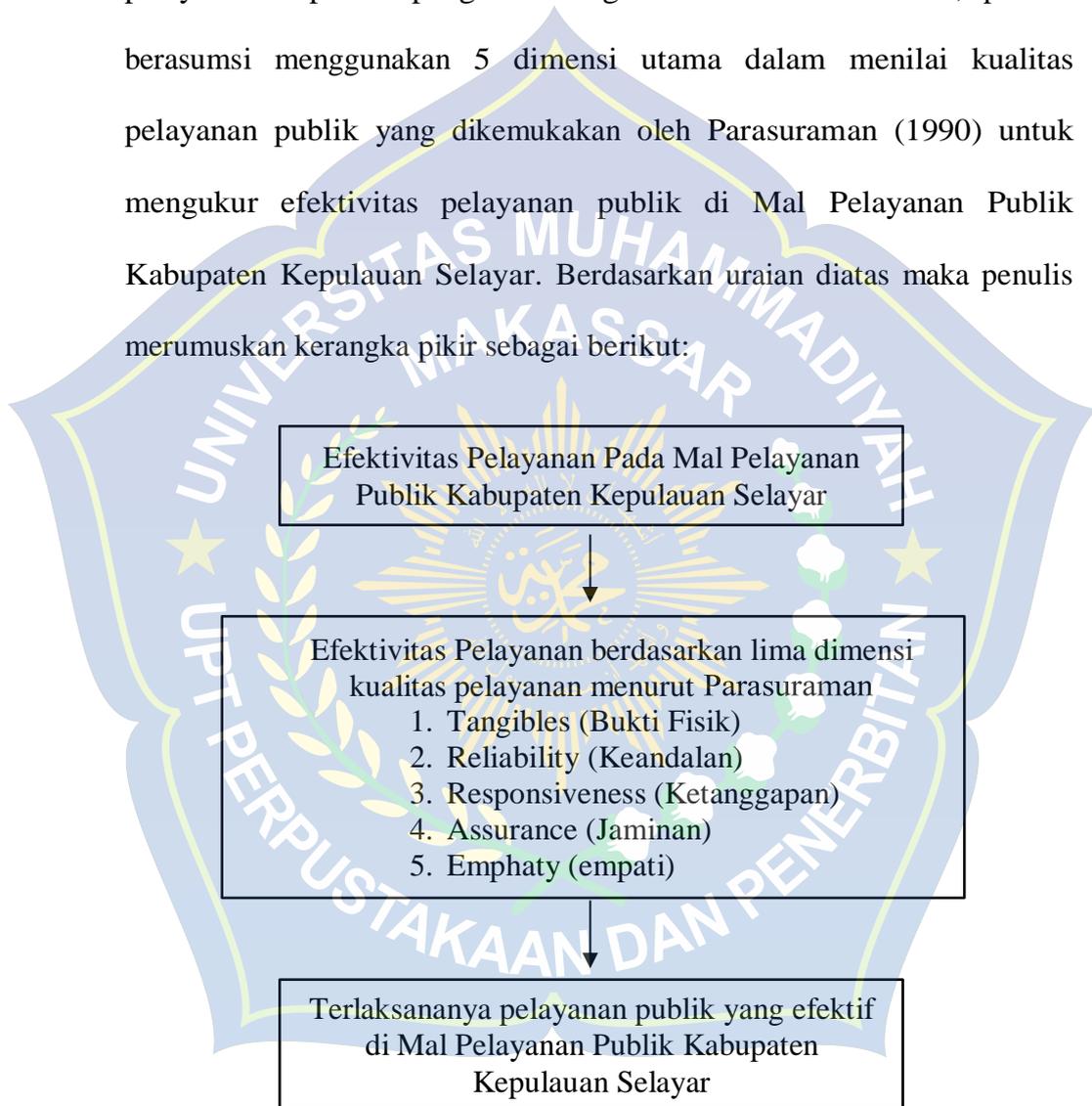
2) Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

C. Kerangka Teori

Pelayanan publik adalah salah satu sistem bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan atas hak-hak dalam pelayanan

publik serta memberikan perlindungan. Efektivitas pelayanan publik dapat terlaksanakan apabila indikator yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berpengaruh dengan baik. Maka dari itu, penulis berasumsi menggunakan 5 dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman (1990) untuk mengukur efektivitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar. Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir

D. Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian adalah untuk membatasi objek kajian agar penelitian tidak terjebak pada banyaknya data di lapangan dan untuk menghindari data yang tidak relevan dengan permasalahan dan

tujuan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan yang ingin dicapai, maka fokus dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu bagaimana efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar berdasarkan teori efektivitas Fitzmons.

E. Deskripsi Fokus

Pelayanan publik adalah salah satu sistem bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan atas hak-hak dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan. Dalam sistem pelayanan publik terdapat indikator yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dalam menentukan efektifnya pelayanan. Efektivitas pelayanan publik dapat terlaksanakan apabila indikator yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berpengaruh dengan baik. Maka dari itu, penulis berasumsi menggunakan 5 dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman (1990). Berikut adalah deskripsi fokus yang akan diteliti:

Dimensi	Indikator
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
	2. Kenyamanan tempat dan sarana prasarana melakukan pelayanan
	3. Penggunaan alat bantu
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
	2. Memiliki standar pelayanan publik yang jelas
	3. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
<i>Responsiveness</i> (Respon/ ketanggapan)	1. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan
	2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
	3. Semua keluhan direspon oleh pegawai
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
	2. Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
<i>Empahaty</i> (Empati)	1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
	2. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun
	3. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Tabel 2.1. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian pada Mall Pelayanan Publik yang terletak di Kabupaten Kepulauan Selayar, Kecamatan Benteng, Sulawesi Selatan. Mall Pelayanan Publik ini merupakan Kantor Pelayanan Satu Pintu yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan Penelitian yang ini akan dilakukan yaitu setelah seminar proposal atau di bulan September-November 2024

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang mengharuskan peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah (Sugiono, 2018). Penelitian ini dilakukan secara observasi langsung yang bertujuan untuk meneliti dan mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.

Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menjelaskan pemecahan masalah yang

ada sekarang berdasarkan data-data yang diperoleh. Jadi metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. (Richards, dkk, 2019)

C. Informan

Informan atau partisipan adalah istilah yang digunakan dalam melakukan suatu penelitian secara kualitatif dimana seseorang yang dapat memberikan informasi yang diperlukan sesuai penelitian. Informan dipilih secara *purposive sampling* yaitu informan yang diperoleh secara bergulir melalui satu informan ke informan lainnya (Handayani, 2020). Informan dalam penelitian ini terbagi menjadi 3, yaitu :

NO	Nama Informan	Jabatan
1	Niar (N)	Pegawai PTSP
2	Nurul Fatima (NF)	Staf Bank Sulselbar
3	Muhammad Saing (MS)	Kasubag Penanaman Modal
4	Irfan Jamil (IJ)	Staf DUKCAPIL
5	Muti (M)	Masyarakat
6	Awal (A)	Masyarakat

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian

D. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data informasi terkait efektifitas pelayanan pada mal pelayanan publik kabupaten kepulauan selayar (Sujarweni, 2018 : 23). Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung

melalui observasi dan wawancara kepada narasumber penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya. Data di dalam penelitian ini adalah hasil pedoman dari wawancara dengan beberapa narasumber yang merupakan pegawai, staff dan masyarakat yang berpartisipasi dalam penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan tambahan dalam penulisan penelitian ini, data ini diperoleh dari kantor satu pintu yaitu Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar serta dari kepustakaan yang biasa digunakan untuk melengkapi data primer. Bentuk data sekunder yang dimaksud berupa buku-buku, artikel, dokumen-dokumen dan lain sebagainya yang menunjang proses penelitian ini (Aziza Nur, 2018).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangkau informasi dari responden sesuai lingkup penelitian yaitu untuk melakukan wawancara secara mendalam mengambil dokumentasi, dan gabungan dari ketiganya atau triangulasi (Sujarweni, 2018)

1. Observasi Partisipan

Merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengamatan atas suatu variabel tertentu yang dilakukan secara

sistematis dan objektif dalam kondisi yang didefinisikan secara tepat dan dicatat secara hati-hati. Peneliti juga melakukan observasi partisipan dengan cara ikut berpartisipasi terlibat langsung di lapangan dengan melakukan tugas utama yaitu mengamati, mengumpulkan data dan informasi melalui pengamatan langsung.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara yaitu mewawancarai responden untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018), wawancara adalah metode pengumpulan data yang efektif, terutama selama tahap penelitian eksploratif. Tujuan wawancara adalah untuk mengetahui beberapa isu pendahuluan, sehingga peneliti dapat melakukan invesigasi mendalam lebih lanjut. Hal ini akan membantu peneliti untuk menyelesaikan tugas yang harus dilakukannya, seperti menjelaskan fenomena, mengukur atau mengidentifikasi masalah spesifik dan mengemukakan teori mengenai faktor yang mempengaruhi masalah atau menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan informasi yang mendukung penelitian dalam bentuk data sekunder berupa benda-benda tertulis maupun

elektronik. Menurut Arikunto (2006), variabel dari dokumentasi dapat dalam bentuk catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya yang berkaitan dan akan digunakan dalam penelitian. Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa dokumen tertulis dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar dalam bentuk laporan dan dokumentasi lainnya seperti foto yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian (Sekaran, Uma, 2019:136-138).

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan data (Sihombing, 2020). Pada penelitian ini, peneliti sendiri berperan sebagai instrumen kunci. Namun, peneliti juga membutuhkan instrument pendukung untuk kelengkapan pengumpulan data-data atau informasi terkait. Instrumen yang berperan sebagai pendukung atau pelengkap terdiri dari :

1. Pedoman Wawancara (Terlampir)
2. Pedoman Pengamatan (Terlampir)
3. Alat Elektronik
4. Buku catatan dan alat tulis (Diperlihatkan)

G. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses menganalisis yang dilakukan peneliti dengan cara meneliti data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya hingga dapat dikelola, sehingga peneliti nantinya dapat menemukan

apa yang penting dan apa yang dipelajari serta dapat memilah hal-hal mana yang dapat dimasukkan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2018:318)

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya. Hasil analisa dan deskriptif kualitatif ini, peneliti akan menggambarkan hasil pengumpulan dan peninjauan data yang didapat dari penelitian di lapangan mengenai pemahaman dan sudut pandang dalam menyimpulkan efektifitas pelayanan dalam mal pelayanan publik. Oleh sebab itu, peneliti akan melalui tiga tahapan yaitu :

1. Data Reduction / Reduksi Data

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga setelah dilakukan proses tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari kembali bila diperlukan.

2. Data Display / Penyajian Data

Setelah peneliti melakukan pereduksian data, langkah selanjutnya adalah mendisplay atau penyajian data. Prastowo (2012) mengatakan bahwa penyajian data di sini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini peneliti akan memaparkan beberapa data yang sudah diperoleh dari

hasil wawancara dengan narasumber. Selanjutnya peneliti akan mendeskripsikan melalui proses analisis dan nalar, sehingga nantinya dapat diperoleh gambaran pemahaman tipe sudut pandang dalam menyimpulkan peranan sosial budaya terhadap pernikahan usia dini.

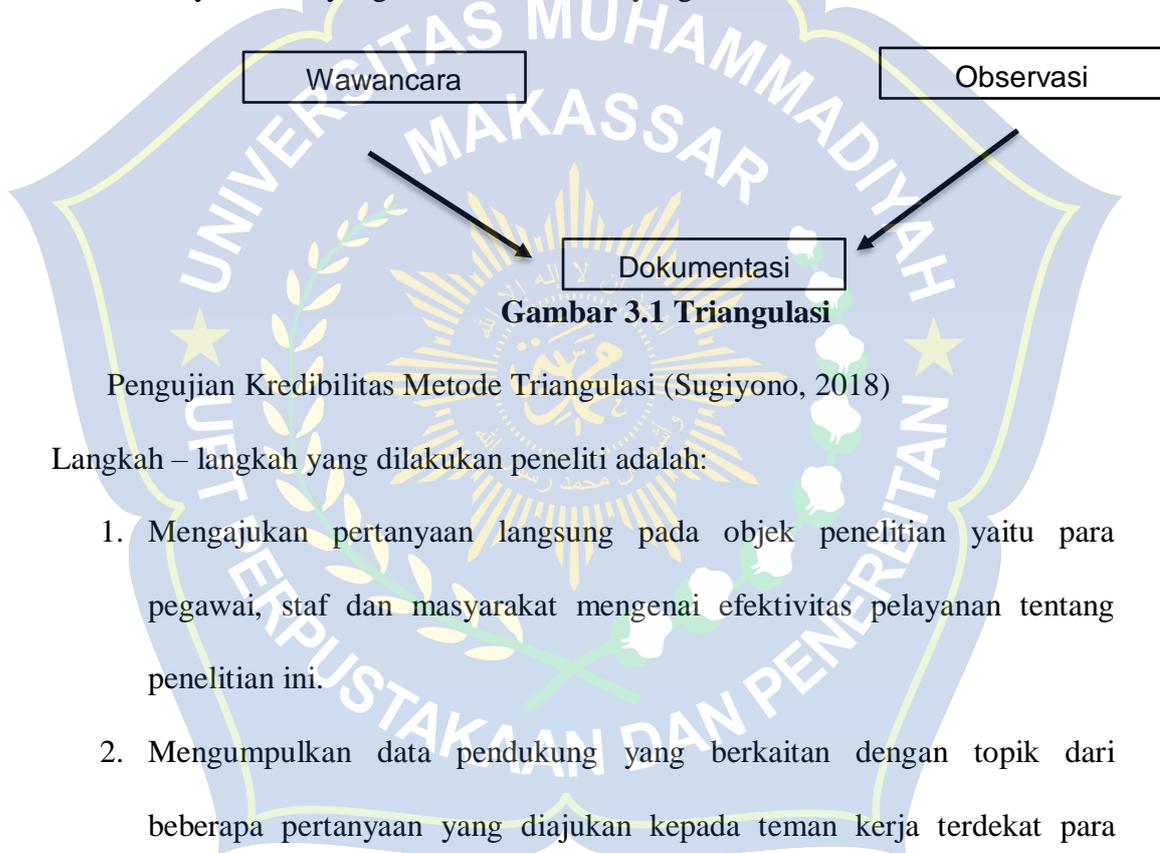
3. *Conclusion Drawing / Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Gunawan (2013) menjelaskan bahwa simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Kesimpulan awal dari penelitian masih bersifat sementara, dan akan bisa berubah lagi apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dalam mendukung hasil penelitian ditahap awal, dengan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data. Sehingga seluruh data penelitian yang telah melalui tahapan akan ditarik kesimpulan sesuai fakta yang terjadi, yakni mengenai efektivitas pelayanan pada mal pelayanan publik kabupaten kepulauan selayar.

H. Uji Keabsahan Data

Pada penelitian ini, untuk mengukur data yang telah peneliti dapat benar atau tidak, perlu adanya pengecekan data untuk mengetahui keabsahannya. Sugiyono (2015:241) menjelaskan bahwa ada dua jenis triangulasi sebagai teknik pengumpulan data yakni triangulasi teknik atau

metode dan triangulasi sumber. Pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan metode triangulasi yaitu dengan cara triangulasi teknik dan triangulasi sumber data. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dari sumber yang berbeda.



Pengujian Kredibilitas Metode Triangulasi (Sugiyono, 2018)

Langkah – langkah yang dilakukan peneliti adalah:

1. Mengajukan pertanyaan langsung pada objek penelitian yaitu para pegawai, staf dan masyarakat mengenai efektivitas pelayanan tentang penelitian ini.
2. Mengumpulkan data pendukung yang berkaitan dengan topik dari beberapa pertanyaan yang diajukan kepada teman kerja terdekat para narasumber.
3. Mengajukan pertanyaan mengenai rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, dan ditanyakan kembali untuk dicek mengenai kebenaran suatu data yang dituliskan.
4. Mengkolaborasikan dan membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan terkait judul yang dibahas dalam penelitian ini.

Dalam sistem pelayanan publik terdapat indikator yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dalam menentukan tingkat efektifitas pelayanan. Berikut penjabaran efektifitas dalam pelayanan publik berdasarkan indikator yang ada ;

JUMLAH INDIKTOR YANG TERCAPAI	TINGKAT EFEKTIFITAS
Memenuhi 14 indikator yang ada	Sangat Efektif
Memenuhi 11 Indikator yang ada	Efektif
Memenuhi 8 indikator yang ada	Cukup Efektif
Memenuhi 5 indikator yang ada	Kurang Efektif

Tabel 3.2 Tingkat Efektifitas

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Kabupaten Kepulauan Selayar

Selayar adalah pulau yang terpisah dari daratan Sulawesi Selatan dan merupakan daerah yang berada dibawah naungan wilayah administratif Kabupaten Kepulauan Selayar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Kabupaten Kepulauan Selayar sendiri terdiri dari beberapa pulau kecil dengan Pulau Selayar sebagai wilayah terluas (2000 km²) Ibu kota Kabupaten Kepulauan Selayar adalah Kota Benteng.

Adapun Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Selayara antara lain Kecamatan Benteng, Kecamatan Bontoharu, Kecamatan Bontomanai, kecamatan Bontomatene, Kecamatan Bontosikuyu, Kecamatan Buki. Kecamatan tersebut sebagian berada di Pulau Selayar dan sebagian lagi terletak pada pulau pulau kecil sekitarnya. Dari kota Makassar, Kabupaten Kepulauan Selayar dapat dijangkau dengan sarana transportasi darat lalu kemudian menyebrang dari pelabuhan Ferry di Bira, Kabupaten Bulukumba ke Pelabuhan Penyebrangan Pamatata, Kecamatan Bontomatene. Dari Pelabuhan Pamatata ke Kota Benteng dapat di tempuh dengan perjalanan sekitar 1 jam. Saat ini terdapat pula Bandar Udara yang melayani rute Selayar-Makassar dengan frekuensi penerbangan satu kali dalam sehari. Bandar Udara H. Aroepala yang menjadi salah satu fasilitas transportasi di

Selayar, terletak di dusun Padang, desa Bontosunggu, kecamatan Bontoharu.

a. Letak Geografis Kabupaten Kepulauan Selayar

Kabupaten Kepulauan Selayar mempunyai letak lintang yaitu, pada sebelah Utara terdapat Kabupaten Bulukumba dan Teluk Bone. Kemudian di sebelah Timur terdapat Laut Flores (Provinsi Nusa Tenggara Timur). Di sebelah Selatan terdapat Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dan di sebelah Barat terdapat Laut Flores dan Selat Makassar.

Berdasarkan letak sebagaimana dikatakan oleh Kepala Dinas Pariwisata Seni dan Kebudayaan Kepulauan Selayar bahwa Selat Selayar dilintasi pelayaran nusantara baik ke timur maupun ke barat, bahkan sudah menjadi pelayaran internasional. Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan kepulauan yang berada di antara jalur alternatif perdagangan internasional yang menjadikan daerah ini secara geografis sangat strategis sebagai pusat perdagangan dan distribusi baik secara nasional untuk melayani Kawasan Timur Indonesia maupun pada skala internasional guna melayani negara-negara kawasan Asia.

**Gambar 4.1 Kantor Mal Pelayanan Publik
Kabupaten Kepulauan Selayar**



Dokumentasi :15 September 2024

2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) adalah kantor yang bertempat di Jalan Jend. Achmad Yani Mal Pelayanan Publik (MPP) Benteng Kab. Kepulauan Selayar. Yang lokasinya sangat strategis karena berada di pusat kota sehingga mudah untuk diakses oleh masyarakat setempat.

DPMPTSP awalnya kelembagaan setingkat Kantor yaitu Kantor Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (PTPM) dibentuk Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2010. Seiring dengan dinamika tuntutan pelayanan Publik yang Prima dalam mewujudkan Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai daerah yang kondusif

bagi investasi, Status Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPTPM) ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja (PMPTSPTK) dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2020 Nomor 98, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 47), dan terakhir diubah berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 48 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas PMPTSP merupakan perangkat daerah yang bertugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan umum, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP).

Merujuk pada amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah, bahwa dalam rangka menentukan arah kebijakan pembangunan, maka setiap Perangkat Daerah harus menyusun Dokumen Rencana Strategis (Renstra). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) adalah

dokumen perencanaan pembangunan daerah untuk periode 5 tahunan yang merupakan penjabaran dari visi, misi, dan program kepala daerah dengan berpedoman pada RPJP Daerah serta memperhatikan RPJM Nasional.

Renstra adalah dokumen perencanaan perangkat daerah untuk periode 5 (lima) tahun yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai sehubungan dengan tugas dan fungsi perangkat daerah menjabarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Penyusunan Renstra mempertimbangkan sejumlah dokumen terkait seperti: Renstra Kementerian Investasi; Renstra Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan; Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW), Renstra Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, dan dokumen terkait lainnya.

Adapun Visi Dinas PMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar yaitu “Kepulauan Selayar Sebagai Bandar Maritim Kawasan Timur Indonesia”

Misi Dinas PMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar terdiri dari 6 yaitu:

- 1) Menembangkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan transparan
- 2) Meningkatkan kualitas pembangunan pembangunan perdesaan.
- 3) Meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
- 4) Mengembangkan pengelolaan potensi kelautan.
- 5) Meningkatkan pembinaan kehidupan sosial dan keagamaan.

6) Meningkatkan pengelolaan lingkungan hidup

a. Struktur Organisasi DPMTSP

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki kedudukan yang di atur dalam Peraturan Daerah Kepulauan Selayar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Struktur kelembagaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai berikut:

- 1) Perumusan kebijakan teknis, operasional di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) sesuai kebijaksanaan perundang-undangan yang berlaku;
- 2) Penyiapan pelaksanaan kegiatan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP);
- 3) Pemberian perizinan dan pelayanan umum dibidang tugasnya;
- 4) Pelaksanaan pelayanan administrasi dan ketatausahaan;
- 5) Pelaksanaan tugas-tugas pembantuan dari pemerintah yang menjadi tanggung jawabnya;
- 6) Pelaksanaan pelayanan administrasi dan ketatausahaan;
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Kepulauan Selayar mempunyai

Struktur organisasi sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas;
- 2) Sekretaris terdiri dari
 - Subbagian Program
 - Subbagian Umum, Kepegawaian, dan Hukum
 - Subbagian Keuangan
- 3) Bidang Penanaman Modal terdiri atas;
 - Seleksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal
 - Seleksi Promosi Penanaman Modal
 - Seleksi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal
- 4) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terdiri atas;
 - Seleksi Pelayanan dan Perizinan dan Non Perizinan
 - Seleksi Pengembangan Layanan Perizinan dan Non Perizinan
 - Seleksi Pelaporan Layanan Perizinan dan Non Perizinan
- 5) Kelompok Jabatan Fungsional

Adapun Sumber Daya Manusia Dinas PMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar pada Mei 2024 berjumlah 24 orang PNS, 28 Orang PHL, dan 4 orang tenaga sukarela.

Tabel 4.1 Komposisi Daya Aparatur Dinas PMPTSP

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Dinas	1 orang
2	Sekretaris	1 orang
3	Kepala Sub. Bagian Umum	1 orang
4	Koordinator Jabatan Fungsional	2 orang
5	Jaabatan Fungsional Tertentu	7 orang
6	Jabatan Fungsional Umum	14 orang
7	Staff Non PNS	28 orang

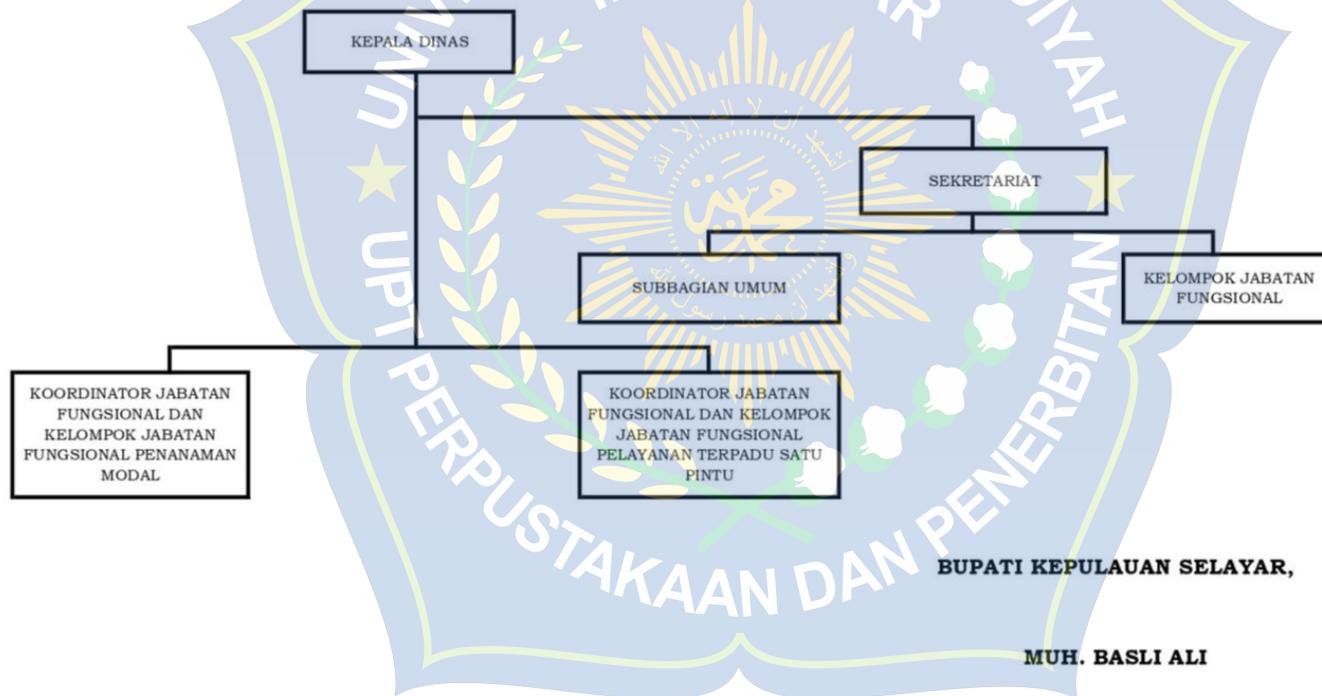
Sumber : Dokumen Dinas PMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar

Tabel 4.2 Jumlah Aparatur Dinas PMPTSP

No	Pangkat	Jumlah
1	Eleson II	1 orang
2	Eleson III	1 orang
3	Eleson IV	1 orang

Sumber : Dokumen Dinas PMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar

Gambar 4.2
STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR



Sumber : Dokumen Dinas PMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar

b. Bentuk Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan Kantor MPP Kabupaten Kepulauan Selayar mempunyai jam operasional pada hari Senin-Jumat pukul 08.00-14.00 WITA, dengan statistic jumlah penerima pelayanan tiap bulannya berkisar 20-30 orang perbulan. Secara keseluruhan MPP Kabupaten Selayar telah mempunyai 16 instansi di dalamnya, yaitu sebagai berikut ;

No	INSTANSI
1	Polres Kepulauan Selayar
2	BPN Kepulauan Selayar
3	Jasa Raharja Kepulauan Selayar
4	Dinas Pendapatan Provinsi Sulawesi Selatan
5	PLN
6	Bank Sulselbar
7	KPPN Benteng Kepulauan Selayar
8	Kementrian Agama Kepulauan Selayar
9	KP2KP Benteng Kepulauan Selayar
10	Disdukcapil Kepulauan Selayar
11	DPMPTSPTK Kepulauan Selayar
12	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kepulauan Selayar
13	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kepulauan Selayar
14	BPJS Ketenagakerjaan Kepulauan Selayar
15	BPJS Kesehatan Kepulauan Selayar
16	PDAM Kepulauan Selayar Kepulauan Selayar

Table 4.3 Daftar Instansi

Adapun beberapa instansi yang sudah berkantor di kantor Mal Pelayanan Publik Kaabupaten Kepulauan Selayar, yaitu sebagai berikut ;

1) Dinas PMPTSP

DPMPTSP adalah singkatan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Saatu Pintu yang memiliki tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal, serta menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan terpadu. Adapun jenis pelayanan yang di berikan adalah sebagai berikut:

- Pelayanan perizinan, seperti surat praktik, dokter, bidan, perawat, apoteker dll
- Pelayanan nonperizinan
- Penanaman modal
- Perencanaan bidang penanaman modal
- Perumusan kebijakan dibidang penanaman modal
- Penyelenggaraan pelayanan administrasi

2) PDAM

PDAM adalah singkatan dari Perusahaan Daerah Air Minum, yaitu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan air bersih bagi masyarakat. PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang seluruhnya atau sebagian modalnya dimiliki olehh pemerintah daerah. Adapun jenis pelayanan yang di berikan oleh PDAM adalah sebagai berikut:

- Melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan
- Sambungan baru
- Pembayaran rekening air minum
- Pemeriksaan kualitas air
- Pelayanan tangki air

3) Bank Sulselbar

Bank Sulselbar adalah bank pembangunan daerah (BPD) yang beroperasi di Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat. Bank ini berkomitmen untuk memberikan layanan yang prima kepada nasabah dengan menyediakan produk dan layanan berbasis teknologi terkini. Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh bank Sulselbar yaitu sebagai berikut:

- Memberikan bantuan pembiayaan kepada badan usaha dan perseorangan
- Melaksanakan kegiatan pengumpulan dana dalam berbagai bentuk simpanan produk tabungan.

4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah lembaga pemerintahan yang bertugas untuk mengelola administrasi kependudukan dan melaksanakan tugas pembantuan dari pemerintah. Adapun jenis pelayanan yang di berikan adalah sebagai berikut:

- Penerbitan kartu identitas (KTP, KK, KIA)

- Penerbitan surat keterangan (Surat keterangan pindah negara, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian dll)
- Penerbitan akta (akta kematian, akta lahir, akta pengakuan anak, akta pngesahan anak dll)
- Pencatatan biodata penduduk
- Pencatatan peristiwa kependudukan
- Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan dokumen penting yang berisi prosedur dan intruksi baku dalam menjalankan berbagai aktifitas di suatu instansi. Tujuan dari SOP yaitu mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan terukur. Adapun tahapan yang umum digunakan dalam pemberian pelayanan yaitu : Pemohon mengambil antrian, memenuhi persyaratan, dan petugas pelayanan mencatat, memverivikasi dan meneruskan kelengkapan berkas.

B. Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang di laksanakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (1990) dengan 5 indikator yaitu *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy* yan dirangkum dalam uraian sebagai berikut.

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti langsung artinya penampilan fisik, peralatan, media komunikasi yang baik, menarik, terawat dan lancar sangat penting. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui efektifitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar dapat diuraikan melalui indikator berikut.

1) Penampilan petugas dalam melayani Masyarakat

Pada indikator ini pegawai dan staf yang ada di kantor Mal pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar turut memberikan pendapat atau pandangan mereka terkait indikator di atas. Hasil wawancara bersama N Selaku pegawai di kantor PTSP Kabupaten Kepulauan Selayar pada (15 September 2024) mengatakan ;

“Ya tentu, untuk memberikan pelayanan yang baik kami tentunya mempunyai peraturan mengenai cara berpakaian pada pegawai dan staff.”

Kemudian peneliti kembali mencoba melakukan wawancara kepada salah satu Staf Bank Sulsebar yaitu NF dalam pertanyaan wawancara mengatakan ;

“iya tentunya mempengaruhi karena yang di lihat pertama kali saat memberikan pelayanan itu penampilan rapih tidak nya kita tentu mendapat penilaian tersendiri bagi masyarakat.”

Dari dua di atas dapat di simpulkan bahwa penampilan merupakan hal yang berpengaruh dalam proses pelayanan, terlebih lagi tata cara berpakaian di kantor tersebut sudah mempunyai aturan. Para petugas pelayanan yang ada di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten

Kepulauan Selayar mempunyai seragamnya masing masing, terlihat dari pegawai yang tampil bersih saat berpakaian, merias wajah bagi pegawai maupun staf wanita di kantor tersebut.

Di hari yang sama tepatnya pada tanggal (15 September 2024) peneliti kembali melakukan wawancara dengan MS selaku Kasubag Penanaman Modal menyatakan opininya;

“sebetulnya tidak terlalu mempengaruhi yang penting standar kesopanannya cukup.”

Tidak jauh berbeda dengan pendapat kasubag penanaman modal, staf DUKCAPIL IJ juga mengungkapkan ;

“sebenarnya tergantung juga. Penampilan memang mempengaruhi pelayanan. Tapi mengenai kualitas belum tentu berpengaruh, biasa saja penampilannya bagus tapi pelayanannya kurang bagus. Jadi kalau menurut saya penampilan itu subjektif”

Dari kedua pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa menurut kedua narasumber memiliki pandangan yang sedikit berbeda dengan dua narasumber sebelumnya. Dimana MS dan IJ melihat penampilan bukan hal yang sangat perlu untuk di perhatikan dalam memberikan pelayanan, menurut beliau proses pelayanan jauh lebih penting di banding penampilan.

M salah satu masyarakat yang menjadi informan pada indikator ini mengatakan dalam wawancaranya;

“yang saya lihat penampilan pegawai di sini sudah bagus rapih”

Hal tersebut menjelaskan bahwa masyarakat menilai penampilan pegawai di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar

dalam proses pemberian pelayanannya senantiasa berpenampilan bersih dan rapih merupakan bentuk fisik yang dilihat oleh masyarakat

2) Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan

Tampak dari luar gedung kantor Mal Pelayanan Publik terlihat apik dan cukup memadai, lokasi parkirnya pun terbilang cukup luas, yang memungkinkan motor maupun mobil terparkir dengan baik. Hanya saja ketika hari mulai terik daerah parkir pun akan panas di karenakan terpapar matahari langsung.

Masuk ke bagian dalam kantor peneliti kemudian menanyakan tanggapan masyarakat bernama M selaku penerima pelayanan bagaimana kenyamanannya pada tanggal (15 September 2024), beliau mengungkapkan ;

“kalau menurut saya sudah lumayan tapi masih perlu di benahi karena saat menerima pelayanan kami sebagai masyarakat merasa gerah dan panas”

Dari ungkapan Muti terkait kenyamanan di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar belum sepenuhnya nyaman. Karena beliau mengatakan bahwa hawa panas saat menerima pelayanan membuat masyarakat merasa kurang nyaman akibat belum mendukungnya AC maupun kipas yang disediakan di kantor tersebut.

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan pegawai di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar di hari yang sama terkait kenyamanan tempat dalam pelayanan NF salah stu Staf Bank Sulselbar yang dalam wawancara mengatakan ;

“untuk di kantor pelayanan kami saya rasa sudah cukup memberikan kenyamanan kepada penerima pelayanan”

Menurut NF kenyamanan yang di berikan kepada masyarakat penerima pelayanan di rasa sudah cukup, berbeda dengan pendapat langsung dari masyarakat yang mengeluhkan hawa panas ketika menunggu proses pelayanan.

Pertanyaan yang sama kembali di berikan kepada Kasubag Penanaman Modal Bapak MS beliau berpendapat sebagai berikut ;

“kalau untuk di sini trouble utamanya itu plafon (atap) ini sulit untuk di lakukan pengadaan karena kurangnya anggaran, walaupun ada kita juga harus berhati hati dalam mengolahnya”

Dari pendapat Bapak MS Selaku Kasubag Penanaman Modal bahwa kurangnya kenyamanan dalam proses pelayanan berhubungan dengan atap yang masih belum melakukan pengadaan yang disebabkan oleh kurangnya anggaran untuk melakukan pengadaan pada atap yang bermasalah. Adapun anggaran yang ada pihak terkaitpun tidak serta merta memakai anggaran tersebut untuk di gunakan dalam melakukan pengadaan, penggunaan anggaran tetap dilakukan dengan sangat hati hati.

Salah satu Staf DUKCAPIL IJ juga mengungkapkan hal yang menurutnya di anggap kurang dalam hal penunjang kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beliau mengungkapkan ;

“kalau di lihat dari sarana dan prasarana sudah memadai tapi masalah infrastruktur, yah masih agak panas kalau masyarakat datang. Sehingga mengurangi rasa nyaman masyarakat yang datang”

Beliau menjelaskan bahwa masih terdapat masalah infrastruktur

sehingga masyarakat maupun pegawai juga staf yang ada di dalam kantor merasa hawa yang panas. Hal tersebut tentunya berpengaruh pada tingkat kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan.

Hal tersebut sesuai dengan keluhan masyarakat mengungkapkan bahwa masyarakat penerima pelayanan merasa gerah kepanasan saat berada di dalam kantor pelayanan.

3) Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan

Pada indikator ini peneliti kembali meneliti penggunaan alat bantu yang digunakan pegawai atau staf dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Alat bantu yang digunakan tentunya di harap dapat menunjang dan mempermudah dalam pelayanan berlangsung. Pada tanggal (15 September 2024) terdapat Hasil wawancara dengan pegawai MPP PTSP berinisial N mengatakan ;

“Ya kami disini tentunya menggunakan alat bantu seperti computer guna memudahkan staf maupun pegawai yang sedang memberikan pelayanan”

Hal yang sama juga diungkap oleh salah satu Staf Bank Sulselbar NF yang mengatakan ;

“untuk alat bantu kami menggunakan computer guna menginput data masyarakat atau pelanggan yang ada”

Dari dua pendapat tersebut sudah jelas dalam pemberian pelayanan di kantor tersebut menggunakan alat bantu computer sebagai alat bantu utama dalam proses pemberian pelayanan publik. Baik PTSP maupun Bank Sulselbar sama sama menggunakan alat bantu guna memudahkan proses penginputan data dan lain sebagainya.

Tak jauh berbeda Kasubag Penanaman Modal MS juga mengungkapkan bahwa sebagian besar alat bantu yang di gunakan adalah computer dan menjelaskan ;

“iya, karena pelayanan di sinikan by system jadi izin usaha itu dari kementrian melalui aplikasi OSS”

Penggunaan computer sebagai alat bantu dama pelayanan sudah menjadi hal yang wajib, karena izin usaha menggunakan aplikasi untuk pengajuan izin kepada kementrian. Sehingga computer menjadi elemen yang paling penting dalam proses pelayanan.

Peneliti kembali melakukan wawancara denngan IJ salah satu Staf DUKCAPIL di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar terkait indikator kenyamanan tempat dalam proses pelayanan mengatakan ;

“iya, kita pakai alat PC (computer) untuk menginput data, ada kamera juga yang di gunakan pada saat perekaman KTP elektronik”

Jelas computer menjadi alat bantu utama dalam proses pelayanan, gunanya untuk menginput data masyarakat penerima pelayanan baik dalam pembuatan akta kelahiran, KTP-E, Surat keterangan dan lain sebagainya tentu menggunakan computer sebagai media untuk menginput segala data yang dibutuhkan.

Dari rangkaian pendapat diatas peneliti kembali melakukan wawancara di waktu yang sama dengan masyarakat berinisial A selaku penerima pelayanan melihat alat bantu yang digunakan kantor Mal Pelayanan Publik dalam pemberian pelayanan mengatakan ;

“selama saya menerima pelayanan di sini saya lihat pegawai kebanyakan menggunakan computer atau laptop untuk pelayanan”

Hal tersebut menjadi bukti bahwa dalam proses pelayanan di kantor Mal Pelayanan Publik menggunakan alat bantu untuk memudahkan akses dalam proses menginput data pelanggan. Selain computer di nyatakan juga bahwa beberapa instansi di dalam menggunakan alat bantu tambahan seperti misalnya kamera digital.

b. *Reability* (Keandalan)

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan akurat dan tepat sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan minimal. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui efektifitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar dapat diuraikan melalui indikator berikut.

1) Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan

Pada indikator ini tingkat kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan menjadidi hal yang di perhatikan di dalamnya. Maka dari itu peneliti mencoba menggali informasi mengenai kecermatan pegawai dengan mewawancarai salah satu pegawai PTSP berinisial N mengungkapkan

“saya rasa semua pegawai di kantor PTSP ini selalu cermat dalam memberikan pelayanan, seperti contohnya saat mahasiswa ingin meelakukan penelitian di kantor kami harus melengkapi berkas berkas yang menjadi syarat perizinan. Seperti fotocopy KTP, Proposal penelitian, surat pengantar dari kampus atau dari PTSP provinsi”

Beliau menjelaskan bahwa dalam proses pelayanan semua harus memenuhi syarat dan ketentuan berkas yang diperlukan. Sehingga

pegawai maupun staff akan bekerja secara cermat dengan tuntunan syarat pelayanan mengenai kelengkapan berkas terkait.

Menurut MS tingkat kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan tidak perlu dipertanyakan lagi. Sebab pegawai maupun staf sudah mahir atau terbiasa dengan pelayanan apa saja yang akan diberikan oleh masyarakat. Adapun urangnya kecermatan yang ditemukan oleh masyarakat dalam proses pelayanan para pegawai yang merasa kurang paham dengan apa yang di tangani akan menanyakan atau memberikan penanganan masalah kepada pegawai yang lebih ahli. Dalam wawancara beliau mengungkapkan ;

★ *“Ya untuk cermatnya persentase ke errornya saya kira sangat minim untuk itu, karena sudah terbiasa”*

Sedangkan salah satu Staf DUKCAPIL yaitu IJ menjelaskan bagaimana bentuk kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang menurutnya semua kembali ke sistem kerja dari bidang yang bertanggung jawab di dalamnya. Irfan Jamil mengatakan ;

“selama ini saya lihat teman teman cukup cermat artinya mungkin jika ada kesalahan dalam proses verifikasi itu kecil biasanya. Kemudian pada saat proses verifikasi biasanya teman teman mencermati perbedaan data yang ada seperti perbedaan nama di kartu keluarga dan KTP”

Dari beberapa pendapat di atas penelitipun mencoba menanyakan bagaimana pandangan masyarakat berinisial A terkait pengguna pelayanan menanggapi kecermatan pegawai dalam memberi pelayan

“sudah cukup lumayan, tapi saya perhatikan masih ada beberapa yang kurang mahir dalam memberikan pelayanan”

Menurut beliau masih ada beberapa pelayanan yang terlihat belum menguasai atau mahir dalam proses pelayanan. Sehingga pekerjaan tersebut kerap kali di berikan kepada pegawai atau staf yang lebih mengetahui permasalahan yang ada.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Pada dasarnya semua pelayanan mempunyai SOPnya dalam memberikan pelayanan, guna memberikan pelayanan yang baik sehingga di harap dalam pelayanannya dapat lebih teliti. SOP pelayanan publik adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. SOP pelayanan Publik dapat berupa Pengelolaan surat keluar, penyusunan daftar informasi dan dokumentasi publik, pelayanan permohonan informasi publik, Uji konsekuensi informasi publik, serta Fasilitas sengketa informasi publik. Salah satu pegawai PTSP yang berinisial N mengatakan ;

“ya tentu, setiap pelayanan pasti mempunyai SOPnya” ujarnya.

Di waktu yang sama Kasubag Penanaman Modal mengatakan bahwa Standar pelayanan di kantor tersebut sudah mempunyai standar pelayanan yang jelas. Sehingga tidak ada masalah dalam standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, masyarakat yang datang tentu harus mencapai standar pelayanan yang tersedia guna memudahkan pegawai maupun staf dalam menyelesaikan proses

pelayanan yang ada. MS, selaku Kasubag Penanaman Modal mengatakan ;

“SOP ada sudah di bukukan malah”.

Kemudian peneliti kembali mewawancarai Staf DUKCAPIL, IJ mengenai standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam wawancaranya beliau mengungkapkan;

“ya, itu harus. Kita harus memiliki standar pelayanan yang jelas. Artinya ketika masyarakat datang kita layani sesuai prosedur kemudian waktu pelayanan juga penyelesaian harus cepat”

IJ menjelaskan bahwa dengan adanya standar pelayanan yang jelas tentu dalam pelayanan kami memberikan apa yang di perlukan dalam membantu masyarakat. Tentunya sesuai dengan prosedur yang ada, selain itu dengan berjalannya proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada akan mempercepat proses pelayanan selesai kemudian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Kantor Mal Pelayanan Publik DI kabupaten Kepulauan Selayar mempunyai standar pelayanan yang baik. Hal tersebut pun di anggap penting dalam pemberian pelayanan guna memberikan segala yang terbaik kepada pelanggan.

- 3) Kemampuan dan keahlian pegawai dalam pengoperasian alat bantu dalam proses pelayanan.

Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu sangatlah penting untuk diperhatikan. Karena kemampuan pegawai tersebut dapat berpengaruh pada proses pelayanan yang ada, dengan kemampuan atau keahlian yang dimiliki memungkinkan pegawai mengerjakan

pelayanan dengan mudah juga mengefisienkan waktu dalam proses pelayanan kepada pelanggan.

Dalam wawancara pada tanggal (15 September 2024) N selaku pegawai PTSP menjelaskan bahwa penempatan bidang pelayanan sudah disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki seseorang. Misalnya dalam mengoperasikan computer penempatan bidang kerja yang diberikan semua sudah menguasai bagaimana cara mengolah atau menyajikan data masyarakat kedalam aplikasi yang di gunakan. Dalam wawancaranya Ia mengatakan ;

“Tentu alat bantu yang di gunakan sesuai dengan bidang pelayanannya masing masing dan harus menguasai, mengolah atau menyajikan data aplikasi dari computer”

Di waktu yang sama NF salah satu Staf Bank Sulselbar mengungkapkan bahwa para pegawai dituntut untuk menguasai alat bantu yang digunakan seperti computer misalnya. Sehingga dalam proses pelayanan memudahkan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu yang diperlukan. NF mengatakan dalam wawancaranya ;

“mahir yah, krna kami juga dituntut untuk menguasai bagaimana cara mengolah data dan cara pengoperasian yang benar”

Hal serupa juga diungkapkan oleh Kasubag Penanaman Modal yaitu MS yang mengungkapkan ;

“alat bantu ataupun barang saya kira mahir, karena semua sudah di sesuaikan dengan kemampuan dalam bidangnya”

Tidak jauh berbeda dengan pendapat Kasubag Penanaman Modal, Staf DUKCAPIL IJ mengungkapkan bahwa penempatan pegawai sudah

disesuaikan dengan kemampuan dan penempatan bidang kerjanya.

Beliau mengatakan ;

“sesuai dengan porsinya yah. Seperti operator dia bias mengoperasikan computer, yang intinya mereka di tempat kan dan di tugaskan sesuai dengan kemampuan yang di miliki.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai maupun staf sudah ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dalam mengoperasikan atau menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Penempatan bidang kerja tentunya disesuaikan dengan kemampuan yang di butuhkan, seperti memverifikasi data, mengolah data dan lain sebagainya. Semua sudah di tempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing agar dapat bertanggung jawab atas apa yang di tugaskan sebelumnya.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya Tanggap yaitu kesediaan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan tenggat waktu yang telah diberikan. Berikut hasil wawancara terkait indikator pada dimensi *Responsiveness*.

1) Respon pegawai menanggapi keluhan masyarakat

Pada indikator ini peneliti melakukan wawancara mengenai respon pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat. Seperti yang kita ketahui masyarakat memiliki peran penting dalam mengevaluasi bagaimana pelayanan yang diberikan. Sehingga pegawai maupun staff dapat memperbaiki kesalahan atau kekurangan yang ada dalam proses

pelayanan.

Pada wawancara tanggal (15 September 2024) di Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar kembali berkesempatan mewawancarai salah satu Staf Bank Sulselbar berinisial NF yang mengatakan ;

“kalau itu tergantung dari masalah atau keluhannya apa kemudian selanjutnya kami memberi sikap atau tindakan yang sesuai dengan permasalahannya”

Dari pendapat di atas NF selaku staf Bank Sulselbar menjelaskan bagaimana cara menangani keluhan masyarakat yang ada. Yaitu dengan menganalisis permasalahan yang ada terlebih dahulu kemudian mempertimbangkan apakah masalah yang dikeluhkan bisa di tangani oleh Bank Sulselbar daerah setempat atau perlu di alihkan ke pusat untuk memproses nya lebih lanjut.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang pegawai PTSP berinisial N yang menegaskan bahwa menanggapi keluhan masyarakat yang ada menjadi tugasnya dalam memberikan pelayanan publik. Dalam wawancara N mengatakan ;

“tentu, itu sudah menjadi tugas pokok kami yaitu memberi pelayanan kepada masyarakat”

Kemudian wawancara selanjutnya di lakukan dengan bapak MS selaku Kasubag Penanaman Modal mengatakan ;

“untuk keluhan masyarakat saya kira kami di sini sebagai pelayan terkait perizinan, apabila terdapat masalah lain maka laporan tersebut akan di berikan kepada instansi teknis. Seperti bangunan yang tidak memiliki izin usaha, menyalahi tata ruang itu tetap kami bias layani kemudian nantinya diberikan tembusan kepada PU selaku instansi

teknisnya seperti itu.”

Beliau menjelaskan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun apabila terdapat keluhan diluar dari pelayanan yang disediakan tetapi masih berhubungan dengan perizinan maka pihak penanaman modal sendiri memberikan tembusan kepada instansi Teknis seperti PU guna menangani keluhan masyarakat tersebut.

Kemudian pada kesempatan wawancara dengan Staf DUKCAPIL yaitu bapak IF juga memberikan gagasannya sendiri terkait bagaimana menghadapi/menanggapi keluhan masyarakat dalam pelayanan di kantor DUKCAPIL. Beliau mengungkapkan ;

“yang namanya pelayanan tidak semua masyarakat merasa puas, pasti ada saja yang mengeluh. Misalnya dalam pelayanan KTP elektronik dikarenakan blanko yang disediakan terbatas jadi memungkinkan masyarakat menunggu kurang lebih 1 sampai 2 hari. Jaringan juga terkadang menjadi hal yang dikeluhkan oleh masyarakat. Tugas kita adalah menjelaskan apa yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan yang lambat”

IF menjelaskan bahwa normalnya pelayanan pasti ada saja yang dikeluhkan oleh masyarakat. Namun yang sering terjadi yaitu tertundanya penyelesaian KTP-E karena stok blanko yang terbatas memungkinkan tertundanya proses pelayanan hingga blanko yang dibutuhka kembali tersedia. Selain itu masalah jaringan yang kerap kali kurang mendukung menjadi salah satu faktor terhambatnya proses pelayanan sehingga masyarakat terkadang mengeluhkan proses pelayanan yang lama. Padahal permasalahan terkait stok blanko juga jaringan diluar dari kendali kami sebagai tenaga pelayanan publik di

kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.

2) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Pada wawancara tanggal (15 September 2024) diungkap oleh Kasubag Penanaman Modal yaitu Bapak MS menjamin proses pelayanan yang cepat dan tepat yaitu dengan segera memproses berkas atau data yang masuk kemudian di olah sesuai dengan pelayanan apa yang diperlukan. Beliau mengatakan;

“iya, wajib bagi kami untuk segera memproses pelayanan dengan cepat dan juga tepat tentunya”.

Berbeda dengan kasubag Penanaman Modal dalam wawancara pegawai PTSP. N mengungkapkan kendala yang kerap terjadi dalam proses pelayanan meskipun dalam upaya memberikan pelayanan yang cepat. Beliau mengatakan;

“Ya tentu kami mengusahakan pemberian pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, walapun terkadang ada saja hambatan yang tidak di duga yang mengakibatkan sedikit terambatnya proses pelayanan itu selesai.”

IJ salah seorang Staf DUKCAPIL mengungkapkan;

“secara umum iya. Seperti sekarang ini, berkas yang masuk hari ini, berkas yang lengkap sesuai dengan SOP kita targetkan harus selesai hari ini juga seperti itu”.

Semua akan dilayani secara tepat dan cepat tetapi harus sesuai dengan SOP yang ada. Terutama dalam penginputan berkas atau data, yang mempunyai syarat kelengkapannya untuk kemudian di proses lebih lanjut oleh pihak pelayanan publik.

3) Semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai

Beberapa instansi yang terdapat di Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar sudah memberikan wadah bagi masyarakat yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan yang ada. Seperti misalnya Penanaman Modal. Dalam wawancara dengan Kasubag Penanaman Modal yaitu Bapak MS (15 September 2024) mengatakan ;

“semua keluhan kita rangkum semua, kita ada pelayanan offline maupun online ada di website seperti itu”.

Dengan adanya media *offline* maupun *online* tersebut akan memudahkan dalam proses memperbaiki pelayanan yang dirasa masyarakat masih kurang dan masih dikeluhkan oleh masyarakat.

Pegawai PTSP berinisial N saat diwawancarai mengungkapkan bahwa memahami keluhan masyarakat yang ada merupakan salah satu bentuk perhatian kepada masyarakat. Karena dari keluhan yang ada kami tentu akan memperbaiki apa yang di rasa kurang oleh para pelanggan yang ada. Beliau mengatakan ;

“Sudah pasti kami mengusahakan memahami keluhan dari masyarakat, untuk memperbaiki sistem pelayanan yang masih kurang. Sehingga tidak ada salahnya untuk mendengar dan mempertimbangkan hal yang di keluhkan oleh masyarakat.”

Selain media yang disediakan seperti yang jelaskan oleh Kasubag Penanaman Modal, DUKCAPIL juga menyediakan coordinator yang sudah di tugaskan sebagai tempat pengaduan keluhan masyarakat sehingga untuk menangani keluhan masyarakat akan lebih spesifik pelayanan pengaduannya karena disediakannya coordinator pengaduan yang di harap dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan

keluhannya. Staf DUKCAPIL IJ (15 September 2024) mengatakan ;

“untuk keluhan kita punya coordinator dan pegaduan jadi masyarakat yang mempunyai keluhan kita arahkan ke coordinator pengaduan. Dan harus di respon dengan baik karena menyangkut tentang masalah pelayanan yang kita berikan”

d. *Assurance* (Jaminan)

Asuransi yaitu memberikan jaminan dan kepastian terhadap konsumen dan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dari penerima pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Assurance*, dalam upaya mengetahui efektivitas pelayanan publik di Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Untuk pelayanan sekarang, seperti yang kita ketahui kebanyakan dilakukan secara online untuk menginput data ke pusat. Tentunya menggunakan jaringan yang memadai atau mendukung. Seperti yang di katakan salah satu pegawai PTSP berinisial N (15 September 2024) mengatakan ;

“kalau soal itu tidak selalu tepat waktu, karena kadang aplikasi bermasalah dikarenakan aplikasi yang digunakan itu tergantung dari pusat juga.”

Dari penjelasan di atas mengungkapkan bahwa untuk jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan belum bisa terjamin sepenuhnya. Dikarenakan jaringan yang kadang kala bermasalah atau tidak stabil sehingga menunda pelayanan yang di harapkan tepat waktu.

Pada wawancara dengan NF yaitu Staf Bank Sulselbar (15 September 2024) mengatakan hal yang hamper sama. Mengenai proses

cepatnya pelayanan juga tergantung proses cepatnya tidaknya dari pusat.

NF mengatakan ;

“kalau jaminan waktu itu tergantung dari waktu yang di berikan juga tergantung dari cepat tidaknya proses dari pusat”.

IJ selaku Staf CAPIL (15 September 2024) mengungkapkan bahwa cepat atau lambatnya proses pelayanan tergantung dari jumlah antrian yang ada pada hari itu. Untuk penyelesaian pelayanan beliau menjelaskan bisa dijamin namun kembali lagi ke jumlah antrian yang ada. Dalam wawancaranya beliau mengatakan

“kalau sesuai target kami bisa jamin itu. Seperti yang saya bilang tadi, kita usahakan selesai dalam satu hari tergantung dari jumlah antrian”

Di hari yang sama MS yaitu Kasubag Penanaman Modal mengatakan

“kalau jaminan tepat waktunya saya rasa tidak ada masalah, ketika berkasnya lengkap otomatis terbit karena by system.”.

Seperti yang dijelaskan di atas, permasalahan yang ada dan menjadi penghambat yaitu kekurangan berkas yang dibawa oleh masyarakat sehingga pemberian pelayanan tidak langsung dilakukan karena kami menggunakan aplikasi dari pusat yang digunakan untuk menginput data para penerima pelayanan. Sehingga kurangnya berkas yang diperlukan dalam penginputan tidak akan di respon oleh aplikasi *by system*.

2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Pegawai PTSP yaitu N dalam wawancaranya (15 September 2024)

mengatakan

“tidak ada, apapun itu yang berbau pungli saya pastikan tidak ada dalam proses pelayanan kami.”

Begitu pula yang di katakana pegawai Penanaman Modal Bapak MS (15 September 2024) yang menegaskan bahwa tidak ada pungli dalam pemberian pelayanan. Dalam wawancaranya ia mengatakan

“ya, semua pelayanan di sini gratis. Tidak ada pungli, apa lagi kami disini memberikan layanan berupa bantuan modal usaha”

Begitupula IJ selaku Staf DUKCAPIL dalam proses wawancara juga mengungkapkan bahwa semua pelayanan di lakukan secara gratis.

Beliau mengatakan

“tidak ada biaya, kami di sini gratis dalam memberikan pelayanan. Kami tidak memungut biaya, semua pelayanan gratis”

Dari beberapa pendapat diatas bisa di simpulkan bahwa kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar tidak membenarkan adanya biaya dalam pelayanannya. Semua proses pelayanan di berikan secara gratis tanpa pungli.

e. *Empathy* (Empati)

Empati yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual. Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang tersedia akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

1) Mendahulukan kepentingan pelanggan

Pelanggan dalam proses pelayanan layaknya raja, mengutamakan

apa yang di perlukan dan pihak pemberi layanan senantiasa memberikan yang terbaik kepada masyarakat penerima pelayanan. NF salah satu Staf Bank Sulselbar di Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar pada tanggal (15 September 2024) mengungkapkan

“iya, kami pastinya mementingkan kepentingan nasabah terlebih dahulu ketika masih dalam jam kerja”.

Hal serupa juga di ungkapkan Kasubag Penanaman Modal Bapak MS (15 September 2024). Yang menjelaskan bahwa apabila terjadi sesuatu diluar rencana atau yang sudah di teetapkan pegawai yang berhalangan diwajibkan menyelesaikan proses pelayanan kepada pelanggan maka pegawai lain yang mengetahui tentang prosedur pelayanan di bidang tersebut tetap berjalan sesuai semestinya. Sehingga masyarakat tetap mendapat pelayanan yang tepat dan diutamakan. Dalam wawancaranya beliau mengatakan ;

“tentu saja kalau soal itu karena apabila ada yang berhalangan ada pegawai yang bias menggantikan pekerjaan tersebut”.

IJ salah satu Staf CAPIL yang berkesempatan menjadi informan dalam penelitian ini. Pada indikator ini beliau mangatakan ;

“yang namanya pelayanan kita harus mengutamakan pelayanan dulu. menyelesaikan pekerjaan terlebih dahulu kemudian mengerjakan urusan pribadi”

Dari observasi yang dilakukan benar adanya bahwa petugas pelayanan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, memberikan hal yang terbaik, dan mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab.

2) Pegawai melayani dengan ramah, sopan, dan santun

Dalam proses pelayanan sudah seharusnya masyarakat selugu pelanggann penerima pelayanan mendapatkan pelayanan yang ramah, sopan juga santun. Sehingga masyarakat merasa nyaman tenang dan lebih mudah berkomunikasi dengan pegawai pelayanan terkait apa yang perlu di bantu oleh para pemberi pelayanan. Pegawai PTSP bernisial N (15 September 2024) mengatakan dalam wawanacaranya

“pasti, saya kira dalam setiap pelayanan pegawai harus bersikap ramah, sopan, dan santun juga menghargai masyarakat untuk memberikan kenyamanan juga kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan”

Tidak jauh berbeda dengan pendapat pegawai PTSP sebelumnya, Staf Bank Sulselbar berinisial NF pada (15 September 2024) juga mnegungkapkan hal yang serupa. Beliau mengatakan ;

“iya sudah pasti, kami akan bersikap sopan dan santun dalam meberikan pelayanan, mempertanyakan apa yang kami bias bantu dan apa yang dikeluhkan oleh masyarakat atau nasabah”.

Dari kedua instansi diatas sama-sama menjelaskan penerapan sikap ramah, sopan, dan santun kepada pelanggan. Hal tersebut merupakan hal yang di terapkan pada proses pelayanannya. Guna memberikan kenyamanan juga kepuasan bagi masyarakat penerima pelayanan.

Sedangkan pada wawancara tanggal (15 September 2024) Kasubag Penanaman Modal yaitu bapak MS mengungkapkan hal yang berbeda. Beliau berpenadapaat bahwa tingkat kesopanan, ramah juga santun menjadi hal yang objektif. Meskipun para pegawai maupun staf sudah bersikap sopan dan santun namun penilaian tersebut akan kembali masyarakat

sebagai penerima pelayanan. Muhammad Saing mengatakan

“mengenai sopan santun itukan objektif yah, tapi saya rasa kami di sini sudah memenuhi standar sopan dan santun dalam memberikan pelayanan”

Staf DUKCAPIL IJ dalam wawancaranya (15 September 2024) juga mengungkapkan hal serupa. Beliau mengatakan;

“kalau SOPnya kita harus begitu, harus ramah sopan dan santun dalam hal pelayanan, sebagian besar sudah. Kembali lagi ke penilaian masyarakat karena terkadang kita sudah merasa ramah tapi menurut masyarakat tidak ramah seperti itu”

Dari hasil observasi kedua instansi di atas menjelaskan bahwa penilaian tersebut bersifat objektif tergantung dari sudut pandang masyarakat. Tetapi kami tentunya menanamkan sikap ramah sopan dan santun kepada staf maupun pegawai dalam proses pelayanan.

3) Pada proses pelayanan petugas tidak diskriminatif

Dari hasil obesrvasi mengenai indikator diatas para petugas pelayanan tidak membenarkan tindak diskriminasi pada proses pelayanan. Semua di layani sesuai dengan permasalahan, di layani sesuai antrian, tanpa membeda bedakan siapapun masyarakat penerima pelayanan. Seperti yang di katakan N seorang pegawai PTSP beliau mengatakan dalam wawancaranya ;

“tentu saja dalam pemberian pelayanan kami tidak membeda bedakan masyarakat, baik dari suku agama juga rassnya. Kami tidak mungkin melakukan tindak diskriminasi dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat yang datang”.

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Staf Bank Sulselbar yaitu NF. Beliau juga mengatakan memberika pelayanann yang sama kepada masyarakat sessuai dengan apa yang dibutuhkan tanpa membeda bedakan

masayarakat yang sedang menunggu antrian.

“iya, kami tentunya tidak membeda bedakan nasabah yang datang. Semua di layani sesuai dengan antriannya masing masing juga melayani dengan senang hati”

MS selaku Kasubag Penanaman Modal menegaskan bahwa tidak adanya tindakan diskriminatif yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan. Semua di layani tanpa dibeda bedakan dan dii layani sesuai prosedur yang ada. Dalam wawancaranya MS mengatakan ;

“kami menghargai dan tidak membeda bedakan masyarakat yang ada, semua masyarakat yang menerima pelayanan harus mengikuti syarat dan ketentuan yang ada juga kelengkapan berkas yang di butuhkan.”

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (1990). Bahwa kualitas pelayanan di tentukan dari 5 dimensi yaitu *Tangibel, Reability, Responsiveness, Assurance, empathy*. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dirangkum dalam penjelasan sebagai berikut ;

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Menurut Suparyanto dan Rosad(2015) *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan sutau perusahaan dalam menunjukan eksistensi bukti fisik kepada pihak eksternal . Bukti fisik ini antara lain gedung, mesin, peralatan, teknologi, lahan parkir, kebersihan serta penampilan pegawai.

Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra(2011) infikator *tangible*

yaitu kemutakhiran, peralatan dan teknologi, kondisi sarana kondisi SDM, serta keselarasan fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.

Dari teori diatas maka Dimensi *Tangible* ini di tentukan dari bebeapa indikator di antaranya penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat dalam proses pelayanan, juga penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kualitas pelayanan publik di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar terdapat dimensi *Tangible* berdasarkan dari data indikator-indikator yang di gunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik. Dapat dilihat dari penampilan petugas pelayanan yang rapih dan mempunyai seragamnya masing-masing, penyediaan kursi di ruang tunggu untuk menunjang kenyamanan masyarakat penerima pelayanan, juga penggunaan alat bantu berupa computer, kamera dll. Tapi pada indikator ini terdapat kekurangan dalam hal kenyamanan pelanggan yaitu masyarakat merasa gerah dan panas saat menunggu proses pelayanan di akibatkan fasilitas AC yang kurrang memadai.

Hal tersebut sudah hampir sesuai dengan indikator indikator yang terdapat pada dua teori sebelumnya yaitu toeri dari Suparyanto dan Rosad(2015) juga Tjiptono dan Chandra(2011). Hanya saja ada beberapa elemen yang masih perlu ditinngkatkan lagi agar proses pemberian pelayanan dapat lebih baik tentunya.

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan

yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar. Dimensi *Realibility* ditentukan oleh beberapa indikator yaitu kecermatan, standar pelayanan, kemampuan dan keahlian menggunakan alat bantu pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014) *Reability* adalah kemampuan pemberi jasa dalam memmberikan layanan yang dijanjikan dengan segera , akurat dan memuaskan. Sedangkan menurut Far'ahdina Prisma Aulia dan Edi Susanto dalam *Journal Of Marketing Modern* dimensi pelayanan *Reability* merupakan sesuatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan yang dimmaksud adalah kehandalan pengetahuan yang dimiliki, kehandalan menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam dan kehandalan meenggunakan teknologi kerja.

Analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *Realibility* kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan pegawai dalam meberikan pelayanan, memiliki SOP yang jelas, yang tentunya sudah di terapkan para instansi yang ada di kantor tersebut. Serta kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena penempatan staf juga pegawai di sesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki dengan penempatan bidang yang di berikan. Hal tersebut sudah sejalan dengan dua teori yang dibahas sebelumnya

mengenai apa saja hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan *Reability*.

c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesediaan pegawai untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan tenggat waktu yang telah diberikan. Dimensi *Responsiveness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator yaitu pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta mendengarkan keluhan masyarakat dalam proses pelayanan.

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015) *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sedangkan menurut Parasuraman (dalam Jasfar, 2005) *Responsiveness* yaitu kemauan dan keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikann jasa yang di butuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, tanpa alasan yang jelas menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Ada 4 indikator *Responsiveness* menurut Antreas(dalam Lubis,2013) yaitu informative, kecepatan pelayanan, kesediaan membantu dan sigap.

Dari beberapa teori di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pegawai kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar senantiasa mendengar keluhan yang ada dari masyarakat guna meningkatkan pelayanannya. Kemampuan yang di miliki oleh para pegawai dibidangnya menunjang atau mendukung pemberian pelayanan

yang tidak hanya cepat namun juga tepat. Namun di balik kemampuan melayani dengan cepat dan tepat tidak dipungkiri ada saja hal yang bias saja menjadi penghambat pelayanan yang cepat itu. Seperti yang diungkapkan pegawai pada saat wawancara yang mengakui bahwa terkadang jaringan tidak mendukung pada saat penginputan data, sehingga pelayanan yang diberikan terkesan lambat di luar dari kendali pegawai yang berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Selain itu masih minimnya wadah untuk menyalurkan keluhan masyarakat baik online maupun offline.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Asuransi yaitu kemampuan pegawai memberikan jaminan dan kepastian terhadap konsumen dan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dari penerima pelayanan. Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator indikator yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan serta jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani(2006) Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya para konsumen.

Assurance dalam sistem pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar. Bias di lihat dari jam buka pelayanan, yang berguna untuk memberikan kepastian kepada para masyarakat kapan waktu yang tepat untuk meminta pelayanan. Selain itu salah satu pegawai

pelayanan publik mengungkapkan bahwa tidak adanya biaya atas pelayanan yang diberikan. Semua pelayanan yang diberikan secara gratis tanpa di pungut biaya apapun.

Rangkaian analisis pada indikator di atas dapat di jelaskan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar terbilang baik. Indikator- indikator dalam dimensi tersebut mendapatkan hasil yang positif dan baik untuk masyarakat. Dimana pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, adapun keterlambatan yang ada di luar dari control petugas itu sendiri, serta jaminan tidak adanya pungli dalam proses pelayanan.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Menurut Tjipto(2014) empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi,, komunikasi yang baik perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

Secara umum *Empathy* yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual. Sikap mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap ramah, sopan juga santun, serta tidak membeda bedakan masyarakat pengguna pelayanan. Dimensi *Empathy* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, bersikap sopan dan santun, dan tidak diskriminatif.

Masyarakat sebagai pengguna harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Selain itu dalam pemberian pelayanan pegawai senantiasa

sopan dan santun serta ramah, seperti menanyakan apa yang bisa di bantu, menanyakan keluhan atau permasalahan yang ingin di tanyakan. Dan yang terpenting pegawai tidak membeda bedakan massyarakat yang datang, semuanya di layani sesuai dengan standarnya. Hal tersebut di katakana sudah menjadi hal pasti yang harus di terapkan dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara indikator di atas peneliti berpendapat bahwa tingkat pelayanan di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar sudah baik. Dimana hamper semua dimensi dan indikator pelayananta di jalankan dengan baik meskipun ada yang masih kurang. Tetapi hal tersebut di luar dari kemampuan pegawai yang ada, seperti misalnya jaringan yang bermasalah, atau stok blanko yang di sediakan di kantor DUKCAPIL.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kantor Mal Pelayanan Publik dengan judul “Efektifitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.” maka dengan ini penulis memberikan kesimpulan bahwa hasil wawancara berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu sebagai berikut

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dari hasil penelitian yang ada penampilan petugas dalam melayani masyarakat para petugas di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar sudah menerapkan indikator tersebut. Kemudian indikator kenyamanan tempat dalam proses pelayanan yaitu tersedianya kursi di ruang tunggu, parkir yang luas, juga kebersihan tempat yang terjamin serta penggunaan alat bantu seperti computer kamera dan lain sebagainya. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terkait indikator *Tangibles* masuk dalam kategori Cukup Efektif.

2. *Reliability* (Keandalan)

Proses pelayanan dimensi *Reliability*, indikator yang digunakan sudah terpenuhi atau sudah diterapkan dalam proses pelayanan seperti kecermatan pegawai, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam pengoperasian alat bantu. Hal

tersebut tentunya memudahkan masyarakat maupun petugas dalam proses pelayanan publik. Sebab kehandalan dan standar yang jelas dimiliki oleh petugas. Sehingga pada dimensi ini dapat dikategorikan Cukup Efektif.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dari hasil wawancara dapat dilihat dalam proses pelayanan petugas senantiasa memberikan tanggapan atas keluhan yang ada dari masyarakat seperti penyediaan pengaduan baik itu offline maupun online, juga selalu mengupayakan pelayanan yang tidak hanya cepat namun juga tepat. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan terkait indikator *Responsiveness* terbilang Efektif

4. *Assurance* (Jaminan)

Dari hasil wawancara beberapa informan yang ada di Kantor MPP Kabupaten Kepulauan Selayar menjamin semua pelayanan dilakukan tanpa ada pungutan biaya atau pungli didalamnya. Semua pelayanan dilakukan secara gratis tanpa terkecuali. Namun untuk jaminan tepat waktu petugas belum bisa menjajikan hal tersebut di karenakan beberapa proses pelayanan menggunakan aplikasi dari pusat yang terkadang mengalami gangguan karena jaringan yang kurang mendukung. Hal di atas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pada dimensi *Assurance* ini terbilang Efektif.

5. *Empathy* (Empati)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua indikator yang ada

terpenuhi dengan maksimal, diantaranya petugas yang mendahulukan kepentingan pelanggan di atas kepentingan pribadi, petugas yang bersikap ramah, sopan, dan santun, serta tidak adanya tindakan diskriminatif dalam proses pelayanan. Hal tersebut menunjuka bahwa proses pelayanan terkait indikator *Empathy* dapat di kategorikan Efektif.

Dari 5 indikator di atas dapat di simpulkan bahwa proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan di MPP Kabupaten Kepulauan Selayar telah memberikan pelayanan yang **Efektif.**



B. Saran

1. DPMPTSP

Melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan publik, seperti AC atau Kipas, Atap/Plafon, serta wifi yang memadai sehingga masyarakat lebih merasa nyaman juga proses pelayanan yang cepat lebih terjamin. Serta melakukan sosialisasi terkait prosedur pelayanan di bidang peelayanannya masing-masing.

2. Masyarakat Penerima Layanan

Masyarakat diharapkan lebih teliti dalam mencari tahu apa saja yang di butuhkan dalam prosedur pelayanan. Misalnya dengan cara menanyakan kepada petugas yang ada di bidang pelayanan jasa yang dibutuhkan. Sehingga memudahkan petugas dalam menginput data atau berkas yang ingin di proses, hal tersebut juga dapat meminimalisir terhambatnya proses pelayanan.

3. Penelitian berikutnya

Dalam penelitian ini saya rasa yang menjadi kekurangannya adalah masih kurangnya indikator yang digunakan. Dengan adanya kekurangan tersebut, saya harap peneliti berikutnya dapat memperdalam indikator yang digunakan sehingga peneliti lebih mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- An Nawawi, Hafiz Kemurata. (2020). Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Skripsi Thesis. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- A Septiana, N. P. M., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024). EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MELAKSANAKAN POLA PELAYANAN TERPADU DI KABUPATEN JEPARA. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 56-71.
- Handayani. (2020). Bab III Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad* (2020, 5(3), 248–253.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Kartika, Dwi Febi, and Trenda Aktiva Oktariyanda. (2022) “Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan online) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik.” *Publika* : 245-260.
- Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 44–56.
- Maulana, Abdulah Rafi, dan Endro Widodo. (2020) "Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik." *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0"* : 548-568.
- Mulianingsih, Sunasih. (2021). "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM

MENINGKATKAN TATA
PEMERINTAHAN DI KOTA CIMAHI." *Jurnal Media
Birokrasi* : 39-50.

Muliawaty, Lia, dan Shofwan Hendryawan. (2020). "Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang)." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11.2 : 45-57.

Mutiara Pratiwi. (2018). *MUTIARA INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR KASUS: "MOTOR PELAYANAN LORONG TA"* . Dis. Politeknik STIA LAN Makassar.

Panjaitan, J. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Journal of Society Bridge*, 2(1), 1-11.

Putra, M. H. (2020). *Jurnal Humaniora*. 4(1), 160–165.

Rahmandhany, S. S. P. (2023). Efektivitas Pelayanan Pada MAL Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Jurnal2.Untagsmg.Ac.Id*, 9(1), 195–207.
<https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma/article/view/1547%0Ahttps://repository.umj.ac.id/17158/>

Rendi, S. (2019). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53(9), 10–39.

Sari, D., (2019). Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 3(3), 1–123.

Saputra, N. H. (2023). *EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PEMENUHAN PELAYANAN DI KOTA JAMBI* (Doctoral dissertation, Universitas Batanghari Jambi).

Sembiring, Muhlis Fahdiar, dan Muslim Sembiring. (2021). "EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI WADAH TERINTEGRASI DALAM KAITAN PEMENUHAN KEBUTUHAN PUBLIK DI KABUPATEN LANGKAT." *Jurnal Serunai Pancasila dan Kewarganegaraan* 10.1 : 01-10.

Setyawan, Nikken Retnoayu, Rita Kalalinggi, and Rosa Anggraeiny. (2019). "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda." *EJournal Pemerintahan Integratif* 7.1, 11-20.

Sihombing, R. (2020). Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.

Sujarweni, W. (2018). *Sumber Data*. 19(5), 1–23.

Umam, Ukrimatul, dan Adianto Adianto. (2020). "Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik." *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum* 4.1, 160-165.

Monoarfa, Heryanto. (2019). "Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu perwujudan kinerja lembaga pemerintahan." *Jurnal Pelangi Ilmu* 5.01.

Yunus, E. Y., Hasanah, U., & La Seda, F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 17(01), 66-75.

Buku

Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Mulyadi, D., & Hendrikus T. Gedeona, M. N. A. (2019). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Muslim, dan Larbiel Hadi. (2019). *Pelayanan Publik : Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru. Kreasi Edukasi.

Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.

Prastowo, Andi. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia

Ratminto, Atik S, W. (2020). Manajemen Pelayanan. Yokyakarta. Pustaka Pelajar.

Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2019. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Public. Bandung: Nuansa

Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2021), Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610

Sinambela, L.P. (2008). Reformasi Pelayanan Public, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit. Bandung: Alfabeta

Peraturan

Peraturan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 30 Tahun 2014. Tentang tujuan inovasi pelayanan publik

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Pasal 1. Tentang Penyelenggaraan mal pelayanan publik

Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017. Tentang mal pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik

Peraturan Bupati Kabupaten Selayar Nomor 17 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Selayar Tentang Mekanisme Prosedur Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berita online

Pusat Pengetahuan Media Komunitas. 2019. Teori Difusi Inovasi <https://www.kombinasi.net/teori-difusi-inovasi/> diakses 06 September 2023

Cindy Elik.2018. Pentingnya Inovasi dalam Pelayanan Publik di Daerah pada Dimensi Administrasi Publik <https://ap.uinsgd.ac.id/> diakses 09 September 2023

<https://ap.uinsgd.ac.id/pentingnya-inovasi-dalam-pelayanan-publik-di-daerah-pada-dimensi-administrasi-publik/>

KEMENPAN RB. 2019. Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan <https://www.menpan.go.id/> diakses 16 November 2023

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>

KEMENPAN RB .2020. Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah beroperasi di Indonesia <https://www.menpan.go.id/> diakses 16 November 2023

<https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/mal-pelayanan-publik-mpp-yang-telah-beroperasi-di-indonesia>

KEMENPAN RB.2021. Kementerian PANRB Susun Aturan Terkait Pedoman Teknis Pembentukan Mal Pelayanan Publik <https://www.menpan.go.id/> diakses 16 November 2023

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-susun-aturan-terkait-pedoman-teknis-pembentukan-mal-pelayanan-publik>

KEMENPAN RB.2019. Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan <https://www.menpan.go.id/> diakses 16 November 2023

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran : Surat izin penelitian



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 : **25884/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Kepulauan Selayar
Perihal : **izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5088/05/C.4-VIII/X/1446/2024 tanggal 09 Oktober 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MUH NUR HIDAYAT**
Nomor Pokok : 105611125919
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
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 :

" EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **10 Oktober s/d 10 November 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 10 Oktober 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 KEPULAUAN SELAYAR
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Jln. Jend. Ahmad Yani MPP Benteng, 92812 Sulawesi Selatan
Website : <https://dpmtsp.kepulauanselayarkab.go.id/>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 800/389/X/2024/DPMTSP

Berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 21 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Pelayanan Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Selayar, maka dengan ini memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

MUH. NUR HIDAYAT

Nomor induk Mahasiswa : 1056 11125919
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar
Pekerjaan Peneliti : Mahasiswa
Alamat Peneliti : Benteng
Lokasi Penelitian : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka **PENYUSUNAN SKRIPSI** dengan judul:

**"EFEKTIFITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
KEPULAUAN SELAYAR"**

Lamanya Penelitian : 2024-10-15 s/d 2024-11-15

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Benteng

Pada tanggal : 21 Oktober 2024

A.n Kepala Dinas



ANDI TORIPUJI, S.E., M.Si.
NIP. 18730917 200701 2 016
Pangkat : Pembina/ IV.a

Tembusan Yth :

1. Bupati Kepulauan Selayar sebagai Laporan; dan
2. Mahasiswa ybs.

Lampiran : Surat keterangan bebas plagiat



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

Alamat 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 : Muh. Nur Hidayat

Nim : 105611125919

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	11 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	2 %	10 %

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, 02 Januari 2025

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



MUH. NUR HIDAYAT 10561125919

ORIGINALITY REPORT

4%	4%	2%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	edoc.pub Internet Source	1%
2	jalurhijausepeda.blogspot.com Internet Source	1%
3	www.slideshare.net Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	<1%
5	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
6	www.bpkp.go.id Internet Source	<1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off

MUH. NUR HIDAYAT 10561125919 BAB II

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1%
3	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	1%
5	Submitted to Garrison Forest High School Student Paper	1%
6	Submitted to Saint Paul's High School Student Paper	1%
7	Baiq Reinelda Tri Yunarni, Mintasrihardi Mintasrihardi, Yeni Setiawati. "Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Mengurangi Angka Kemiskinan (Studi: Desa Daha Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu)", JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2019 Publication	1%

MUH. NUR HIDAYAT 105611125919 BAB III

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Ahmad Jariyah. "Analisis Peran Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya 2022/2023", Jurnal Perspektif Penelitian Pendidikan, 2023
Publication

3%

2

repository.staima-alhikam.ac.id
Internet Source

1%

3

e-theses.iaincurup.ac.id
Internet Source

1%

4

digilibadmin.unismuh.ac.id
Internet Source

1%

5

Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang
Student Paper

1%

6

Submitted to Universitas Kristen Satya Wacana
Student Paper

1%

7

123dok.com
Internet Source

1%



MUH. NUR HIDAYAT 105611125919 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

1%

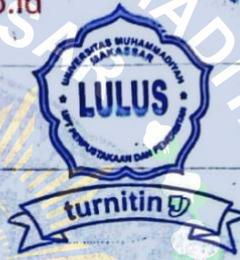
PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ppid.kepulauanselayarkab.go.id Internet Source	4%
2	ayokeselayar.com Internet Source	1%
3	core.ac.uk Internet Source	1%
4	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
5	Lenrawati Lenrawati. "PERAN KELAPA DALAM KEHIDUPAN SOSIAL BUDAYA MASYARAKAT SELAYAR", Pangadereng : Jurnal Hasil Penelitian Ilmu Sosial dan Humaniora, 2020 Publication	<1%
6	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
7	ubaya.ac.id Internet Source	<1%
8	medanbisnisdaily.com Internet Source	<1%



MUH. NUR HIDAYAT 105611125919 BAB V

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



digilib.uinsby.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude Turnitin Off



Exclude Turnitin Off

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran : Lokasi Penelitian (15 September 2024)



Dokumentasi kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar

Lampiran : Dinas Penanaman Modal (15 September 2024)



Dokumentasi wawancara dengan Muhammad Saing Selaku Kasubag Penanaman Modal

Lampiran : Dinas Pencatatan Sipil (15 September 2024)



Dokumentasi wawancara dengan Muhammad Saing
Selaku Kasubag Penanaman Modal

Lampiran: DPMPTSP (15 September 2024)





Lampiran : Bank Sulselbar (15 September 2024)



Lampiran : Masyarakat Pengguna Layanan (15 September 2024)





Muh. Nur Hidayat, atau dikenal dengan panggilan Mohan. Lahir pada Tanggal 30 Mei 2001 di Makassar. Merupakan anak ke empat dari lima bersaudara dari pasangan Ayahanda Hasanuddin dan Ibunda Andi Asrida. Peneliti mulai memasuki pendidikan taman kanak-kanak (TK) di TK Al Furqan pada tahun 2006. Kemudian pada tahun 2007 peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Minasa Upa dan tamat pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 21 Makassar selama 3 tahun. Kemudian pada tahun 2016 peneliti melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Makassar Raya dan berhasil menamatkan studinya pada tahun 2019. Pada tahun 2019 peneliti melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.