

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS E- *GOVERNMENT* DI MALL PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN BANTAENG**



Disusun oleh:

SELDI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611109119

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

2023

SKRIPSI

EFEKTIVITAS E- GOVERNMENT DI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANTAENG

Sebagai Salah Satu Sarat Untuk Menyelesaikan Studi dan memperoleh gelar
sarjana sosial (S.AP)



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

MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0147/FSP/A.4-II/V/44/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis, 08 Juni 2023.

Mengetahui:

Ketua Sekertaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (.....)

2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si (.....)

3. Dr. Abdi, M.Pd (.....)

4. Hamrun, S.IP., M.Si (.....)

HALAMAN PERSetujuan SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas *E-Government* di Mall Pelayanan Publik di
Kabupaten Bantaeng

Nama Mahasiswa : Seldi

Nomor Induk Mahasiswa : 105611109119

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Abdi, M.Pd


Hamrun, S.IP, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi




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


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

NBM: 991742

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Seldi

Nomor Induk Mahasiswa : 105611109119

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, 16 Januari 2023

Yang Menyatakan

SELDI

ABSTRAK

Seldi, Abdi, Hamrun. 2023. Efektifitas *E-Govermant* Di Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bantaeng.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas *e-govermant* mall pelayanan publik di kabupaten Bantaeng dari aspek pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi langsung di lapangan, informan dalam penelitian terdiri dari 4 (empat) orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari beberapa indikator efektivitas kebijakan yang meliputi : (1) Pencapaian Tujuan sudah dapat dikatakan tercapai dikarenakan banyak pihak atau masyarakat yang sudah merasakan kemudahan dalam penggunaan *e-govermant* ini (2) Integrasi, sosialisasi yang dilakukan oleh Mall Pelayanan Publik Bantaeng melalui media sosial dan penyampaian secara langsung sehingga masyarakat mendapatkan informasi mengenai *e-govermant* Mall Pelayanan Publik (3) Adaptasi, SDM di MPP Bantaeng dapat dikatakan sudah cukup baik dilihat dari keterampilan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, dan sarana prasarana di MPP bantaeng sudah lengkap yang membantu proses pelayanan dengan baik, hanya tidak didukung dengan SDM masyarakat yang mumpuni untuk mengoperasikan aplikasi.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan publik, *E-Govermant*.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis memanjatkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis yang berjudul “EFEKTIVITAS E-GOVERMANT DI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANTAENG”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abdi, M.Pd selaku Pembimbing I dan Hamrun, S.IP,. M.IP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Usman dan Ibu Rosmiati yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan dan senantiasa mendoakan serta memberi dukungan yang baik moral maupun materi serta

nasehat juga pengorbanan yang tak terhingga sepanjang masa, terimakasih telah berjuang untuk anak mu sehingga anak mu ini bisa sampai di bangku sarjana.

5. Seluruh staf pengajar, baik dosen maupun asisten dosen, staf pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Seluruh pemerintah Mal Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Bantaeng Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Kasubag Umum dan SDM dan yang telah menerima saya dengan sangat baik dan bersedia meluangkan waktu untuk menjadi Informan, terimakasih banyak telah melancarkan proses penyelesaian skripsi saya.
7. Awal Ahmad selaku sahabat terbaik saya, terimakasih banyak atas kebaikan dan kesabaran karena telah membantu proses penulisan skripsi saya, terimakasih juga telah menjadi salah satu support terbaik saya.
8. Pejuang Wisuda, sahabat sahabat seperjuangan yang selalu memberikan dukungan serta doa baik, terimakasih telah menjadi sahabat sahabat yang baik sepanjang dunia perkuliahan.
9. Pihak- pihak yang tidak bisa penulis sebut satu per satu yang telah memberikan sedikit atau banyaknya andil dan doa kepada penulis dalam proses penulis selama di bangku Perguruan Tinggi, penulis mengucapkan Banyak terimakasih.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 26 Mei 2023



Seldi



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN HASIL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	ivv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Landasan teori	16
C. Kerangka pikir.....	29
D. Fokus Penelitian.....	30
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Waktu dan Lokasi	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Sumber Data.....	33
D. Informan.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32

A. Deskripsi Lokasi Dan Hasil Penelitian	32
B. Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan Dan Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*. Secara umum, *good governance* adalah pemerintahan yang baik. Dalam versi World Bank, *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *politican framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Hal ini bagi pemerintah maupun swasta di Indonesia merupakan suatu terobosan mutakhir dalam menciptakan kredibilitas publik dan untuk melahirkan bentuk manajerial yang handal.

Dalam mewujudkan cita-cita luhur *good governance* tersebut, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah atau yang umum disebut dengan *e-Government* dapat menjadi salah satu alat atau sebagai pintu gerbang menuju *good governance*. Di tingkat dunia, negara-negara maju telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu alat utama mereka dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan

pemerintahan dan pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan informasi komunikasi dan sharing data antar pemerintahan (G2G), Masyarakat (G2G) dan Dunia Usaha (G2B).

Para pemimpin dunia sedang berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat melalui *e-Government* guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Sebagaimana ditunjukkan dalam survei *e-Government* tahun 2016. Beberapa pemimpin di Asia telah menunjukkan usahanya dalam pemanfaatan teknologi informasi bersaing dalam pemanfaatan teknologi informasi seperti Republik Korea yang menduduki posisi ke-3, Singapura di posisi ke-4 dan Jepang di urutan ke-11 dunia. Posisi pertama hingga ke-5, berturut-turut diraih oleh Inggris, Australia, Republik Korea, Singapura, dan Finlandia.

Berdasarkan kelompok *e-Government Development Index (EGDI)* Indonesia masuk dalam kelompok *Middle EGDI*. Group *EGDI* yang terdiri dari 4 (empat) kelompok yaitu: *Very High EGDI*, *High EGDI*, *Middle EGDI* dan *Low EGDI*. Berdasarkan hasil survei *EDGI* 2016, Balai Pelatihan dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (BPPTIK) dalam *website* bpptik.kominfo.go.id merilis bahwa pada tahun 2016 Indonesia mendapat peringkat ke-116 *EGDI*, turun 10 peringkat dibandingkan tahun 2014 yang menduduki peringkat ke-106. Kondisi ini masih jauh berada di bawah negara-negara di Asia Tenggara seperti Malaysia (peringkat ke-60), Filipina (peringkat ke-71), dan Brunei Darussalam (peringkat ke-83).

Nilai *Online Service Index* (OSI) dan *Telecommunication Infrastructure Index* (TII) Indonesia juga masih berada dibawah rata-rata di regional Asia Tenggara. Indonesia berada pada angka 0,3623 OSI dan 0,3016 TII, sedangkan rata OSI di kawasan Asia Tenggara adalah 0,4598 dan 0,306 pada angka TII. Hasil survei *United Nation e-Government* tahun 2016 tersebut diatas, khususnya Indonesia, hasil survei ini tentunya menjadikan suatu tantangan tersendiri bagi kita untuk dapat meningkatkan peringkat *EGDI* di tahun-tahun yang akan datang, di mana angka yang diperoleh merupakan fakta dari kondisi penerapan *e-Government* untuk memastikan bahwa lembaga-lembaga publik apakah sudah lebih inklusif, efektif, akuntabel dan transparan.

Semangat *e-Government* adalah penggunaan Teknologi Informasi sebagai alat bantu dan pemanfaatannya menjadikan pelayanan pemerintahan berjalan lebih efisien. *e-Government* memberikan peluang baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan, dengan cara ditingkatkannya efisiensi, layanan-layanan baru, peningkatan partisipasi warga dan adanya suatu peningkatan terhadap *global information infrastructure*. Dengan demikian *e-Government* akan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sebagai jalan untuk mewujudkan *good governance*. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses kerjanya, interaksi antara pemerintah dan warganya akan semakin sederhana dan mudah. Pemanfaatan TIK juga dapat membantu

birokrasi pemerintah untuk memperkecil peluang terjadinya moral *hazards* dalam interaksi antara warga negara dan pemerintah.

Memanfaatkan teknologi informasi oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya institusi pemerintahan lainnya (G2G), masyarakat (G2C), komunitas bisnis (G2B), dan kelompok terkait lainnya. Dengan membangun aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online maupun offline. Semangat untuk memanfaatkan TIK dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah dilaksanakan, namun masih bersifat sektoral. Inisiatif untuk mengembangkan *e-Government* masih didasari oleh keinginan dari masing-masing instansi untuk mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta memberikan kemudahan dalam pelayanan publik (Dwiyanto, 2011). Beberapa aplikasi *e-Government* dibangun oleh beberapa dinas di Pemerintah Kabupaten/Kota untuk memberikan kecepatan dan memangkas birokrasi pelayanan, namun secara utuh belum dikembangkan oleh Pemerintah Daerah sebagaimana diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang strategi pengembangan *e-Government*.

Seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan dalam Lopes (6:2022) “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Pendapat lain seperti yang dijelaskan Kotler dalam Lopes (6:2022), “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru.

Sebagaimana ketahui, selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik sebagaimana yang dirumuskan dalam seminar evaluasi kualitas pelayanan publik dinyatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik. Diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan tidak adanya kejelasan. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan

penyedia layanan yang masih belum mempunyai Standar Operasional Pelayanan (SOP) berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pemerintah sebelumnya telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Widiyaningrum, 2022).

Penggunaan *e-Government* untuk pelayanan publik memberikan keuntungan kepada masyarakat yaitu dapat mendapatkan pelayanan tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah (Junaidi, 2011). Selain itu, informasi yang terbuka dan kelengkapan pada *e-Government* akan mendorong terciptanya *good governance* pada pemerintah dan dapat meningkatkan keterbukaan dan pertanggungjawaban pada lembaga atau kantor penyedia layanan publik (Juliarso, 2019).

Penggunaan *e-Government* diharapkan dapat menciptakan berbagai layanan yang bermanfaat untuk masyarakat dan pihak-pihak lain (Handiwidjojo & Oetomo, 2009). Manfaat *e-Government* dapat meningkatkan efisiensi di lembaga pemerintah dan tentunya memberikan

manfaat dapat meningkatkan pelayanan publik dan membantu dalam pencapaian hasil kinerja atau kebijakan tertentu dan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Aminudin & Putra, 2014). *e-Government* memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Sufianti, 2007). Harapannya, *e-Government* dapat membuat peningkatan produktivitas serta efisiensi pada birokrasi pemerintah dan mengakibatkan meningkatnya kreativitas serta inovasi dari penyelenggara pelayanan publik (Maulani, 2020).

Adanya sistem *e-Government*, menjadikan sebuah harapan baru bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam menangani peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien, terjalannya partisipasi masyarakat serta adanya akuntabilitas pemerintah kepada publik yang berdampak pada terwujudnya tata kelola pemerintahan (Wiwit, 2015).

Namun realisasi pengembangan *e-Government* di Indonesia menghadapi banyak tantangan baik dalam hal geografi, ekonomi, teknologi, politik, maupun budaya. Menurut (Sari & Winarno, 2012) dalam proses implementasi, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan implementasi *e-Government* masih berjalan lambat dan tidak signifikan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan Negara. Kesenjangan antar daerah, dan adanya duplikasi database menjadikan data produk pemerintah cenderung kurang dipercaya. Persamaan penelitian antara sari & winarno dengan peneliti yaitu samasama meneliti tentang implementasi *e-Government* system,

sedangkan perbedaanya peneliti sari & winarno meneliti implementasi *e-Government system* di seluruh Indonesia (Shafira & Kurniasiwi, 2021).

Pemerintah kemudian melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu diundangkannya Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP). Berdirinya pelayanan terpadu generasi ketiga yakni MPP, dinilai sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung (Lestari *et al.*, 2020).

Mall Pelayanan Publik berperan bagi kepentingan orang banyak dalam rangka memenuhi konsep *new public management* (manajemen publik baru) dan *new public service* (pelayanan publik baru). MPP akan membuat pelaksanaan kedua hal tersebut menjadi lebih efisien dan berjalan baik. Keduanya harus berjalan beriringan dalam upaya pemenuhan kewajiban dan hak masyarakat atas pelayanan. Sehingga semua sektor pelayanan berjalan lebih efisien di MPP ini sekaligus sebagai upaya dalam mendukung terciptanya zona integritas yang bebas korupsi. MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan publik yang menjadi perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN, BUMD dan swasta untuk mewujudkan pelayanan yang mudah dan cepat. Dalam melakukan analisis penelitian ini ada lima indikator untuk melihat

karakteristik dari penerapan sebuah inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo menurut Roger (1995) (Lestari *et al.*, 2020).

Adanya suatu konsep dan kebijakan mengenai *e-Government* membawa pemerintah Kabupaten Bantaeng untuk turut melakukan implementasi/inovasi dalam pemerintahan dengan menciptakan sebuah Mall pelayanan publik Bantaeng yang diresmikan pada Agustus 2019 di mana dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan perizinan maupun non-perizinan di Kabupaten Bantaeng.

Menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 Mall pelayanan publik (MPP) adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan kemandirian dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mall Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan Kenyamanan.

Keberadaan mall pelayanan publik (MPP) ini meliputi seluruh pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan Usaha Milik Daerah dan

Swasta. Dalam hal ini Kabupaten Bantaeng sebagai salah satu daerah yang gencarnya melakukan efektivitas/inovasi dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakatnya. menerapkan beberapa kebijakan salah satunya menerapkan kebijakan Mall pelayanan publik yang di atur dalam Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 61 Tahun 2019 tetang penyelenggaraan mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng.

Dalam upaya memajukan pelayanan publik yang baik maka pemerintah melakukan upaya dalam meningkatkan efektivitas mall pelayanan publik. Pemerintah yang akrab disebut sebagai birokrasi selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat sering menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan terkesan lama, berbelit-belit dengan persyaratan yang rumit.

Sebagai bentuk kebijakan pemerintah daerah Kabupaten Bantaeng dalam menetapkan mall pelayanan publik, masyarakat sedikit mendapat kemudahan dalam melakukan proses pelayanan dalam bentuk administrasi dan lain-lain. Dengan hadirnya kebijakan mengenai *e-government* tentunya akan memberikan dampak dalam berbagai bidang seperti hukum, politik, sosial dan ekonomi.

Berdasarkan latar belakang inilah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas *e- Government* Terhadap Pelayanan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng”** dengan harapan penelitian ini dapat menambah khazanah dan wawasan keilmuan mengenai implementasi

kebijakan *e-Government* baik dari dampak maupun efektivitasnya dalam negara demokrasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Efektivitas *e-Government* di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Efektivitas *E-government* di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan, maka manfaat tujuan penelitian adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memberikan wawasan dan pengetahuan terkait dengan peran pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan *Good Governance* melalui kebijakan *e-Government*:
 - b. Memberikan informasi terkait cara yang dilakukan pemerintah dengan dikeluarkannya kebijakan *e-Government*.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan evaluasi terhadap peranan pemerintah dalam penerapan dan penyelenggaraan *e-Government*;

- b. Memberikan evaluasi terhadap pelayanan publik dalam implementasi kebijakan *e-Government* di MPP Kabupaten Bantaeng;
- c. Berkontribusi dalam membentuk budaya kewarganegaraan yang partisipan



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Riski Puspita Lestari, Dyah Mutiarin, dan Achmad Nurmandi dengan judul “Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayan Publik Di Kabupaten Kulon Progo”. Tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui inovasi pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Dimana hasil penelitiannya ini menunjukkan bahwa: pertama, *relative advantage* berdasarkan keuntungan yang diberikan dengan adanya inovasi MPP (Mall Pelayanan Publik) di Kabupaten Kulon Progo yang masyarakat dominan mendapatkan keuntungan. Kedua, *compantibility* atau kesesuaian menunjukkan kesesuaian inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo lebih sesuai dengan yang telah direncanakan oleh DPMPT (Dinas Penanaman Modal & Penanaman Modal Terpadu). Ketiga, *complexity* atau kerumitan pada inovasi MPP di Kulon Progo dapat dengan mudah untuk dipahami oleh pengguna layanan. Keempat, *triability* menunjukkan inovasi MPP benar-benar telah diuji coba. Kelima, *observabillity* menunjukkan bahwa inovasi MPP ini dapat dilihat oleh penerima inovasi ini (masyarakat) (Lestari *et al.*, 2020). Adapun yang membedakan penelitian ini dengan peneliti Riski Puspita Lestari, Dyah Mutiarin, dan Achmad Nurmandi yaitu: fokus kajian dalam penelitiannya Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayan Publik sedangkan dalam penelitian saat ini

adalah Efektivitas *e-Government* di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng; lokasi penelitian; indikator yang digunakan; hasil penelitian.

Penelitian oleh Indah Wahyu Maesarini, Dodi Rahmat Setiawan, Diana Prihandini dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020”. Tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi. Dimana hasil penelitiannya ini menunjukkan bahwa: Mall pelayanan publik di Kota Bekasi umumnya telah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, namun belum sepenuhnya optimal karena infrastruktur bangunan yang letaknya tidak strategis, bukan di kota yang menjadi pusat pemerintahan dan kegiatan lingkungan bagi warga Kota Bekasi (Maesarini *et al.*, 2021). Adapun yang membedakan penelitian ini dengan Indah Wahyu Maesarini, Dodi Rahmat Setiawan, Diana Prihandini yaitu: fokus kajian dalam penelitiannya Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik sedangkan dalam penelitian saat ini adalah Efektivitas *e-Government* di Mall Pelayanan Publik; lokasi penelitian; indikator yang digunakan; hasil penelitian

Penelitian oleh Ida Yunari Ristiani, dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”. Tujuan penelitiannya yaitu untuk menggambarkan manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik Kabupaten Sumedang. Dimana, hasil penelitiannya yaitu: Pelayanan publik melalui mall

pelayanan publik (PPM) ditunjukkan dengan adanya perubahan dari sisi struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi (Ristiani, 2020). Adapun yang membedakan penelitian ini dengan Ida Yunari Ristiani yaitu: fokus kajian dalam penelitiannya Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik sedangkan dalam penelitian saat ini adalah Efektivitas *e-Government* di Mall Pelayanan Publik; teori yang digunakan; lokasi penelitian; indikator yang digunakan; hasil penelitian.

Penelitian oleh Widdy Yuspita Widiyaningrum, dengan judul “Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmptsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung”. Tujuan penelitiannya yaitu mewujudkan gerakan indonesia melayani melalui Mall Pelayanan Publik (MPP). Dimana, hasil penelitiannya yaitu: Pertama, Optimisasi tujuan, keberhasilan para pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ditentukan berdasarkan hasil dan tujuan pelayanan. Apakah pelayanan tersebut tepat sasaran kepada masyarakat atau tidak. Namun, sarana pendukung pelayanan masih belum sepenuhnya sempurna dan ada beberapa yang harus dilengkapi. Kedua, *perspektif system*, melalui Mall Pelayanan Publik adanya keterikatan antara birokrasi selaku pemberi pelayanan dan masyarakat selaku penerima pelayanan, di mana sama-sama memusatkan pada permasalahan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur sehingga akan mempengaruhi keberhasilan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketiga, tekanan tingkah laku, DPMPSTP selaku pelaksana dari

pelayanan memberikan pelayanan yang optimal sehingga akan berpengaruh pada kredibilitas dari organisasi itu sendiri (Widiyaningrum, 2022). Adapun yang membedakan penelitian ini dengan Widdy Yuspita Widiyaningrum yaitu: fokus kajian dalam penelitiannya Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmptsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik sedangkan dalam penelitian saat ini adalah Efektivitas *e-Government* di Mall Pelayanan Publik; objek penelitian; teori yang digunakan; lokasi penelitian; indikator yang digunakan; hasil penelitian.

Penulis tidak menemukan adanya judul penelitian yang sama persis dengan judul penelitian penulis yang membahas tentang Implementasi Pelayanan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng. Adapun persamaan pembahasan dari penelitian terdahulu dengan pembahasan penulis adalah sama-sama mengupayakan tentang peningkatan mall pelayanan publik

B. Landasan teori

1. Teori efektivitas

a. Pengertian efektivitas

Istilah efektivitas merupakan kata yang tidak asing yang sering muncul dalam kajian ilmu administrasi Negara. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif adalah sesuatu

yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) sejak dimulai berlakunya suatu Undang-Undang atau peraturan. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi.

Emerson menyatakan bahwa, “*effectiveness is measuring in term of attaining prescribed goals or objectives*” atau efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Sehingga bisa dikatakan bahwa efektivitas sebuah tingkat kesuksesan yang diukur dengan tercapainya suatu sasaran dan tujuan (Wulandari & Abdul Ghonni, 2021).

Efektivitas adalah suatu kegiatan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan 10 yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektivitas dapat berarti suatu pendekatan yang digunakan untuk melihat tercapai atau tidak tercapainya tujuan dalam rencana yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas diketahui bahwa efektivitas merupakan konsep penting yang mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dengan kata lain efektivitas merupakan tingkat ketercapaian suatu tujuan dari aktivitas- aktivitas yang telah dilaksanakan yang mempunyai efek jangka panjang dari hasil tersebut.

b. Indikator efektivitas

Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengenai ukuran efektivitas (Maleke *et al.*, 2022) yaitu sebagai berikut:

1) Pencapaian Tujuan

Dalam mencapai tujuan, semua usaha pencapaian tujuan yang ada akan dijadikan sebagai sebuah proses. Oleh sebab itu, supaya pencapaian tujuan akhirnya lebih baik dan terjamin, maka dibutuhkan tahapan dalam proses pencapaiannya, baik dalam tahapan pencapaian bagian-bagiannya juga tahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuannya terdiri atas:

- a) Kurun waktu dalam pencapaian tujuannya ditentukan.
- b) Sasaran adalah suatu tujuan yang aktual.

2) Integrasi

Integrasi merupakan suatu penilaian pada kemampuan sebuah organisasi dalam pengadaan sosialisasi, peningkatan persetujuan dan kesepakatan serta komunikasi antara anggota-anggota kelompok masyarakat dan berbagai macam organisasi lainnya tentang nilai - nilai spesifik. Untuk integrasi ini menyangkut dengan bagaimana proses ketika bersosialisasi di lapangan. Beberapa faktor dalam integrasi adalah:

- a) Prosedur kegiatan yang ada.
- b) Proses dalam sosialisasi.

3) Adaptasi

Adaptasi merupakan bagaimana penyesuaian diri yang dilaksanakan dalam menyelaraskan individu dengan segala sesuatu yang berubah di lingkungan sekitarnya. Untuk hal ini, berkaitan dengan keteraturan implementasi kegiatan atau program yang akan dilaksanakan dan harus menyesuaikan dengan keadaan di lapangan.

Ada beberapa faktor dalam adaptasi, yakni:

- a) Pengembangan kinerja
- b) Sarana dan juga prasarana.

2. Teori *e-Government*

a. Pengertian *e-Government*

Pengertian *e-Government* menurut Wyld dalam Akadun (2009, h.131) merupakan pemerosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan (Sudrajat *et al.*, 2003).

e-Government di definisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan Teknologi Informasi dan Teknologi Komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indrajit, 2002). Lebih lanjut dikemukakan bahwa untuk mendukung pemanfaatan *e-Government* perlu memperhatikan organisasi sebagai lembaga yang memanfaatkan TIK, perangkat keras (*hardware*) dan

perangkat lunak (*software*) sebagai infrastruktur dalam penggunaan dan pemanfaatan TIK dan *brainware* sebagai penggunaan TIK yang digunakan.

Menurut Indrajit (2002) visi *e-Government* dilandasi pada empat prinsip-prinsip dasar *e-Government*, yaitu:

- 1) Memberikan perhatian penuh pada jenis-jenis pelayanan publik, dengan prioritas:
- 2) Memiliki volume transaksi yang besar dan melibatkan banyak sekali sumber daya manusia.
- 3) Membutuhkan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat.
- 4) Memungkinkan terjadinya kerjasama pemerintah dengan swasta maupun LSM dan Perguruan Tinggi.
- 5) Membangun lingkungan yang kompetitif, dimana sektor swasta maupun LSM dapat berperan dalam pelayanan publik. Bahkan sektor swasta dan LSM dapat bersaing dengan pemerintah dan dapat melayani dengan lebih baik.
- 6) Memberikan penghargaan pada inovasi dan memberi ruang kesempatan pada kesalahan.
- 7) Memusatkan pada pencapaian efisiensi, yang dapat dinilai dengan besarnya manfaat dan pemasukan anggaran dari penggunaan *e-Government*.

E-Government menyederhanakan dan menggabungkan alur kerja dan proses untuk mengelola data dan informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik E- Government digunakan untuk menyelesaikan layanan yang melibatkan internal pemerintah, warganegara, swasta, instansi pemerintahan lainnya, dan karyawannya. *Blue print* aplikasi e-government di Indonesia sudah disusun sejak tahun 2003 oleh departemen komunikasi dan informasi. *Blue print* aplikasi yang dirancang secara fleksibel karena tidak tergantung pada perubahan struktur organisasi dan kebijakan instansi pemerintahan, serta memberikan kebebasan pada masing-masing pemerintah daerah untuk menerjemahkan dan mengadaptasinya.

Implementasi e-government di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden NO. 3/2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e- government. Aturan ini, mengidentifikasi empat tingkatan atau tahap pengembangan e- government di Indonesia (Maria, 2021).

Dalam konsep *e-Government*, Indrajit (2002) dikenal empat jenis klasifikasi di antaranya yaitu:

- 1) *Government to citizen* (G-To-C). Tipe G-To-C merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menetapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki interaksi dengan masyarakat.

- 2) *Government to business* (G-To-B). Tipe G-To-B merupakan aplikasi *e-Government* yang digunakan untuk memperlancar perusahaan swasta dalam menjalankan roda perusahaanya serta menciptakan relasi dengan pemerintah secara baik dan efektif.
- 3) *Government to government* (G-To-G). Tipe G-To-G merupakan aplikasi *e-Government* yang digunakan antar pemerintah untuk memperlancar kerjasama dalam melakukan halhal yang berkaitan dengan adminstrasi perdagangan, proses politik maupun mekanisme hubungan social dan budaya.
- 4) *Government to employees* (G-to-E). Tipe G-To-E merupakan aplikasi *e-Government* yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri yang bekerja di sejumlah institusi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat (Surdin, 2016).

b. Manfaat *e-Government*

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002, h.5) manfaat dari *e-Government* yaitu berupa:

- 1) Memperbaiki kinerja suatu pelayanan pemerintah kepada stakeholdernya.
- 2) Meningkatkan transparansi, control dan akuntabillitas.
- 3) Mengurangi biaya administrasi, relasi dan intraksi.
- 4) Memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber penghasilan baru.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat up to date.

- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain yang ikut andil dalam pembuatan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

c. Tujuan E- Government

Ketika pemerintah telah berkomitmen mengembangkan good governance atau ketatapemerintahan yang baik, maka pelayanan publik menjadi salah satu titik strategis yang harus mendapat perhatian khusus. Terdapat beberapa pertimbangan terkait hal tersebut:

1. Pelayanan publik adalah ranah dimana negara berinteraksi secara intensif dengan warganya;
2. Pelayanan publik merupakan ranah dimana berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah;
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur ketatapemerintahan.

Pada intinya, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh warganya. Perlu disadari bahwa masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Selain itu, masyarakat juga menginginkan agar aspirasi mereka didengar oleh pemerintah sehingga pemerintahpun harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik didalam perumusan kebijakan negara. Untuk menjawab tantangan tersebut, baik pemerintah pusat maupun daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan

proses kerjanya yang salah satunya dapat dilaksanakan melalui proses transformasi menuju e-government.

Melalui proses transformasi menuju era e-government tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengurangi sekat-sekat organisasi birokrasi. Dan lebih fokus membentuk jaringan sistem manajemen proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi pelayanan publik. Dengan demikian seluruh lembaga pemerintah, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal (Wirawan, 2020).

d. Prinsip - prinsip *e-Government*

Menurut Indrajit (2002, h.11-13) pembuatan visi *e-Government* yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip, yaitu:

- 1) Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- 2) Membangun lingkungan yang kompetitif.
- 3) Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
- 4) Tekankan pada pencapaian efisiensi.

3. Teori pelayanan publik

Pengertian Pelayanan Publik Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu (Maryam, 2016):

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.
- b. Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Menurut Robert (1996:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”. Sedangkan menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik Menurut Bharata (2004:11) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik;
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
- e. Mampu berkomunikasi;
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Prinsip Pelayanan Publik Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang

berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

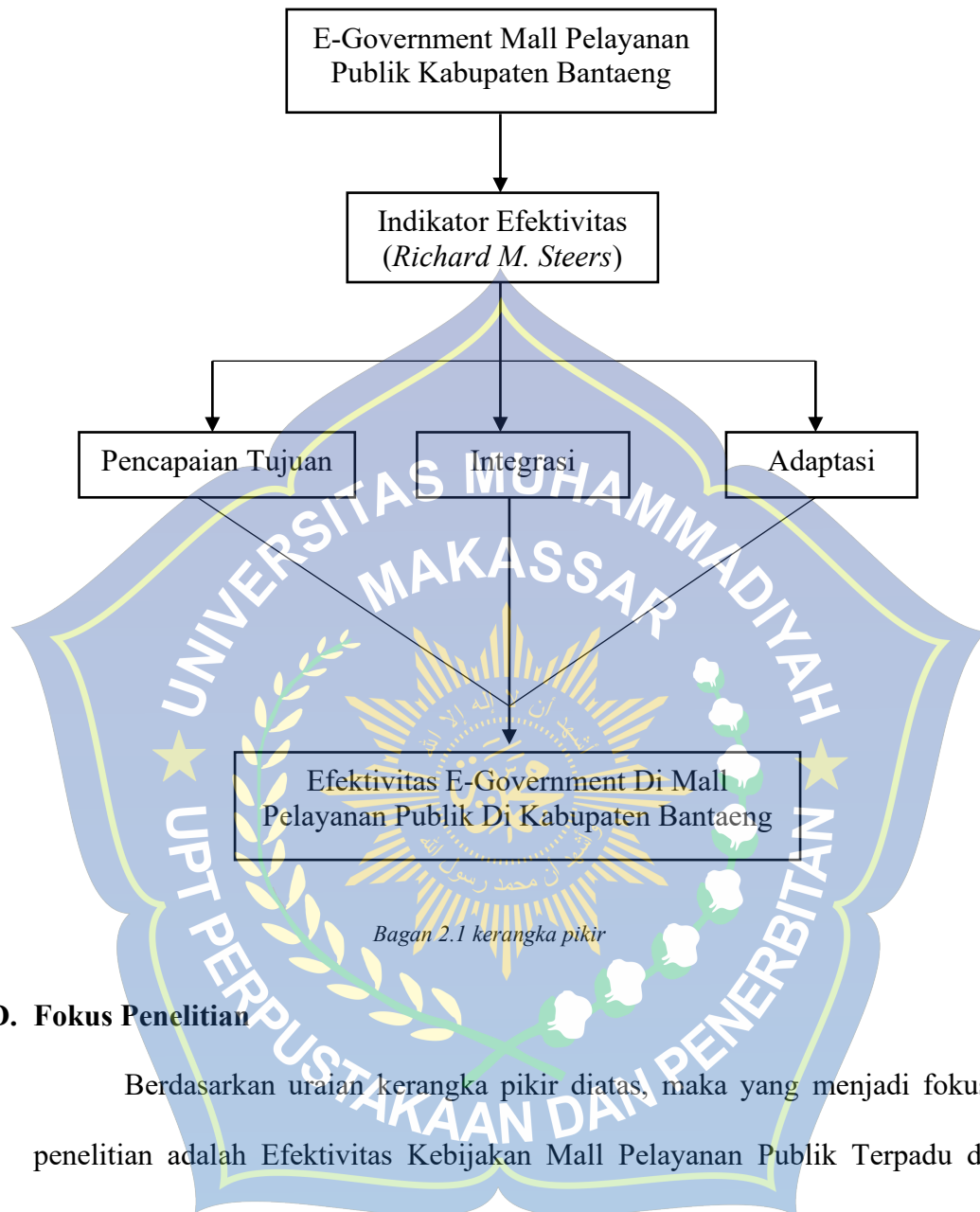
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

C. Kerangka pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Mall Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Bantaeng untuk mengetahui bagaimana Efektivitas *e-Government* di mall pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kabupaten Bantaeng dalam Mall Pelayanan Publik Terpadu dan Penelitian ini akan dianalisis berdasarkan teori dari Richard M. Streeers dalam Tangkilisan (2005) pada buku yang berjudul “Manajemen Publik”.



D. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pikir diatas, maka yang menjadi fokus penelitian adalah Efektivitas Kebijakan Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Bantaeng.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun deskripsi fokus penelitian yang ingin diteliti adalah sebagai berikut: (Maleke *et al.*, 2022).

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin diperlukan tahapan, baik dalam arti tahap pencapaian bagian-bagiannya maupun tahap dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator untuk mencapai efektivitas e- government mall pelayanan publik terpadu Kabupaten Bantaeng, antara lain kurun waktu dalam pencapaian tujuannya ditentukan dan sasaran adalah suatu tujuan yang aktual.

2. Integrasi

Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi kepada masyarakat dan pengembangan consensus. Integrasi ini merupakan salah satu faktor penting dalam Efektivitas *e-Government* di Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Bantaeng.

2. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan, indikator ini meliputi:

- a. SDM yang menunjang untuk Efektivitas Kebijakan Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Bantaeng.
- b. Sarana dan Prasarana yang menunjang untuk Efektivitas Kebijakan Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Bantaeng.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Penelitian ini membutuhkan waktu kurang lebih selama 2 (dua) bulan setelah seminar proposal. Lokasi penelitian akan dilakukan di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng, yang beralamat di Jalan kartini.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas *e-Government* terhadap Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2019).

2. Tipe penelitian

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif yaitu mendeskripsikan dan mengkaji data yang diperoleh melalui wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi, data dokumentasi, dan studi kepustakaan.

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan pertama kali oleh peneliti secara langsung (tangan pertama) yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi
2. Data sekunder, yaitu data yang di kumpulkan peneliti yang bersumber dari data yang telah di olah sebelumnya menjadi suatu informasi dalam bentuk laporan, dokumen dan informasi tertulis lainnya.

D. Informan

Informan Penelitian adalah narasumber atau orang yang dimintai keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Adapun Informan penelitian ini adalah orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Bantaeng. Yaitu seksi pengolahan, kabid penyelenggaraan pelayanan perizinan, kasi pelayanan dan beberapa dari kelompok masyarakat.

NO	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1	Fatmawati, ST, MM	FI	Kabid Pelayanan perizinan dan non perizinan
2	Kasmah, S. AP	KH	Kasi Pelayanan perizinan dan non perizinan
3	Baharudding	BG	Ketua RT
4	Kurniawan	KN	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian untuk memperoleh data. Menurut (Sugiyono,2019) dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data berlangsung dalam setting alamiah (*natural condition*) dan sumber data primer dan teknik pengumpulan data utamanya adalah observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi, yaitu proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti secara langsung atau berkunjung langsung ketempat yang ingin diteliti, dalam hal penelitian ini di Mall Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Bantaeng
2. Wawancara, wawancara dilakukan dengan pihak Mall Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Bantaeng. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah yang memerlukan penyelidikan.
3. Dokumentasi, yaitu proses pengumpulan data yang di lakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen atau penelitian terdahulu dari sumber yang relevan berdasakan judul penelitian yaitu, Efektivitas Kebijakan Mall Pelayanan Publik Terpadi di Kabupaten Bantaeng.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data ini dimaksudkan untuk menyusun atau mengelola dan menginterpretasikan secara benar data yang akan diinterpretasikan. Adapun tahapan teknik analisa yang dilakukan oleh peneliti adalah, sebagai berikut

1. Reduksi Data Data dari lapangan sangat beragam maka langkah awal yang harus peneliti lakukan adalah merangkum, memilih dan memfokuskan apa yang menjadi bagian penting, mencari tema dan pola data sehingga dapat menarik kesimpulan terkait objek penelitian untuk memudahkan pengumpulan data lebih lanjut.
2. Penyajian data Data yang disajikan oleh peneliti harus membandingkan dan mengkolerasikan semua data yang diperoleh baik primer maupun sekunder. Data disajikan dalam bentuk narasi yang menjelaskan perbedaan hubungan yang ada pada setiap kategori dan dilengkapi dengan data dalam bentuk bagan atau grafik
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi Setelah data disajikan maka langkah selanjutnya adalah pengambilan keputusan atau verifikasi. Pada tahapan ini kesimpulan/verifikasi yang didapatkan oleh peneliti masih bersifat sementara sampai pada akhirnya menemukan bukti kuat untuk melakukan tahap selanjutnya.
4. Teknik Pengabsahan Data Menurut Miles & Huberman (1992:16), Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data dalam penelitian kualitatif

selama pengumpulan data dan setelah pengumpulan data berakhir untuk jangka waktu tertentu.

Analisis Data model Miles dan Huberman:

- a. Pengumpulan data (*Data Collection*) Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi kombinasi keduanya (*triangulasi*). Pada tahap awal, peneliti melakukan penelitian 24 umum pada situasi/subjek yang diteliti dengan demikian peneliti akan menemukan data yang bervariasi.
- b. Reduksi Data (*Data Reduction*) Data yang tersedia di lapangan cukup banyak dan harus dikumpulkan dengan hati hati dan detail. Mereduksi data berarti merangkum dan memilih poin-poin utama serta mencari topik dan titik fokus.
- c. Penyajian Data (*Data Display*) Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah *menampilkan* data. Dengan melihat data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi serta dapat merencanakan kerja berikutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
- d. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Menurut Miles & Huberman (1992:16), tahap keempat *adalah* penarikan kesimpulan/verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah pengetahuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. dan pengetahuan dapat berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya tidak diketahui.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Bantaeng

Kabupaten Bantaeng yang dikenal dengan sebutan “Butta Toa” terletak di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten ini mempunyai luas wilayah 395,83 km. Terdiri atas 8 (delapan) kecamatan, 67 Desa dan kelurahan, 502 Rukun Warga (RW) dan 1.108 Rukun Tetangga (RT). Kedepalan kecamatan tersebut adalah Kecamatan Bissappu, Kecamatan Bantaeng, Kecamatan Eremerasa, Kecamatan Tompobulu, Kecamatan Pajukukang, Uluere, Gantarangkeke dan Kecamatan Sinoa. Kecamatan Tompobulu merupakan kecamatan terbesar dengan luas wilayah 76,99 km atau 19,45 persen dari luas Kabupaten Bantaeng, sedangkan Kecamatan dengan luas wilayah terkecil yaitu 28,85 Km.

- a. Keadaan Geografis Kabupaten Bantaeng secara geografis terletak ± 120 km arah selatan Bantaeng, Ibukabupaten Propinsi Sulawesi Selatan dengan posisi $5^{\circ}21'13''$ - $5^{\circ}35'26''$ Lintang Selatan dan $119^{\circ}51'42''$ - $120^{\circ}05'27''$ Bujur Timur. Kabupaten Bantaeng terletak di daerah pantai yang memanjang pada bagian barat ke timur kabupaten yang salah satunya berpotensi untuk perikanan, dan wilayah daratannya mulai dari tepi laut Flores sampai ke pegunungan sekitar Gunung Lompobattang

Bantaeng mencapai diatas 2,40% jika dibandingkan rata-rata pertumbuhan penduduk Sulawesi selatan yang hanya mencapai sebesar 1,57% (Syamsul Alam dkk, 2022).

Permasalahan penyajian data jumlah penduduk selama ini, terdapat kecenderungan perbedaan antar jumlah penduduk yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dengan jumlah penduduk yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Jumlah penduduk Kabupaten Bantaeng berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk tahun 2012 berjumlah sebanyak 185,675 jiwa atau lebih tinggi dibanding data Badan Pusat Statistik (BPS) yang hanya berjumlah 179.505 jiwa yang terdiri atas 86.950 jiwa penduduk laki-laki dan 92.555 jiwa penduduk perempuan dengan rata-rata kepadatan penduduk mencapai 453 jiwa / Km² pada tahun 2012.

Tabel 4.1: Wilayah Kabupaten Bantaeng

Kecamatan	Desa/Kelurahan	Status (D/K)	Luas (Km ²)	Presentase Terhadap Luas	
				Kecamatan	Kabupaten
Bissappu			32,84		8,30
	Bonto Jai	D	3,63	11,05	0,92
	Bonto Manai	K	3,73	11,36	0,94
	Bonto Lebang	K	1,01	3,08	0,26
	Bonto Sunggu	K	2,74	8,34	0,69

	Bonto Rita	K	1,64	4,99	0,41
	Bonto Atu	K	1,71	5,21	0,43
	Bonto Salluang	D	3,61	10,99	0,91
	Bonto Langkasa	K	3,59	10,93	0,91
	Bonto Cinde	D	3,69	11,24	0,93
	Bonto Loe	D	3,74	11,39	0,94
	Bonto Jaya	K	3,75	11,42	0,97
Uluere			67,29		17
	Bonto Rannu	D	4,72	7,01	1,19
	Bonto Tallasa	D	7,04	10,46	1,78
	Bonto Tangnga	D	6,85	10,18	1,73
	Bonto Daeng	D	10,31	15,32	2,60
	Bonto Marannu	D	19,20	28,53	4,85
	Bonto Lojong	D	19,17	28,49	4,84
Sinoa			43		10,86
	Bonto Matene	D	3,39	7,88	0,86
	Bonto Majannang	D	10,31	23,98	2,60
	Bonto Maccini	D	6,26	14,56	1,58
	Bonto Buleang	D	6,27	14,58	1,58
	Bonto Tiro	D	3,34	7,77	0,84
	Bonto Karaeng	D	13,43	31,23	3,39

Bantaeng			28,85		7,29
	Tappanjeng	K	0,82	2,84	0,21
	Pallantikang	K	0,93	3,22	0,23
	Letta	K	0,79	2,74	0,20
	Mallillingi	K	0,84	2,91	0,21
	Lembang	K	2,97	10,29	0,75
	Lamalaka	K	2	6,93	0,51
	Karatuang	K	7,07	24,51	1,79
	Onto	K	4,69	16,26	1,18
	Kayuloe	D	8,74	30,29	2,21
Eremerasa			45,01		11,37
	Ulugalung	D	2,63	5,84	0,66
	Mamampang	D	3,75	8,33	0,95
	Mappilawing	D	4,75	10,55	1,20
	Pabentengan	D	4,97	11,04	1,26
	Lonrong	D	4,68	10,40	1,18
	Barua	D	6,55	14,55	1,65
	Parangloe	D	3,94	8,75	1,00
	Kampala	D	7,21	16,02	1,82
	Pabumbungan	D	6,53	14,51	1,65
Tompobulu			76,99		19,45

	Lemban	K	6,37	8,27	1,61
	Gantarangleke				
	Pattallasang	D	10,34	13,43	2,62
	Bonto-Bontoa	D	4,09	5,31	1,03
	Banyorang	K	2,70	3,51	0,68
	Campaga	K	5,01	6,51	1,27
	Bonto tappalang	D	5,50	7,14	1,39
	Balumbung	D	6,08	7,90	1,54
	Ereng-Ereng	K	4	5,20	1,01
	Labbo	D	13,81	17,94	3,49
	Pattaneteang	D	19,09	24,80	4,82
Pajukukang			48,9		12,35
	Rappoa	D	3,25	6,65	0,82
	Biangloe	D	3,93	8,04	0,99
	Lumpangan	D	4,70	9,61	1,19
	Biangkeke	D	3,11	6,36	0,79
	Nipa-Nipa	D	6,12	12,52	1,55
	Pajukukang	D	5,85	11,96	1,48
	Borongloe	D	8,40	17,18	2,12
	Papanloe	D	7,35	15,03	1,86
	Baruga	D	3,17	6,48	0,80

	Batukaraeng	D	3,02	6,18	0,76
Gantarangkeke			52,95		13,38
	Tanahloe	K	7,84	14,81	1,98
	Layoa	D	12,78	24,14	3,23
	Bajiminasa	D	5,65	10,67	1,43
	Kaloling	D	17,46	32,97	4,41
	Tambolo	D	6,11	11,54	1,54
	Gantarangkeke	K	3,11	5,87	0,79

Sumber: Badan Pusat Statistik 2022

Sedangkan dari sisi struktur umur penduduk yang menggambarkan secara umum tentang tingkat kelahiran, tingkat kematian, dan tingkat ketergantungan penduduk. Dikemukakan bahwa Persentase jumlah penduduk umur 15-64 tahun atau disebut dengan usia produktif sebesar 68,37 persen dan persentase jumlah penduduk yang umur 0-14 sebanyak 31,03 persen dan mereka yang berumur 65 tahun ke sebesar 5,07 persen. Mereka yang berusia 0-14 tahun dan 65 tahun ke atas disebut dengan usia tidak produktif, karena secara ekonomi kedua kelompok umur tersebut belum dan tidak produktif lagi. Apabila penduduk yang tergolong usia produktif dibandingkan dengan mereka yang tergolong usia tidak produktif maka diperoleh tingkat ketergantungan penduduk (dependency ratio).

c. Fungsi Tujuan dan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Pemerintah kemudian melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu diundangkannya Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP). Berdirinya pelayanan terpadu generasi ketiga yakni MPP, dinilai sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. MPP dianggap lebih progresif memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, dan swasta dalam satu gedung (Lestari *et al.*, 2020).

1. Fungsi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Definisi Mall Pelayanan Publik menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

2. Tujuan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Tujuan kehadiran Mall Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing

global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mal Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan Kenyamanan.

d. Visi dan Misi

1. Visi

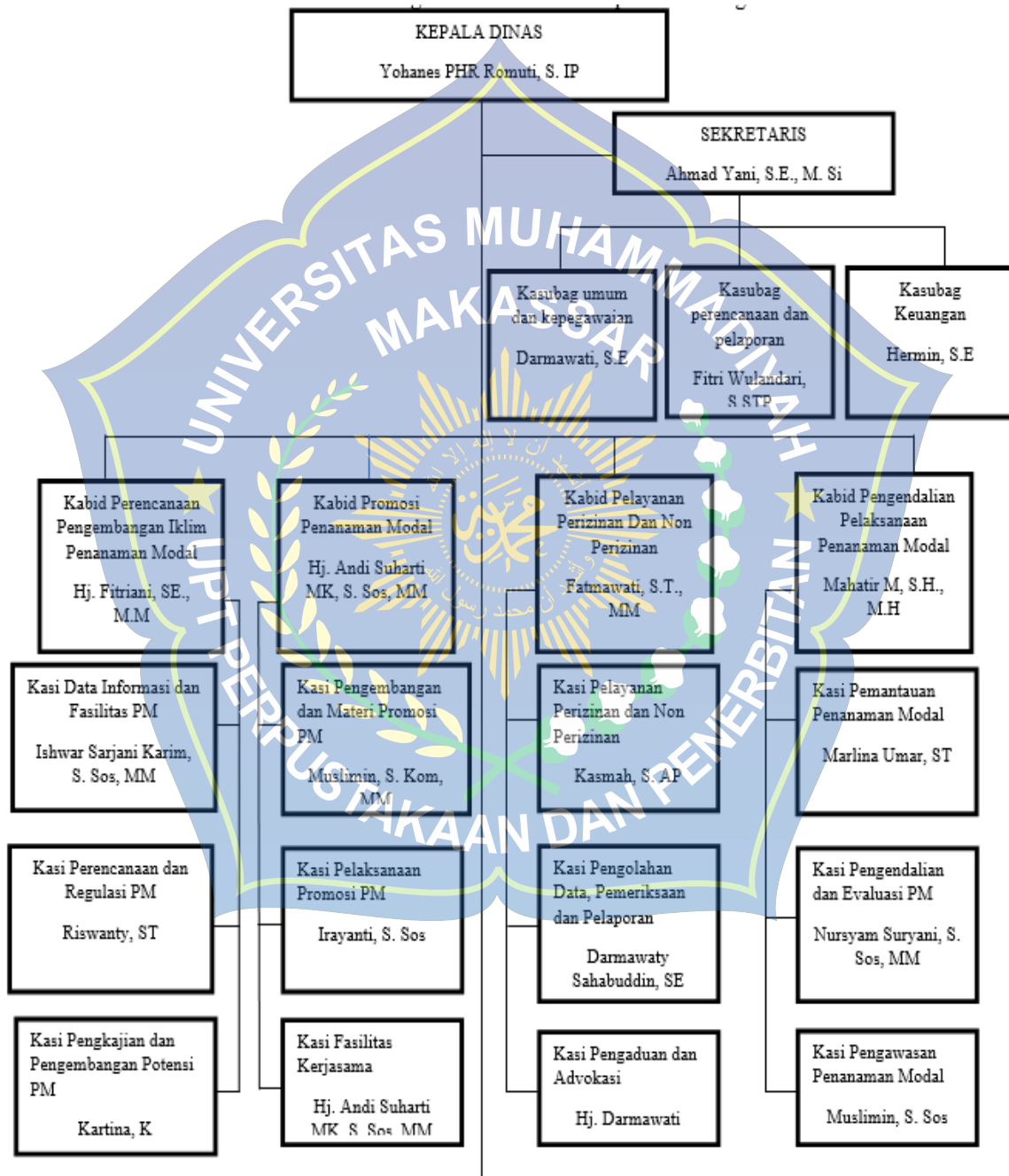
Terwujudnya masyarakat Bantaeng yang sejahtera lahir batin berorientasi pada kemajuan, keadilan, kelestarian dan keunggulan berbasis agama dan budaya lokal.

2. Misi

- 1) Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas
- 2) Meningkatkan akselerasi program pengentasan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja
- 3) Meningkatkan akses, pemerataan dan kualitas pelayanan kesehatan dan pelayanan sosial dasar lainnya
- 4) Meningkatkan kualitas dan pemerataan pembangunan infrastruktur yang berbasis kelestarian lingkungan
- 5) Mengoptimalkan pengembangan pertanian dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan
- 6) Mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik.

e. Struktur Organisasi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Gambar 4.2: susunan organisasi unit MPP Kabupaten Bantaeng



f. Sumber Daya Manusia

Data PNS Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Bantaeng menurut pangkat/ golongan dan jabatan sebagai berikut:

Tabel 4.2: *Pegawai dan Golongan DPM-PTSP Kabupaten Bantaeng*

NO	Nama/NIP	Jabatan	Pangkat/Golongan
1	<u>Yohanis Phr Romitu, S, IP</u> NIP: 197507101993111001	Kepala Dinas	Pembina TK 1, IV/b
2	<u>Ahmad Yani, SE, M. Si</u> NIP: 197706122003121008	Sekretaris	Pembina IV/a
3	<u>Hermin, SE</u> NIP: 198009252007012006	Kasubag Keuangan	Penata III/c
4	<u>Darmawati, SE</u> NIP: 198409162010012037	Kasubag Umum dan Kepegagawaian	Penata III/c
5	<u>Fitri Wulandari, S.STP</u> NIP: 199407032016092001	Kasubag Perencanaan dan Pelaporan	Penata Muda Tk.1, III/b
6	<u>Roshidayat, SE</u> NIP: 198405262012122001	Staf	Penata Muda Tk.1, III/b
7	<u>Hj. Fitriani, SE, MM</u> NIP: 198108042010012025	Kabid Perencanaan	Penata Tk.1, III/d
8	<u>Kartina. K</u> NIP: 197111141992032008	Sub Koordinator Pengkajian dan Pengembangan Potensi PM	Penata Tk.1, III/d
9	<u>Riswanty, ST</u> NIP: 197508102008012023	Sub Koordinator Perencanaan dan Regulasi Penanaman	Penata Tk.1, III/d

		Modal	
10	Ishwar Sarjani Karim, S.Sos, MM NIP: 198507222009031002	Sub Koordinator Data, Informasi dan Fasilitas	Penata. III/c
11	Asriany AR, A. Md NIP: 198101162008012018	Staf	Penata Muda Tk I. III/b
12	Hj. Andi Suharti MK, S.Sos, MM NIP: 197309271998032005	Kabid Promosi Penanaman Modal dan Pembinaan Kawasan Industri Sub Koordinasi Fasilitas Kerjasama	Pembina, IV/a
13	Muslimin, S.Kom, MM NIP: 198507202010011027	Sub Koordinator Pengembangan dan Materi Promosi PM	Penata Tk. I, III/d
14	Irayanti, S.Sos NIP: 198807272011112001	Sub Koordinator Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal	Penata Tk. I, III/d
15	Faisal NIP: 198301082012121003	Staf	Pengatur Muda Tk. I, II/c
16	Fatmawati, ST, MM NIP: 197603072005022004	Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Pembina, IV/a
17	Darmawaty Sahabuddin, SE NIP: 197112312008012020	Sub Koordinator Pengolahan Data, Pemeriksaan dan	Penata Tk.I, III/d

		Pelaporan	
18	<u>Kasmah, S.AP</u> NIP: 198410142010012033	Sub Koordinator Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Penata Muda Tk.I, III/b
19	<u>Hj. Darmawati</u> NIP: 197202151995032002	Sub Koordinator Pengaduan dan Advokasi	Penata Tk. I, III/d
20	<u>Rahmatiah, SE</u> NIP: 197502102007012018	Staf	Penata, III/c
21	<u>Innosensius Albert Yustiyan, S. STP</u> NIP: 199211012016091001	Staf	Penata Muda Tk. I, III/b
22	<u>Mahatir M, SH, MH</u> NIP: 198111052006041018	Kabid Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal	Penata Tk. I, III/d
23	<u>Nursyam Suryani S. Sos, MM</u> NIP: 197407052005022004	Sub Koordinator Pengendalian dan Evaluasi Penanaman Modal	Pembina, IV/a
24	<u>Muslimin, S.Sos</u> NIP: 196902011989011002	Sub Koordinator Pengawasan Penanaman Modal	Penata Tk. I, III/d
25	<u>Marlina Umar, ST</u> NIP: 197601302006042016	Sub Koordinator Pemantauan Penanaman Modal	Penata Tk. I, III/d
26	<u>Fauzi Arfah, SE, MM</u> NIP: 198404272011111001	Staf	Penata, III/c

Sumber: Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bantaeng 2023

B. Efektivitas E-Government Di Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Bantaeng

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Dalam sektor publik, efektivitas adalah suatu kegiatan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektivitas dapat berarti suatu pendekatan yang digunakan untuk melihat tercapai atau tidak tercapainya tujuan dalam rencana yang telah ditetapkan.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pemerintah sebelumnya telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan produk pertama yang di cetuskan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima. Namun masih terdapat hambatan atau kendala oleh penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik.

Pada tahun 2017 pemerintah mencetuskan kebijakan melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KemenPan RB) no.23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mall pelayanan publik baik di pusat maupun di daerah. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan dalam satu Gedung, baik itu pelayanan perizinan, non perizinan dan informasi pelayanan/pengaduan layanan yang ada di mall pelayanan publik. Keberadaan mall pelayanan publik ini meliputi seluruh pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah

pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta.

Mall Pelayanan Publik berperan bagi kepentingan orang banyak dalam rangka memenuhi konsep new publik manajemen (manajemen publik baru) dan *new public service* (pelayanan publik baru). Mall Pelayanan publik akan membuat pelaksanaan kedua hal tersebut menjadi lebih efisien dan berjalan baik. Keduanya harus berjalan beriringan dalam upaya pemenuhan kewajiban dan hak masyarakat atas pelayanan. Sehingga semua sektor pelayanan berjalan lebih efisien di Mall Pelayanan Publik ini sekaligus sebagai upaya dalam mendukung terciptanya zona integritas yang bebas korupsi.

Dalam hal ini Kabupaten Bantaeng menerapkan beberapa kebijakan salah satunya menerapkan kebijakan Mall pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 61 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng.

Bagan Susunan Organisasi Unit Mpp Kabupaten Bantaeng



Jenis dan Daftar layanan mall pelayanan publik Kabupaten Bantaeng

Tabel 4.3: *jenis layanan mall pelayanan publik*

NO	Jenis Pelayanan	Daftar Layanan
1	DPMPTSP	1. SIUP (Surat Izin Usaha Perusahaan) 2. IUSP (Izin Usaha Simpan Pinjam) 3. TDG (Tanda Daftar Gudang) 4. IPPR (Izin Usaha Pengolahan Pasar Rakyat) 5. IUPP (Izin Usaha Pusat Perbelanjaan) 6. IUTM (Izin Usaha Toko Modern) 7. IUTS (Izin Usaha Toko Swalayan)

		8. IMB (Izin Mendirikan Bangunan) 9. IUJKN (Izin Usaha Jasa konstruksi Nasional) 10. Izin Usaha Perikanan (IUP) Bidang Pembudidayaan Ikan 11. IPR (Izin Pemasangan Reklame) 12. Izin Prinsip Daerah 13. Izin Klinik 14. Izin Mendirikan Rumah Sakit C dan D 15. Izin Operasional Rumah Sakit C dan D 16. Izin Optikal 17. Izin Pendirian Apotek 18. Izin Praktek Apoteker 19. Izin Praktek Dokter 20. Izin Praktek Perawat 21. Izin Praktek Bidan 22. Izin Praktek Analisis Kesehatan 23. Sertifikat Produk Alat Kesehatan Kelas 1 24. Sertifikat Alat Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) 25. Sertifikat Like Fungsi Bangunan 26. Izin Produksi Makanan Dan Minuman 27. Izin Toko Alat Kesehatan
--	--	---

		28. Izin Toko Obat 29. Izin Ambulance 30. Izin Usaha Mikro Tradisional (IUMOT) 31. Izin Tenaga Kesehatan 32. Laik Hygiene Sanitasi 33. Sertifikat Produksi Alat Kesehatan Kelas 1 34. Izin Pendidikan Dasar 35. Izin Pendidikan Anak Usia Dini 36. Izin Pendidikan Nonformal 37. Izin Trayek Lokal 38. Persetujuan Analisis Dampak Lalu Lintas 39. Izin Lokasi 40. IPPT (Izin Penggunaan Penempatan Tanah) 41. IPPT (Izin Perubahan Penggunaan Tanah) 42. TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata) 43. Izin Sumbangan Dalam Daerah 44. Izin Penelitian 45. Izin Usaha Industri 46. Izin Perluasan Usaha Industri 47. Izin Usaha Kawasan Industri 48. Izin Pengembangan Kawasan Industri
--	--	--

		49. Izin Pembangunan Dan Pengembangan Perumahan 50. Izin Pembangunan Dan Pengembangan Kawasan Pemukiman 51. Perpanjangan RPTKA (Izin Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing) 52. Izin Lingkungan 53. Izin Penyimpanan Sementara LB3 (Limba Berbahaya Beracun) 54. Izin Usaha Pertanian 55. Izin Usaha Produksi Bibit Ternak Dan Pakan 56. Izin Usaha Tempat Pemeliharaan Hewan 57. Izin Rumah Sakit Hewan 58. Izin Pasar Hewan 59. Izin Rumah Potong Hewan 60. Izin Usaha Pengecer (Toko, Retail, Sub Distributor) Obat Hewan 61. Izin Usaha Industri (IUI) Kecil Dan Menengah 62. Izin Usaha Perluasan Industri (IUI) Kecil Dan Menengah 63. Izin Usaha Kawasan Industri (IUKI) 64. Izin Pengembangan Kawasan Industri (IPKI)
--	--	---

		65. Layanan Klinik Investasi/Konsultasi 66. Layanan Informasi Dan Pengaduan 67. Layanan Perbantuan OSS
2	PELAYANAN BPJS KETENAGA KERJAAN	1. Pendaftaran kepersertaan jaminan sosial bagi tenaga dan pembayaran kepersertaan jaminan sosial tenaga kerja 2. Layanan informasi dan pengaduan
3	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	1. Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dan Kartu Keluarga 2. Layanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian 3. Layanan Pengambilan KTP, KK, Akta Kelahiran Dan Akta Kematian 4. Layanan Informasi Dan Pengaduan
4	IMIGRASI	1. Paspor Baru 2. Paspor Pergantian 3. Paspor Untuk Anak Dibawah 17 Tahun 4. Paspor Hilang Dan Rusak
5	POLRES	1. Pelayanan Pembuatan SIM Dan Perpanjangan 2. SKCK 3. Surat Kehilangan Barang Dan Surat 4. Layanan Informasi Dan Pengaduan

6	SAMSAT	1. Pengesahan STNK 2. Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor 3. Asuransi Jasa Raharja
7	PT. PLN (Persero)	1. Pembayaran Tagihan Listrik 2. Permohonan Pemasangan Baru 3. Perubahan Daya/Imigrasi 4. Sambungan Sementara
8	BPJS KESEHATAN	1. Pendaftaran Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional 2. Perubahan Data Dan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional 3. Permintaan Informasi Dan Penanganan Pengaduan 4. Pengecekan Denda Layanan 5. Layanan Informasi Dan Pengaduan
9	PDAM	1. Informasi Tagihan 2. Keluhan Pelanggan 3. Informasi Sambungan Baru
10	BPKD	1. Pelayanan Pendaftaran NPWP 2. Pelayanan Informasi PBB/P2 3. Pelayanan Informasi Pajak Daerah
11	KPP PRATAMA	1. Informasi KSWP (Informasi Status Pajak)

	BANTAENG	2. Pelayanan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) Orang Pribadi Non Karyawan Dan Badan 3. Pembuatan Code Billing Tanpa Akun 4. Konsultasi Perpajakan 5. Penerimaan SPT Tahunan 6. Asistensi Layanan Mandiri
12	BANK SULSELBAR	1. Penarikan Tunai 2. Setor Tunai

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bantaeng 2023

1. Pencapaian Tujuan

Dalam melakukan pelayanan publik untuk mendukung efektivitasnya dilihat dari beberapa aspek, salah satunya pencapaian tujuan. Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

Dalam mencapai tujuan, semua usaha pencapaian tujuan yang ada akan dijadikan sebagai sebuah proses. Oleh sebab itu, supaya pencapaian tujuan akhirnya lebih baik dan terjamin, maka dibutuhkan tahapan dalam proses pencapaiannya, baik dalam tahapan pencapaian bagian-bagiannya juga tahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuannya terdiri atas kurun waktu dalam pencapaian tujuannya ditentukan dan sasaran adalah suatu tujuan yang aktual.

Melalui mall pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Bantaeng tentunya diharapkan dapat memberikan harapan kepada masyarakat dalam perbaikan pelayanan di Kabupaten Bantaeng. Dalam kebijakan mall pelayanan publik ini tentunya memiliki keunggulan tersendiri yang dimana merupakan bagian dari pencapaian tujuan dari kebijakan mall pelayanan publik. Model mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Fi selaku kabid pelayanan perizinan dan non perizinan terkait efektivitas e- government di mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng. Dari hasil wawancara dengan Kabid penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kabupaten Bantaeng yang mengatakan bahwa:

“Untuk e- government di mall pelayanan publik khususnya sangat sangat terbantu karena pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dimana kita sebagai pelayan publik khususnya perizinan dan non perizinan memang sangat dibutuhkan untuk saat ini di era digital seperti ini. Informasi informasi hampir semua menggunakan e- government” (Fi 03 April 2023).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kabid penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kabupaten Bantaeng dalam hal pencapaian Tujuan mall pelayanan publik ini di dukung oleh KA selaku Kasi Pelayanan Sub unit program dan informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) bahwa:

“kitakan di sini memiliki beberapa layanan diantaranya DPMPTSP, pelayanan BPJS dan ketenagakerjaan, dinas kependudukan dan catatan sipil, imigrasi, polres, samsat, PT. PLN (persero), BPJS kesehatan, PDAM, BPKD, KPP Pratama Bantaeng, Bank Sulselbar, yang disiapkan oleh hampir semua instansi sebagai perwakilan instansi pemerintah Kabupaten Bantaeng, sehingga masyarakat pengguna layanan tidak

mesti bolak-balik lagi ke instansi terkait yang bisa di bilang jaraknya agak lumayan jauh” (KA 03 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa kebijakan ini memiliki keunggulan yang di mana kebijakan mall pelayanan publik ini masyarakat dapat memangkas waktu dan tenaga dalam melakukan proses pelayanan yang baik di Kabupaten Bantaeng.

Pelayanan publik dianggap efektif jika masyarakat memperoleh pelayanan mudah dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, tepat dan memuaskan. KA selaku Kasi Pelayanan menambahkan lagi bahwa:

“Respon masyarakat tentunya sangat baik karna semua kebutuhan ada di satu tempat jadi tentunya masyarakat tidak perlu lagi ke beberapa tempat cukup satu tempat kebutuhan mereka sudah terpenuhi misalnya untuk mengurus perizinan sementara KTP yang bermasalah dan disini juga ada 12 program untuk pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu keluar kantor lagi karena semuanya ada di satu tempat, itu respon masyarakat cukup mengapresiasi keberadaan mall pelayanan publik karena mereka sangat terbantu” (KA 03 April 2023).

Hadirnya mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng ini selain menghemat tenaga, biaya dan waktu juga dapat memutus terjadinya calo di kantor instansi pemerintahan.

2. Integrasi

Integrasi merupakan suatu penilaian pada kemampuan sebuah organisasi dalam pengadaan sosialisasi, peningkatan persetujuan dan kesepakatan serta komunikasi antara anggota-anggota kelompok masyarakat dan berbagai macam organisasi lainnya tentang nilai - nilai spesifik. Untuk integrasi ini menyangkut dengan bagaimana proses ketika bersosialisasi di lapangan.

Integrasi layanan publik terus dilakukan pemerintah melalui penyelenggaraan mall pelayanan publik (MPP). Kemudahan yang ditawarkan oleh MPP diharapkan bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat di Kabupaten Bantaeng. Untuk mendorong peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng maka unit penyelenggara pelayanan melakukan evaluasi terkait kebijakan pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan serta inovasi pelayanan. Hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan menyatakan bahwa:

“Untuk aspek integrasi dimana untuk efektivitasnya tentunya kita secara terus menerus melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik itu secara langsung atau tatap muka dan sekarang era media sosial juga semua kita gunakan sarana-sarana tersebut untuk melakukan sosialisasi ke masyarakat” (KH 05 April 2023).

Dalam wawancara di atas maka dapat dilihat bahwa pemerintah Kabupaten Bantaeng terus melakukan upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat melalui sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media sosial.

Peneliti juga mewawancarai masyarakat yang ada di Mall pelayanan Publik terkait integrasi efektivitas e-government pemerintah yang dilakukan saat ini yang menyatakan:

“Terkait efektivitas e- government masih banyak masyarakat yang tidak paham tentang apa itu e- government. Tapi berbicara soal mall pelayanan publik memang cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan” (KN 05 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama dengan informan dapat dipahami bahwa masyarakat belum terlalu paham tentang e- government, tetapi terkait dengan mall pelayanan publik masyarakat merasa sangat terbantu karena di dalamnya terdapat banyak pelayanan.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan untuk mengubah atau atau menyelaraskan prosedur standar operasinya secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Dengan demikian adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan yang terjadi dilingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan, indikator ini meliputi:

- a) SDM yang menunjang untuk Efektivitas Kebijakan Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Bantaeng.
- b) Sarana dan Prasarana yang menunjang untuk Efektivitas Kebijakan Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Bantaeng

Kemampuan adaptasi program dapat diketahui dari kemampuan program beradaptasi dengan situasi dan kondisi masyarakat serta kemampuan program memberikan rangsangan semangat perubahan kepada warga masyarakat. Pada tahap sosialisasi dapat diamati perubahan cara pandang dan perubahan perilaku masyarakat dalam beradaptasi dengan penggunaan teknologi. Hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan menyatakan bahwa:

“Dari segi adaptasi tentunya kita menyiapkan sumber daya manusia agar bisa beradaptasi dengan sistem yang sudah memanfaatkan, seperti teknologi informasi dan komunikasi dimana dalam hal ini aplikasi yang diberikan oleh pemerintah pusat dan kita juga menggunakan aplikasi sendiri dari sisi sumber daya manusia harus betul-betul kita persiapkan agar masyarakat beradaptasi dengan aplikasi-aplikasi yang diberikan baik itu dari pemerintah pusat maupun aplikasi yang kita siapkan sendiri” (KH 08 April 2023).

Dalam wawancara di atas maka dapat dilihat bahwa pemerintah Kabupaten Bantaeng telah menyiapkan sumber daya manusia agar bisa beradaptasi dengan sistem yang dimanfaatkan seperti teknologi informasi dan komunikasi yang dalam hal ini aplikasi yang dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Peneliti juga mewawancarai masyarakat yang ada di Mall pelayanan Publik terkait adaptasi efektivitas e-government pemerintah yang di lakukan saat ini yang menyatakan bahwa;

“Kalau disini masyarakat bisa menyesuaikan karena rata-rata masyarakat juga mereka, termasuk saya juga sudah memiliki hand phone jadi kita masyarakat perlahan bisa memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal ini termasuk di mall pelayanan disini walaupun tidak semua masyarakat bisa dan tidak semua juga ada koneksi jaringan di daerah daerah pedesaan pelosok”(KN 05 April 2023).

Dalam wawancara di atas maka dapat dilihat bahwa masyarakat telah ikut andil dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi agar bisa beradaptasi dengan sistem yang dimanfaatkan seperti teknologi informasi dan komunikasi yang dalam hal ini aplikasi yang dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik terhadap masyarakat di kabupaten Bantaeng.

C. Pembahasan

Mall Pelayanan publik merupakan terobosan pemerintah pusat yang diterapkan pada setoiap daerah provinsi/kabupaten kota yang telah diuji coba oleh setiap daerah yang tertera pada keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) tahun 2017 tentang penetapan percontohan penetapan mal pelayanan publik.

Untuk melihat efektivitas e-government di mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng maka peneliti mengangkat beberapa indikator menurut Richard M Steers yaitu indikator efektivitas seperti pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Dalam mencapai tujuan, keseluruhan usaha dalam mencapai tujuan harus dilihat sebagai suatu proses. Oleh sebab itu, agar pencapaian tujuan akhirnya semakin baik dan terjamin, maka dibutuhkan tahapan-tahapan dalam proses pencapaiannya. Baik dalam pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun dalam pentahapan periodisasinya.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, e-goverment di mall pelayanan publik sangat membantu karna pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dimana sebagai pelayan publik khususnya perizinan dan non perizinan memang sangat dibutuhkan di era digital seperti ini Informasi informasi hampir semua menggunakan e-government. Di kabupaten Bantaeng telah

memiliki beberapa layanan yang disediakan oleh semua instansi sebagai perwakilan instansi pemerintah, sehingga masyarakat pengguna layanan tidak perlu bolak-balik ke instansi terkait yang bisa dikatakan jaraknya lumayan jauh. Hal tersebut tentunya mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat karena semua kebutuhannya ada dalam satu tempat sehingga masyarakat tidak perlu lagi ke beberapa tempat cukup satu tempat dan kebutuhan mereka akan terpenuhi.

2. Integrasi

Integrasi yaitu untuk mengukur tingkat kemampuan sebuah organisasi dalam melakukan sosialisasi, peningkatan titik temu atau persetujuan serta komunikasi antara anggota-anggota kelompok masyarakat dan berbagai macam organisasi lainnya mengenai nilai-nilai tertentu. Untuk integrasi ini menyangkut dengan proses sosialisasi di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan informan integrasi layanan publik terus dilakukan oleh pemerintah melalui penyelenggaraan mall pelayanan publik (MPP). Untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng maka unit penyelenggara terus melakukan evaluasi terkait kebijakan pelayanan. Salah satu cara untuk meningkatkan efektivitas integrasi maka pemerintah Kabupaten Bantaeng terus menerus melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan bagaimana proses dalam penyesuaian diri yang dilaksanakan untuk menyelaraskan individu dengan segala sesuatu yang berubah di lingkungan sekitarnya. Untuk hal ini, berkaitan dengan keteraturan implementasi kegiatan atau program yang akan dilaksanakan dan harus menyesuaikan dengan keadaan di lapangan. Oleh karena itu ada beberapa kriteria proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Kemampuan adaptasi program dapat diketahui dari kemampuan program memberikan rangsangan semangat perubahan kepada warga masyarakat. Dari segi adaptasi pemerintah Kabupaten Bantaeng telah menyiapkan sumber daya manusia agar bisa beradaptasi dengan sistem yang dimanfaatkan, seperti teknologi informasi dan komunikasi dimana dalam hal ini aplikasi yang diberikan oleh pemerintah pusat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Efektivitas *E- government* terhadap Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng pada aspek pencapaian tujuan: melalui mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng pada aspek pencapaian tujuan dengan implementasi e-government sangat terbantu apa lagi di era digital seperti informasi hampir semua menggunakan e- government sehingga masyarakat Banteng dapat terbantu atau dimudahkan dalam hal pelayanan publik hal ini sangat bagus yang dilakukan pemerintah dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat Indonesia terkhususnya di Kabupaten Bantaeng merangkul semua instansi penyedia layanan yang ada di Kabupaten Bantaeng dapat memangkas panjang proses yang disajikan oleh pemerintah Kabupaten Banteng.
2. Efektivitas *e-Government* terhadap Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng pada aspek integrasi: untuk integrasi dalam hal pelayanan mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng melakukan sosialisasi di masyarakat baik itu secara langsung ataupun tatap muka apa lagi era digital atau media sosial juga digunakan oleh pemerintah di Kabupaten Banteng dalam hal sosialisasi ke masyarakat terkhususnya di mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng.

3. Efektivitas *e-Government* terhadap Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bantaeng pada aspek dari segi adaptasi di mall pelayanan publik sudah menyediakan sumber daya manusia supaya bisa cepat beradaptasi dengan sistem yang sudah dimanfaatkan seperti teknologi informasi dan komunikasi dari sumber daya manusia harus betul betul dipersiapkan agar masyarakat lebih memahami aplikasi yang sudah di berikan.

B. Saran

1. Dinas mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng hendaknya memberikan pengertian atau pemahaman tentang teknologi e- government yang mencakup dalam hal pelayanan yang berbasis teknologi agar masyarakat tidak kebingungan memperoleh informasi atau pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan lebih baik dari sebelumnya.
2. Pemerintah Kabupaten Bantaeng terkhusus di mall pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng hendaknya memberikan pelatihan-pelatihan atau sosialisasi kepada masyarakat supaya masyarakat mampu memahami dan bisa menggunakan aplikasi e- government bila perlu pemerintah menjadwalkan pelatihan tersebut sehingga dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Syamsul, Madani Muhlis, & Abdi (2002). Kebijakan Kawasan Industri (Bantaeng Industrial Park) Di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Ilmiah Unismuh* 3(1).
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 506–529. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Maesarini, I. W., Setiawan, D. R., & (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020. ... *Administrasi: Jurnal Ilmiah* ..., 8(2), 165–171.
- Maleke, T. S., Pangkey, M., & Tampongangoy, D. (2022). Efektivitas Program Kampung Keluarga Berencana (KB) di Desa Temboan Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(119), 27–36.
- Maria, Evi. (2021). E- Government Dan Korupsi: Studi Di Pemerintahan Daerah, Indonesia Dari Perspektif Teori Keagenan. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*. 5(1), 43–44.
- Maryam, N. S. (2016). *JIPSi*. VI(1), 1–18.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, 11(2), 165–178.
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Sudrajat, R. K., Setyowati, E., & Sukanto. (2003). Raharwindy Kharisma Sudrajat , Endah Setyowati , Sukanto. *Jap*, 3(12), 2145–2151.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta*.
- Surdin, J. (2016). Analisis Kelayakan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 5(1), 178–191.
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). *Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh*

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmpstsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di. 6(November).

Wirawan, Vani. (2020). Penerapan E- Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 5-6.

Wiwit, S. (2015). Metadata, citation and similar papers at core.ac.uk 4. *Донну*, 5(December), 118–138.

Wulandari, S., & Abdul Ghonni, F. N. (2021). Efektivitas Pengelolaan Aplikasi Tulungagung Tourism Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 36–62. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2124>





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 1092/05/C.4-VIII/III/1444/2023

07 Ramadhan 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

29 March 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0522/ESP/A6-VIII/IL/1444H/2023M tanggal 29 Maret 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SELDI

No. Stambul : 105611109119

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

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

"EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANTAENG"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 3 April 2023 s/d 3 Juni 2023.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,



Dr. H. Abubakar Idhan, MP.

NBM 1017716



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 : **14330/S.01/PTSP/2023**
Lampiran : -
Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.
Bupati Bantaeng

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1492/05/C.4-VIII/III/1444/2023 tanggal 29 Maret 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/pencari di bawah ini:

Nama : **SELDI**
Nomor Pokok : **105611109119**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (ST)**
Alamat : **Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" EFEKTIFITAS e- GOVERNMENT DI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANTAENG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **30 Maret s/d 29 Mei 2023**

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 30 Maret 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S LATIF, M.M.
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MADYA**
Nip : **19630424198903 1 010**

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



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP**

Alamat : Jl. Kartini No. 2, Kab. Bantaeng, email : dpmptsp.bantaengkab@gmail.com, website : dpmptsp.bantaengkab.go.id

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 503/89/PLDPM-PTSP/IV/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
3. Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : SELDI
Jenis Kelamin : Laki-Laki
N I M : 105611109119
No. KTP : 730303030390005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat : Bangkeng Buki Desa Pabenteng Kecamatan Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :
" Efektivitas E-Government di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng "

Lokasi Penelitian : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng

Lama Penelitian : 03 April 2023 s.d. 03 Juni 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat;
 2. Penelitian tidak menyimpang dari Izin yang diberikan;
 3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat- istiadat Daerah setempat;
 4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil Penelitian kepada Bupati Bantaeng Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kab. Bantaeng;
 5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



1202319009000089



Diterbitkan di Kabupaten Bantaeng

Pada tanggal : 03 April 2023

a.n. **BUPATI BANTAENG**

Ditandatangani secara Elektronik oleh
Dinas Penanaman Modal dan PTSP



YOHANIS.PHR.ROMUTI, S.IP
Pangkat : Pembina TK.I, IV/b

LAMPIRAN PENELITIAN



Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng





Kondisi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng





Foto Informan





**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 : Seldi

NIM : 105611109119

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	4 %	25 %
3	Bab 3	2 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

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

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

Makassar, 31 Mei 2023

Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



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

BAB I SELDI 105611109119

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



repository.unair.ac.id
Internet Source

9%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches 2%

BAB II SELDI 105611109119

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to L2 DIKTI IX Turnitin Consortium
Part II
Student Paper

2%

2

media.neliti.com turnitin
Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

BAB III SELDI 105611109119

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

docplayer.info
Internet Source

2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

BAB IV SELDI 105611109119

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id
Internet Source

8%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

turnitin

Exclude matches 2%

BAB V SELDI 105611109119

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On



Biografi Penulis



SELDI, Lahir di Bantaeng pada Tanggal 03 Agustus 1999 Merupakan Anak Pertama dari tiga bersaudara penulis lahir dari pasangan suami istri, Bapak Usman dan Ibu Rosmiati. Penulis sekarang Tinggal di Bangkeng Buki, Kecamatan Eremerasa, Kabupaten Bantaeng, Provinsi Sulawesi selatan. Penulis mengawali jenjang Pendidikan di SD Inpres kamp parang pada Tahun 2006-2012. Kemudian Penulis Melanjutkan Pendidikan di MTS Ma'rif Tumbel Gani pada Tahun 2012-2015. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan di SMA NEGERI 1 BANTAENG Pada Tahun 2015-2018. Pada Tahun 2019 Penulis melanjutkan Pendidikan di salah satu perguruan Tinggi Swasta di Kota Makassar tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.