

SKRIPSI

**INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN GOWA**



OLEH :
NURHIDAYAH

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101121

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2025**

SKRIPSI

INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GOWA

*Sebagai salah satu syarat Untuk menyelesaikan Studi dan memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai
Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Di Kabupaten Gowa
Nama Mahasiswa : NURHIDAYAH
Nomor Stambuk Mahasiswa : 105611101121
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I

Menyetujui:

Pembimbing II


Dr. H. Mappamiring, M.Si


Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

Mengetahui:

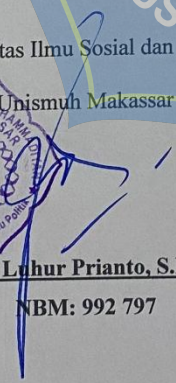
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Program Studi Ilmu

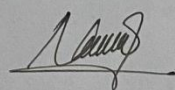
Administrasi Negara

Universitas Muhammadiyah Makassar




Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 992 797


Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

NBM: 1200038

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan surat Keputusan/Undangan Penguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0418/FSP/A.4-II/V/46/2025 sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Sabtu, 03 Mei 2025.

Mengetahui:


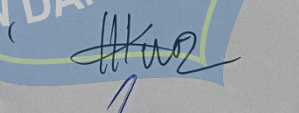
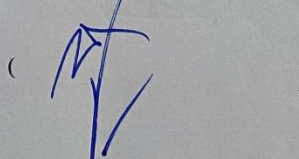
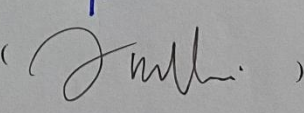
Ketua

Sekretaris

Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 991 797

Nasrul Haq, S.Sos., M.Si
NBM: 1067463

Tim Penguji :

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si ()
2. Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, S.T., M.Si ()
3. Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si ()
4. Arni, S.Kom., M.I.Kom ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurhidayah

Nomor Stambuk : 105611101121

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, 31 Mei, 2025

Yang menyatakan,

Nurhidayah

ABSTRAK

Nurhidayah 2025 inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Sebagai upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa (Di bimbing Oleh Mappamiring Dan Sudarmi)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gowa. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berfokus pada pengumpulan data berbentuk pernyataan dari informan yang dipilih secara tepat sesuai dengan relevansi terhadap objek penelitian. Dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini berupaya menggambarkan, menganalisis, dan mengevaluasi data yang diperoleh secara sistematis berdasarkan temuan di lapangan. Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Gowa dirancang untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan dan sektor terkait dalam satu lokasi. Dengan dukungan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia, MPP memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat.

Sejak beroperasi pada tahun 2024, MPP telah menjadi contoh pelayanan publik inovatif yang berhasil meningkatkan kemudahan dan kepuasan masyarakat. Inovasi ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, memfasilitasi akses layanan dalam satu tempat (one-stop service), dan mengurangi waktu serta usaha yang diperlukan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan administratif. Keberhasilan MPP dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tidak lepas dari adaptasi inovasi yang sesuai dengan konteks lokal serta dukungan berbagai pihak. Tantangan yang muncul dalam implementasi dapat diatasi dengan perencanaan yang matang dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, memastikan standar pelayanan yang tinggi tetap terjaga.

Kata Kunci: Inovasi, Mall Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Peningkatan

ABSTRACT

Nurhidayah 2025 - Innovation in Public Service Malls (MPP) as an Effort to Improve Public Service Quality in Gowa Regency (Supervised by Mappamiring and Sudarmi)

This study aims to analyze the impact of innovations in Public Service Malls (MPP) on improving the quality of public services in Gowa Regency. Using a qualitative approach, this research focuses on collecting data in the form of statements from informants carefully selected based on their relevance to the research objectives. Through a descriptive approach, this study seeks to describe, analyze, and systematically evaluate the collected data based on field findings. The Public Service Mall (MPP) in Gowa Regency is designed to improve the quality of public services by integrating various government and related sector services into a single location. Supported by information technology and human resource development, the MPP provides faster, more efficient, and more transparent services to the public.

Since its operation in 2024, the MPP has become an example of innovative public service that successfully enhances convenience and public satisfaction. This innovation demonstrates the local government's commitment to providing better services, facilitating one-stop access to services, and reducing the time and effort required by the public for various administrative processes. The success of the MPP in meeting the community's needs is closely linked to the adaptation of innovations that align with the local context and the support of various stakeholders. Challenges in implementation can be addressed through careful planning and continuous training for staff, ensuring high service standards are maintained.

Keywords: *Innovation, Public Service Mall, Service Quality, Improvement*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmaullahi Wabarakatuh

Dengan rasa syukur yang mendalam penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari tugas akhir untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana (S-1) dalam bidang Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam, khususnya kepada dosen pembimbing Bapak Dr. H. Mappamiring, M.Si dan Ibu Dr. H. Sudarmi, M.Si yang telah dengan tulus memberikan bimbingan, saran, dan perbaikan yang berharga sejak awal hingga selesainya skripsi ini. Gagasan-gagasan mereka sangat berharga dan memberikan manfaat intelektual yang luar biasa. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan pahala yang berlimpah.

Pada kesempatan ini pula, penulis tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, ST. MT. IPU selaku Rektor Universitas Muha Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap Staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis.
6. Ucapan terima kasih yang tulus dan setinggi-tingginya teruntuk kepada kedua orang tua saya tercinta, Ayahanda Ismail dan Ibunda Taira, atas doa, bimbingan, nasehat, Materi, serta dukungan dan kasih sayang yang tiada henti diberikan sepanjang penulis menempuh pendidikan hingga di bangku perkuliahan.
7. Kepada saudara laki-laki yang Sangat amat saya cintai Taufik Ismail, Yang senantiasa kebersamai saya dalam memngahadapi berbagai macam benturan dalam hidup
8. Kepada seluruh pegawai dan informan penelitian di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa yang telah meluangkan waktunya dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.

9. Kepada seluruh keluarga dan teman saya yang turut serta mendoakan dan memberikan saya motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan perjuangannya selama ini.



10. Terima kasih untuk Nurhidayah, diri saya sendiri yang telah berusaha keras, berjuang sejauh ini dan sudah bertahan sampai titik ini. Mampu mengendalikan diri atas berbagai tekanan dan melawan titik keputusan karena proses penyelesaian skripsi penuh dengan tantangan. Hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri. Kamu hebat, selamat untukmu, kamu patut untuk berbangga diri atas usahamu yang tidak diketahui oleh orang lain.

11. Terakhir, terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dan memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dari semua pihak.

Makassar, 31 Mei, 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	XV
BAB I <u>PENDAHULUAN</u>	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II <u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori dan konsep	9
1. Inovasi	9
2. Mal Pelayanan Publik (MPP).....	16
3. Kualitas Pelayanan Publik	17
C. Kerangka Pikir	19
D. Fokus Penelitian	20
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	20
BAB III <u>METODE PENELITIAN</u>	25
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	25
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	25
C. Sumber Data.....	25
D. Informan Penelitian	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27

F. Teknik Analisis Data.....	28
G. Pengabsahan Data.....	29



BAB IV HASIL PENELITIAN	31
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	31
B. Hasil Penelitian Inovasi Mal Pelayanan Publik Mpp Sebagai UpayaPeningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa...	44
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 2 Bagan Kerangka Pikir	20
Tabel 3.1 Data Infroman Penelitian	26
Tabel 4.1 Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kab. Gowa Tahun 2024 ...	37
Tabel 4.2 Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kab. Gowa Perbulan Januari-Maret Tahun 2025.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Gowa	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.3 Persentase Jumlah Pengunjung MPP Tahun 2024.....	39
Gambar 4.4 suasana pelayanan dalam gedung Mal Pelayanan Publik (MPP).....	49
Gambar 4.5 Mesin antrian digital MPP Gowa.....	50
Gambar 4.6 Website layanan digital MPP Kab. Gowa.....	53
Gambar 4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	56
Gambar 4.8 Standar Operasional Prosedur (SOP) di MPP Kabupaten Gowa.....	62
Gambar 4.9 Masa uji coba dan soft launching.....	64
Gambar 4.10 Uji coba layanan imigrasi pembuatan paspor.....	65
Gambar 4.11 Gedung (MPP) Kabupaten Gowa.....	67



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu pilar utama dalam pemerintahan yang berorientasi dan berfokus pada kepentingan masyarakat dan menjadi aspek vital yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat. dimana dalam hal ini pemerintah bertanggungjawab dan memastikan bahwa setiap warga negara dapat mengakses layanan yang berkualitas, cepat, transparan, adil dan merata. tingkat kepuasan masyarakat tidak hanya menjadi suatu tolak ukur utama yang menjadi aspek keberhasilan suatu pemerintahan tapi juga menjadi aspek yang melatarbelakangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Seiring berkembangnya zaman yang merujuk pada sistem teknologi yang berkembang pesat menumbuhkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka serta tuntutan akan pelayanan yang lebih baik juga semakin meningkat.

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

layanan dari satu lokasi ke lokasi lainnya sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, selain itu persyaratan yang dibuat cukup sulit dan regulasi yang tidak fleksibel.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan Negara Indonesia dapat melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, Munculnya Undang-undang No. 25 tahun 2009 merupakan tonggak gerakan reformasi yang melindungi dan menjamin penduduk dan warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. (Publik & Indonesia, 2009)

Namun, dalam penerapannya meskipun undang undang tersebut telah dijalankan, ternyata masih banyaknya ditemukan aduan pelayanan publik dari berbagai kalangan masyarakat kepada lembaga Ombudsman yang dalam hal ini adalah untuk menangani keluhan keluhan yang disampaikan oleh berbagai kalangan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di Indonesia. dalam hal ini Ombudsman RI meluncurkan laporan tentang aduan yang masuk sejak tahun 2021 jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman RI sebanyak 7.186 laporan dan instansi yang paling banyak di laporkan yakni pemerintah

daerah/pemda sebesar 40,99%. Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dalam pemaparannya menyampaikan kebanyakan aduan masyarakat yang masuk yakni atas dugaan maladministrasi.(Titania, 2023)

Meningkatkan kualitas pelayanan tidak lain agar masyarakat dapat menikmati sesuai dengan yang di harapkan yaitu dengan memperbaharui tata kelola pelayanan publik yaitu dengan menciptakan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik.

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

(Efendi et al., 2022) Inovasi pelayanan publik dapat menjadi semacam transformasi pelayanan publik untuk mendapatkan solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga lebih sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pedoman Kompetisi Inovasi Pelayanan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016, menunjukkan bahwa pemerintah ingin mendorong “gerakan one agency one innovation” yang masing-masing kementerian dan atau

lembaga selain sebagai otoritas (pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota) harus membuat minimal 1 (satu) inovasi per tahun.

Selanjutnya, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa di resmikan dan melakukan soft launching pada 26 februari 2024 saat ini sudah tercatat menyediakan 147 jenis layanan yang disiapkan dari 12 instansi pemerintah daerah, 8 BUMN dan BUMD, Serta 9 instansi vertikal Seperti Pengadilan Negara, pengadilan agama, Samsat, Kemenag, Perpajakan, Polres, kejaksaan, BPN, dan Imigrasi. Sementara yang menjadi nilai tambah MPP Kabupaten Gowa yang tidak dimiliki MPP Lain yaitu Menyediakan pelayanan Imigrasi seperti Paspor.

Kabupaten gowa secara geografis dapat melatarbelakangi adanya inovasi MPP di kabupaten Gowa, dimana secara geografis kabupaten Gowa memiliki berbagai kecamatan, desa, dan kelurahan yang tersebar di berbagai belahan Kabupaten Gowa. Hal ini menjadi unsur yang menyebabkan aspek pelayanan publik menjadi sulit terutama bagi masyarakat yang berada di daerah pelosok terpencil. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini diharapkan dapat menciptakan proses pelayanan yg tidak berbelit-belit dan tidak perlu berpindah-pindah tempat lagi. Sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gowa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah, bagaimana inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam upaya peningkatan kualitas Pelayanan publik di Kabupaten Gowa ?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam upaya peningkatan kualitas Pelayanan publik di Kabupaten Gowa ?

D. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

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

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



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Analisis survey kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam	(Mal & City, 2018)	Sama- sama mengkaji tentang tingkat kepuasan masyarakat pada sistem pelayanan publik di Mal pelayanan Publik MPP	Penelitian ini menitik beratkan pada survey kepuasan masyarakat dan seberapa Mal Pelayanan publik MPP memenuhi harapan masyarakat dalam segi kualitas pelayanan yang baik.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan dari masing-masing dimensi atau unsur antara lain: persyaratan, sistem, waktu, biaya, spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Batam.
2	Peranan E-Government dalam pelayanan publik (studi	(Muliawaty & Hendryawan, 2020)	Penelitian ini sama-sama mengkaji tentang Mal Pelayanan	Penelitian ini berfokus pada perananan E-Government	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peranan teknologi

	kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)		Publik sebagai bentuk terobosan baru yang di lakukan pemerintah dalam penyelenggaraa n pelayanan publik.	atau pemanfaatan teknologi informasi pada Mal Pelayanan Publik sebagai proses pelayanan publik yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.	informasi pada sistem pelayanan memberikan dampak yang signifikan dalam mempermudah proses pelayanan.dan pada Hakikat good governance yang esensial yaitu bebas dari penyalahgunaa n wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum.
3	Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.	(Salsabila Putri Rahmad hany & Evi Satispi, 2024)	Sama-sama meneliti tentang suatu keberhasilan MPP dalam meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.	Penelitian ini lebih berfokus pada bagaimana layanan yang di berikan Mal pelayanan publik MPP mencapai tujuan dengan efisien dan tepat sasaran	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatam berdasarkan teori Ridwan dan Sudrajat (2009:103) sebagian besar sudah berjalan dengan cukup efektif, namun masih

					ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.
4	Inovasi Pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik (bagian dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu)	(Maulana, 2023)	Sama-sama mengeksplorasi tentang bagaimana inovasi berpengaruh terhadap kualitas layanan sebagai upaya reformasi birokrasi untuk mengurangi prosedur layanan yang cenderung berbelit-belit dan menciptakan tata kelola yang baik.	Penelitian ini berfokus dan spesifik pada inovasi di bidang perizinan, dan investasi, seperti percepatan layanan izin, usaha, atau integrasi layanan investasi	Hasil dari penelitian ini yaitu, inovasi pelayanan publik yang dilakukan MPP bagian DPMTSP telah dilaksanakan secara maksimal dan bisa diterima oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan di MPP bagian DPMTSP.

B. Teori dan konsep

1. Inovasi

Menurut Everett M. Rogers, inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi (Rogers, 2003). Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 30 Tahun 2014 mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai "terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung." (PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014, 2014)

Sementara itu (Peralta & Rubalcaba, 2021) menyatakan bahwa inovasi sektor publik dapat diartikan sebagai adopsi perubahan yang baru bagi organisasi dan lingkungan yang relevan. Inovasi adalah adopsi, penciptaan, atau pengembangan ide, objek, dan praktik baru pada organisasi. Pendapat ini relevan untuk menganalisis bagaimana MPP sebagai bentuk inovasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Gowa. Definisi ini mendukung bahwa penerapan MPP di Kabupaten Gowa, meskipun bukan konsep baru secara nasional, tetap merupakan inovasi jika membawa perubahan signifikan dalam konteks lokal.

Pengertian inovasi secara etimologi berasal dari kata innovation yang berarti “pembaharuan, perubahan (secara) baru”. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovasi adalah “pemasukan atau pengenalan hal hal yang baru pembaharuan” serta “penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat)”. Inovasi sering dipahami sebagai penemuan, akan tetapi inovasi memiliki makna yang berbeda dari penemuan dalam arti discovery maupun invention. (Setijaningrum, 2017)

sedangkan inovasi menurut Kusmana (2010) dalam (Setijaningrum, 2017), Inovasi adalah suatu hasil penciptaan sesuatu yang dianggap baru yang dimaksudkan untuk mengatasi masalah, baik berupa ide, barang, kejadian, metode dan sebagainya yang dilakukan oleh seseorang/kelompok.

Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan

berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif

Menurut Suryani (2008) dalam (Soraya & Astuti, 2019), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara, ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga seringkali digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

Berdasarkan teori dan definisi di atas, penerapan MPP di Kabupaten Gowa dapat dikategorikan sebagai inovasi karena menawarkan keunggulan relatif dibandingkan metode pelayanan sebelumnya. Disesuaikan dengan kebutuhan dan konteks Masyarakat local Gowa. Melibatkan perubahan dalam proses dan struktur organisasi pelayanan publik. Memberikan manfaat yang dapat diamati oleh masyarakat.

Rogers mengemukakan bahwa untuk menjadi inovasi, sesuatu harus memenuhi beberapa karakteristik tertentu, seperti, (Suwarno, 2018) :

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak

sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau dapat di uji coba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dengan atribut seperti itu, maka inovasi sebuah inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geofisik yang menempatkannya baru pada satu tempat, namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lain.

2. Jenis-jenis inovasi

Menurut “Agus Dwiyanto dalam (Putri, 2023) beberapa jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi 4 jenis yaitu:

a) Inovasi Kebijakan

Perubahan pemberian pelayanan melalui perubahan yang diharapkan dapat menjadi lebih baik lagi.

b) Inovasi Dalam Proses

memiliki arti adanya perubahan dalam pengelolaan pelayanan guna memberikan pelayanan lebih baik dari sebelumnya.

c) Inovasi Sistem

maksudnya terdapat penambahan pemanfaatan serta menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

d) Inovasi Konseptual

Pergeseran konsep atau paradigma, sebagai contoh birokrat bukan lagi penguasa namun pelayan publik.

Terlepas dari berbagai pemahaman terkait inovasi tersebut, (Suwarno, 2018), inovasi tidak akan terlepas dari hal-hal berikut.

- 1) Pengetahuan baru, artinya inovasi hadir sebagai suatu pengetahuan baru bagi masyarakat dalam suatu sistem sosial tertentu.
- 2) Cara baru, artinya inovasi dapat berupa cara baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.
- 3) Objek baru, suatu inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik atau berwujud maupun yang tidak berwujud.
- 4) Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi, dengan indikator biasanya langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat.

- 5) Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru, merupakan produk dari suatu proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Inovasi merupakan suatu ide, gagasan, baik berupa produk maupun jasa yang baru ataupun baru diketahui. Inovasi di sektor publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan. Program inovasi dalam pelayanan publik merupakan ide baru melalui penggunaan teknologi sebagai usaha meningkatkan dan memperbaiki pelayanan publik dengan inisiatif, metodologi, dan alat baru

2. Pelayanan publik.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari peran dan fungsi pemerintah, dan dapat disebut sebagai inti dari sebuah penyelenggaraan pemerintah. (Furqoni, 2014) Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

(Heryanto Monoarfa, 2012) Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi, (Mahmudi, 2010:223) dalam (Sellang & Useng, 2013):

- a) Satuan kerja/ satuan organisasi kementerian.
- b) Departemen.
- c) Lembaga pemerintah non departemen.
- d) Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara.
- e) Badan usaha milik Negara.
- f) Badan Hukum Milik Negara.
- g) Badan Usaha Milik Daerah.
- h) Instansi pemerintah lainnya, baik pusat dan daerah termasuk dinas – dinas dan badan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, Pelayanan publik juga di atur dalam UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), yang mendefinisikan 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. (Publik & Indonesia, 2009)

3. Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mal pelayanan publik merupakan inovasi pemerintah dalam sistem layanan publik di Indonesia yang menggabungkan berbagai jenis layanan, baik yang dikelola pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik Negara (BUMN) maupun sektor swasta dalam satu atap. Yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan meningkatkan transparansi, serta akuntabilitas layanan publik.

(Indonesia, 2017) Menurut MENPANRB, No. 23 tahun 2017, menyatakan bahwa tujuan pembentukan mall Pelayanan publik (MPP) ini antara lain untuk memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, sebagai wujud integrasi pemerintah sebagai penyelenggara layanan.

(Haryani & Puryatama, 2020) Mal Pelayanan Publik sendiri merupakan pelayanan terpadu generasi ketiga yang dianggap sebagai langkah pembaharuan bagi sistem administrasi pelayanan publik di Indonesia. Mal Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dan badan usaha milik Negara (BUMN) dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

Dalam hal ini, Mal Pelayanan Publik menawarkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan percepatan dalam sektor pelayanan publik. Ini karena segala proses pelayanan yang terkesan lama dan berbelit-belit mulai ditinggalkan. Mal Pelayanan Publik menjadi media untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh, menunjukkan wajah baru birokrasi yang mengadopsi *new public service*, hal ini tentu benar benar menggambarkan manfaat yang luas bagi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.(Umam & Adianto, 2020)

Perlu diketahui bahwa generasi pertama layanan terpadu di Indonesia yakni Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian dari PTSA berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai generasi kedua. Kehadiran MPP selanjutnya tidak lantas mematikan PTSP di generasi sebelumnya, namun justru peran PTSP ini diperluas dengan adanya MPP. Konsep dari Mal Pelayanan Publik ini

4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2018:55) dalam (Saputro, 2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dalam menilai sejauh mana mutu pelayan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari criteria dimensi-dimensi pkualitas pelayan publik. Akan tetapi seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga

negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah

Dimensi yang dapat menentukan keberhasilan dalam kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2018 : 63) dalam (Saputro, 2016) untuk lebih jelasnya akan peneliti uraikan secara terperinci sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Berwujud), kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas

pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.

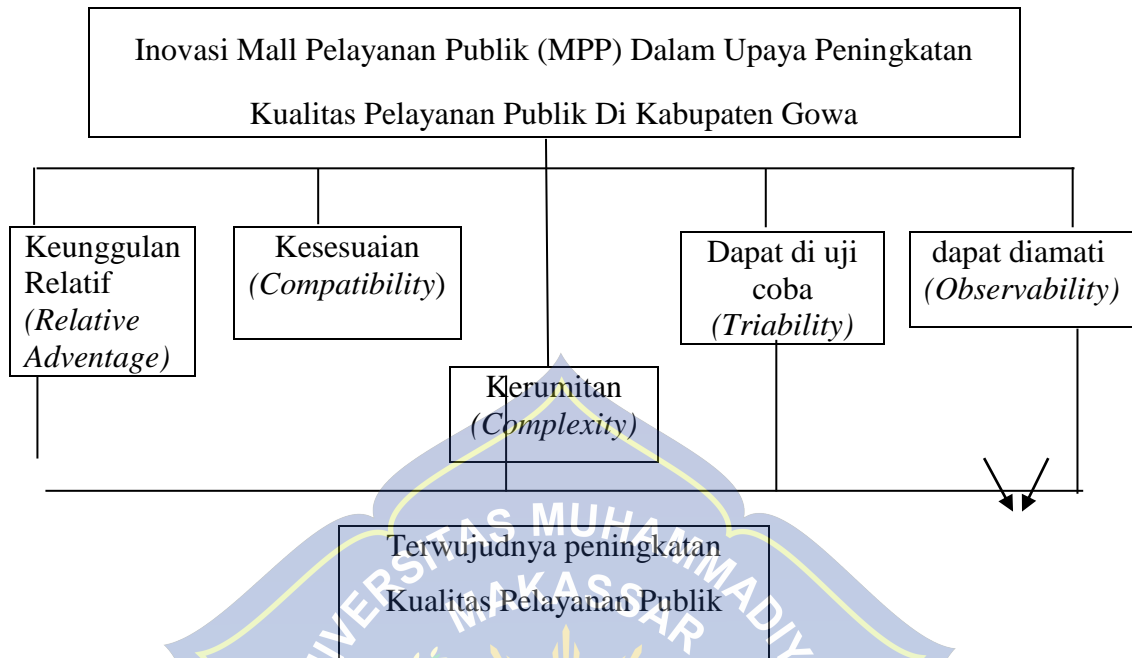
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir dalam sebuah penelitian kualitatif merupakan struktur konseptual yang di gunakan untuk memaparkan dan menjelaskan hubungan antar konsep, fenomena yang akan di analisis dalam penelitian yang meninjau dari literature, penelitian terdahulu, konsep, serta landasan teori. dalam penelitian kualitatif kerangka pikir lebih bersifat fleksibel dan terbuka, karna seringkali tidak memiliki hipotesis yang pasti di awal.

Berdasarkan judul penelitian di atas yaitu, Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa Maka kerangka pikir pada penelitian ini menggunakan indikator teori Rogers dalam (Suwarno, 2018) yaitu,

Bagan Kerangka Pikir



Tabel 2. 4 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Gowa yang menitik beratkan fokus penelitian pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian mencakup analisis bentuk inovasi yang diterapkan, seperti integrasi layanan, serta dampaknya terhadap dimensi kualitas pelayanan publik. Sehingga peneliti dapat mengeksplorasi dampak yang dihasilkan dari inovasi pelayanan tersebut.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Keunggulan relatif

Keunggulan relatif dari inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) mengacu pada kemampuan MPP untuk memberikan manfaat lebih besar dibandingkan solusi lain dalam pelayanan publik. Hal ini meliputi penyatuan berbagai layanan,

peningkatan kualitas pelayanan, dan penggunaan teknologi modern untuk mempercepat serta memperbaiki mutu pelayanan.

b.) Kesesuaian

Kesesuaian dalam penerapan inovasi MPP merujuk pada tingkat kecocokannya dengan kebutuhan masyarakat, karakteristik lokal, dan lingkungan di Kabupaten Gowa. Pentingnya kesesuaian ini terletak pada pengaruhnya terhadap keberhasilan penerapan, penerimaan oleh masyarakat, dan keberlanjutan program.

c.) Kerumitan

Kerumitan dalam inovasi MPP menggambarkan tingkat kesulitan yang dihadapi dalam proses pelaksanaan dan pengelolaan inovasi ini, terutama dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gowa.

d.) Dapat di uji coba

Kemungkinan percobaan dalam konteks MPP adalah proses uji coba yang dilakukan sebelum inovasi ini diterapkan secara menyeluruh. Uji coba ini bertujuan untuk menilai potensi keberhasilan, mengenali kendala yang mungkin muncul, dan mengukur dampaknya terhadap pelayanan publik.

e.) Dapat Diamati

Kemampuan untuk diamati mengacu pada hasil yang dapat dilihat dari proses penerapan inovasi MPP dalam memberikan pelayanan publik. Proses ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek yang masih memerlukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih 2 (dua) bulan. Lokasi penelitian berada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis kualitatif, dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan berasal dari observasi, wawancara, secara langsung, catatan lapangan, dokumen pribadi dan catatan resmi lainnya.

Sedangkan, tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dimana dalam penelitian ini akan memberikan gambaran dan menganalisis keadaan di lokasi penelitian yang berdasarkan fakta yang ada di lokasi penelitian. Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala dinas, Kepala Bidang, dan staff/pegawai MPP. untuk mendapatkan wawasan langsung tentang penerapan inovasi, serta observasi lapangan untuk melihat efektivitas inovasi yang dilakukan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan peneliti yang sumbernya dari data-data yang sudah di olah sebelumnya menjadi perangkat informasi dalam bentuk dokumen, laporan-laporan, seperti laporan tahunan (MPP) Kabupaten Gowa yang mencakup informasi tentang perkembangan pelayanan, jumlah layanan yang disediakan dan statistic pengguna. dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. data ini merupakan data pendukung dari data primer.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fenomena “inovasi mal pelayanan publik (mpp) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan public di kabupaten gowa” Peneliti telah menetapkan informan yang dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan topik penelitian. Informan yang dipilih dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Infroman Penelitian

No.	Nama Informan	Inisial	Keterangan/jabatan
1.	Ari Syafardini, SE., M.Si	AS	Sekretaris DPMPTSP Kab. Gowa
2.	Mukhlis Nawawi, S.P., M.Si	MN	Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan
3.	Badrie	B	Staff
4.	Sherly	S	Masyarakat
5.	Kurniati idrus	KI	Masyarakat
6	Andi Irma	AI	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi atau data yang akurat, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dalam penelitian sosial. Teknik ini dapat dibagi menjadi tiga kategori utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi(Sugiyono, 2020).

1. Observasi

Teknik ini melibatkan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Peneliti menggunakan observasi untuk mendapatkan gambaran yang realistis tentang perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan penelitian, memahami perilaku manusia, dan melakukan evaluasi terhadap aspek tertentu serta memberikan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung, yaitu melalui komunikasi verbal dengan semua informan. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, di mana pertanyaan yang sama disiapkan untuk diajukan kepada semua informan, sehingga memungkinkan perbandingan jawaban secara sistematis.

3. Dokumentasi

Teknik ini melibatkan pencatatan dan analisis dokumen serta data yang relevan dengan penelitian. Data dokumentasi berfungsi sebagai bukti tambahan dari hasil wawancara. Peneliti menelusuri dan mempelajari

dokumen yang sudah ada, termasuk buku-buku dan laporan terkait, untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan topik penelitian

F. Teknik Analisis Data

Analisis data melibatkan proses sistematis untuk mencari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengorganisasian data ke dalam kategori, pembagian data menjadi unit-unit, sintesis, penyusunan pola, pemilihan informasi yang penting untuk dianalisis, dan akhirnya membuat kesimpulan yang jelas dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis data interaktif dari Miles dan Huberman, yang juga dikenal sebagai teknik analisis data di lapangan. Teknik ini dilakukan secara terus-menerus dan interaktif hingga data dianggap jenuh. Model analisis Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020) meliputi empat langkah utama: pengumpulan data, reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing). Dalam penelitian kualitatif, analisis data dimulai dari tahap pra-lapangan hingga penelitian selesai, dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

1. Reduksi Data

Proses menyaring dan mengurangi data mentah menjadi bentuk yang lebih terfokus. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyaring informasi yang relevan dan membuang data yang tidak perlu.

2. Display Data

Tahap dimana data yang telah direduksi disajikan dalam format yang memudahkan pemahaman dan analisis lebih lanjut. Penyajian data memungkinkan peneliti untuk melihat pola dan hubungan antar data.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Proses menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis dan memverifikasi temuan untuk memastikan keabsahan. Kesimpulan harus didasarkan pada bukti yang kuat dan relevan dengan penelitian.

G. Pengabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak hanya berusaha mengungkap kebenaran objektif tetapi juga memastikan keabsahan data, yang sangat penting untuk mengukur kredibilitas penelitian dan mempertanggungjawabkan hasilnya secara ilmiah. Pengukuran keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik triangulasi. (Sugiyono dalam Fernando et al., 2021) menjelaskan bahwa triangulasi melibatkan penggabungan berbagai teknik dan sumber data untuk mengumpulkan informasi.

Validitas data sangat penting untuk hasil akhir penelitian, sehingga diperlukan teknik verifikasi keabsahan data. Dalam penelitian ini, triangulasi digunakan sebagai metode untuk memeriksa keabsahan data dengan cara berikut:

1. Triangulasi Sumber: Menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber berbeda.

2. Triangulasi Teknik: Memeriksa data yang diperoleh dari sumber yang sama menggunakan metode atau teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memastikan keakuratannya.
3. Triangulasi Waktu: Mempertimbangkan waktu pengambilan data, karena waktu dapat memengaruhi kredibilitas informasi. Data yang dikumpulkan di waktu yang berbeda, seperti pagi hari saat narasumber masih segar, sering kali lebih valid.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Pada bab ini penelitian akan memberikan terkait Gambaran umum tentang Lokasi fokus penelitian yaitu kabupaten Gowa yang merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan.

1. Sejarah Kabupaten Gowa

Sebelum Indonesia Merdeka, wilayah kabupaten Gowa dikenal sebagai pusat kesultanan Gowa yang di pimpin oleh seorang sultan. di antara para pemimpinnya, sultan Hasanuddin adalah sosok yang dikenal pada abad ke -16 hingga ke-17, benteng somba opu menjadi pusat pemerintahan kesultanan tersebut dan sudah dikenal oleh bangsa-bangsa eropa seperti Portugis, Belanda, inggris, Denmark dan Prancis yang sempat menetap disana.

Nama Gowa tidak asing lagi dalam sejarah bangsa Indonesia. Sejak abad keempat belas (1320), Kerajaan Gowa telah dikenal sebagai negara maritim yang kuat di perairan Nusantara. Dari kerajaan inilah lahir Sultan Hasanuddin, Raja Gowa ke-16, yang terkenal dengan julukan "Ayam Jantan dari Timur", yang dengan gigih melawan penjajahan VOC Belanda di awal kolonialisme Indonesia. Kerajaan Gowa tidak hilang dengan cepat, meskipun pada akhirnya harus tunduk pada Perjanjian Bungaya. Pelabuhan Makassar, yang kemudian berkembang menjadi Kota Makassar, adalah salah satu peninggalan terbesarnya. Sementara Kerajaan Gowa adalah cikal bakal Kabupaten Gowa saat ini, kota ini dapat dianggap sebagai warisan langsung dari kerajaan tersebut.

Kabupaten ini, yang hanya berjarak sekitar sepuluh menit perjalanan dari Kota Makassar, menyediakan sebagian besar kebutuhan dasar bagi kehidupan kota masyarakat. Mulai dari bahan bangunan, terutama makanan, hingga air bersih dari Waduk Bili-bili. Kemampuan Kabupaten Gowa menyuplai kebutuhan bagi daerah sekitarnya karena keadaan alamnya. Kabupaten ini memiliki luas 1.883,32 km² dan terdiri dari enam gunung, dengan Gunung Bawakaraeng yang tertinggi. Selain itu, Sungai Jeneberang melintasi wilayah ini, dan di wilayah mana ia menyatu dengan Sungai Jenelata yang dibangun Waduk Bili-bili. Tanah Gowa kaya akan bahan galian dan subur berkat manfaat alam ini.

2. Profil Kabupaten Gowa

Secara geologis, Kabupaten Gowa terletak pada 5°33' - 5°34' Lintang Selatan dan 120°38' - 120°33' Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Gowa ±1.883,33 km². Kabupaten Gowa terdiri dari 18 kecamatan, 46 kelurahan dan 122 desa. dan jumlah penduduk pertengahan 2024 sebanyak 806.908 jiwa. Sebagian besar wilayah Kabupaten Gowa berupa daerah rawa-rawa dan pegunungan dataran tinggi dengan ketinggian antara 10-2.800 meter di atas permukaan laut. Akan tetapi, wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar berupa pegunungan dataran tinggi, yaitu sekitar 72,26%, terutama di bagian timur hingga selatan berupa Pegunungan Tinggimoncong, Pegunungan Bawakaraeng-Lompobattang, dan Pegunungan Batureppe-Cindako. Dari seluruh wilayah Kabupaten Gowa, 35,30% memiliki kemiringan lereng lebih dari 40 derajat, terutama di Daerah Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya, dan Tompobulu. Wilayah Gowa dilintasi oleh banyak sungai yang cukup besar, yakni sebanyak 15 sungai. Sungai yang memiliki

rentang rembesan terbesar adalah Sungai Jeneberang, yakni seluas 881 km² dengan panjang sungai utama 90 km.

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Gowa



★ Sumber: website DPMPTSP Kabupaten Gowa

Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

- Utara : Kota Makassar, Kabupaten Maros, dan Kabupaten Bone
- Timur : Kabupaten Sinjai, Kabupaten Bantaeng.
- Selatan : Kabupaten Takalar dan Kabupaten Jeneponto
- Barat : Kota Makassar dan kabupaten takalar

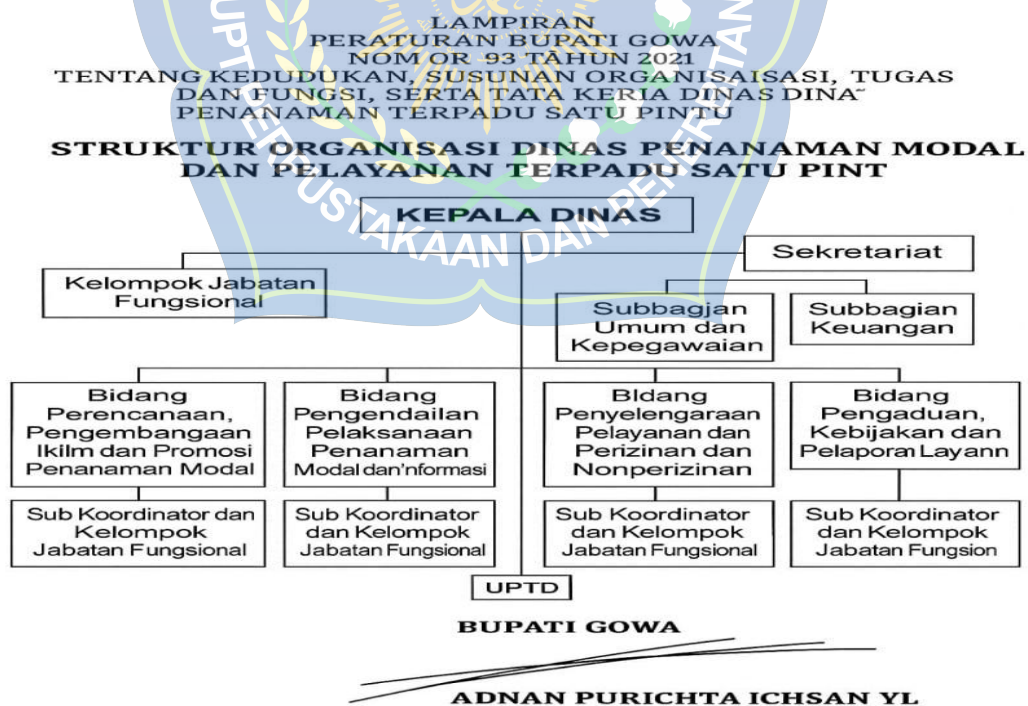
3. Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, dalam hal ini mencantumkan bahwa, MPP merupakan tempat dilaksanakannya kegiatan atau praktik penyelenggaraan pelayanan publik barang, jasa, dan/atau jasa pemerintahan yang merupakan kelanjutan dari kegiatan pelayanan publik, baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha

Milik Daerah/perusahaan swasta dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Organisasi yang melaksanakan tugas dan kewenangan di bidang perekonomian dan mengoordinasikan pelayanan terpadu satu pintu harus mengikutsertakan instansi Kementerian/Lembaga lain/Pemerintah Daerah, serta instansi Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah/perusahaan swasta.

Oleh karna itu MPP diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, ruang lingkup MPP yang meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah/dan swasta.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

DPMPTSP ditunjuk sebagai leading sector karna memiliki peran strategis Dalam tatanan ini karena sejak awal telah menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu dan memiliki kemampuan dalam hal koordinasi lintas instansi, pengelolaan informasi perizinan, dan pengelolaan berbasis sistem informasi. Penunjukan DPMPTSP sebagai segmen penggerak juga sejalan dengan arah kebijakan Kementerian PAN -RB (KemenPAN-RB) yang mengamanatkan pengelolaan MPP berada di bawah koordinasi DPMPTSP agar pelaksanaannya lebih terarah, terorganisir, dan bertanggung jawab. Dengan kewenangan yang jelas dan koordinasi yang solid di bawah DPMPTSP, diharapkan MPP dapat memberikan pelayanan publik yang unggul, produktif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. dalam hal ini dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu atap selaku penyelenggara merumuskan visi dan misi sebagai beriku:

Sebagai pusat layanan terpadu, MPP Gowa dapat menjadi wadah bagi berbagai organisasi dan lembaga pemerintah, instansi, dan sektor swasta, untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Saat ini, terdapat 30 dan 147 layanan organisasi dan lembaga pendidikan yang terlibat dalam pemberian layanan di MPP ini, baik dari pemerintah daerah maupun sektor swasta, yang bekerja sama untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat .

Adapun 30 instansi bergabung diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gowa
2. DPMPTSP Kabupaten Gowa
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

4. Dinas Sosial Kabupaten Gowa
5. ULP Kabupaten Gowa
6. Dinas PUPR Kabupaten Gowa
7. Dinas Perhubungan Kabupaten Gowa
8. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gowa
9. Dinas Perkimtan Kabupaten Gowa
10. Dinas Kesehatan Kabupaten Gowa
11. Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa
12. Kepolisian Resor Gowa
13. Kejaksaan Negeri Gowa
14. Pengadilan Negeri Kabupaten Gowa
15. Imigrasi Kelas I Gowa
16. Kemenag Kabupaten Gowa
17. Kantor Pengadilan Agama Kabupaten Gowa
18. BPN Kabupaten Gowa
19. Kantor Pajak Pratama Kabupaten Gowa
20. PDAM Kabupaten Gowa
21. PLN Kabupaten Gowa
22. BPJS Kesehatan Cabang Gowa
23. BPJSs Ketenagakerjaan Cabang Gowa
24. UPT Samsat Gowa
25. Bank Sulselbar Cabang Gowa
26. Bank BRI Cabang Gowa

27. Post Indonesia Cabang Gowa
28. Bank BNI Cabang Gowa
29. Kementerian Hukum Dan HAM
30. Rumah Produktif

MPP Gowa menyediakan 147 jenis layanan yang mencakup berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pembuatan paspor, pengurusan KTP dan KK, perizinan usaha, layanan perpajakan, serta layanan dari BUMN dan BUMD. Keberadaan MPP ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat Kabupaten Gowa dan sekitarnya.

Sementara itu keaktifan Mal Pelayanan Publik dapat di lihat dari data pengunjung :

Tabel 4.1 Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik
Kab. Gowa Tahun 2024

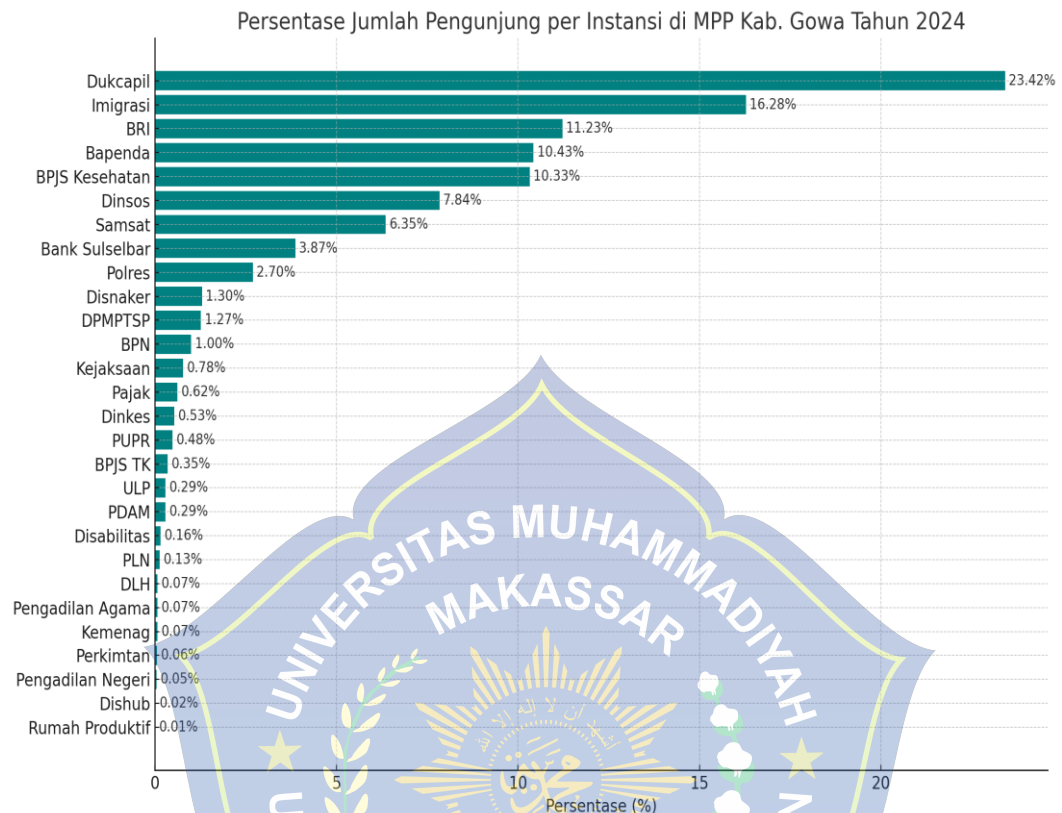
No	Nama Instansi	Bulan						Jumlah Per Instansi	Persentase (%)
		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember		
1	Polres	32	224	381	534	561	526	2.258	2,70
2	Kejaksaan	120	113	116	127	146	32	654	0,78
3	Pengadilan Negeri	16	10	8	4	2	5	45	0,05
4	Kementerian Agama	8	8	19	9	4	11	59	0,07
5	Pengadilan Agama	16	6	9	16	5	4	56	0,07
6	Pajak	115	119	83	86	48	68	519	0,62
7	BPN	585	56	142	21	19	13	836	1,00
8	Imigrasi	2.272	1.983	2.063	2.379	2.407	2.528	13.632	16,28
9	Samsat	723	931	790	939	747	1.187	5.317	6,35
10	Bank Sulselbar	560	619	558	571	416	519	3.243	3,87
11	Badan Pendapatan Daerah	1.877	1.442	1.554	1.554	1.228	1.080	8.735	10,43

Tabel 4.1 lanjutan

12	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	3.822	3.197	3.053	3.419	3.269	2.843	19.603	23,42
13	PDAM	41	34	46	39	43	39	242	0,29
14	PLN	21	21	18	25	8	13	106	0,13
15	ULP	55	32	37	41	51	25	241	0,29
16	Dinas Lingkungan Hidup	5	8	10	18	10	8	59	0,07
17	Dinas Perhubungan	7	1	1	2	3	1	15	0,02
18	Rumah Produktif	2	3	1	-	-	5	11	0,01
19	Dinas Sosial	1.254	1.205	1.091	1.142	939	935	6.566	7,84
20	Dinas Perkimtan	2	-	21	20	4	5	52	0,06
21	Dinas Pupr	56	52	57	101	82	55	403	0,48
22	Bpjs Ketenagakerjaan	36	29	29	78	74	50	296	0,35
23	Bpjs Kesehatan	711	1.665	1.704	1.656	1.489	1.421	8.646	10,33
24	Dinas Tenaga Kerja	263	173	168	172	162	152	1.090	1,30
25	Dinas Kesehatan	71	103	89	71	50	58	442	0,53
26	Pos indonesia	31	70	87	90	67	66	411	0,52
27	Bank BRI	1.639	1.708	1.859	1.412	1.026	1.758	9.402	11,23
28	Dinas Penanaman Modal Dan PTSP	50	125	264	248	218	155	1.060	1,27
29	Bank BNI	230	311	465	211	215	356	1.788	1,90
30	Pelayanan Disabilitas	112	6	2	6	-	5	131	0,16
	Jumlah Pengunjung Instansi	14.471	13.873	14.171	14.684	13.011	13.501	83.719	

Sumber Data: Kantor DPMPTSP Kabupaten Gowa

Adapun hasil persentase jumlah pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3 Persentase Jumlah Pengunjung MPP Tahun 2024

Sumber: Kantor DPMPTSP Kabupaten Gowa

Berdasarkan data dari MPP menunjukkan, bahwa terdapat jumlah pengunjung yang aktif hal ini menunjukkan bahwa MPP sudah menjadi wadah layanan yang terintegrasi yang aktif dan produktif, hal ini sudah menjawab terkait kebutuhan Masyarakat gowa.

Pada data terlihat, (MPP) tampak mengalami perubahan tingkat kunjungan pada masing-masing lembaga yang termasuk dalam MPP. Jumlah pengunjung keseluruhan dari seluruh kantor selama kurun waktu Juli hingga Desember mencapai 83.719 orang. Kantor dengan jumlah pengunjung terbanyak adalah Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil dengan jumlah 19.603 pengunjung

atau sekitar 23,42% dari keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan jasa kependudukan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Diikuti oleh Transaksi dengan 13.632 pengunjung (16,28 %) dan Bank BRI dengan 9.402 pengunjung (11,23%). Pihak ketiga ini mencatat jumlah pengunjung terbanyak di antara seluruh layanan yang tersedia. Selain itu, Kantor Pendapatan Daerah memperoleh 8.735 tamu (10,43%), dan BPJS Kesehatan mencatat 8.646 kunjungan (10,33%). Hal ini menunjukkan tingginya permintaan layanan pajak daerah dan jaminan kesehatan.

Jumlah kunjungan di Bantuan Sosial juga cukup tinggi, yakni 6.666 tamu (7,52%), dan Samsat melayani 5.317 tamu (6,35%). Sementara itu, Bank Sulselbar melayani 3.243 tamu (3,87%). Sementara itu, beberapa kantor mencatat jumlah kunjungan yang relatif sedikit. Misalnya, Rumah Produktif hanya melayani 11 tamu (0,01%), dan Dinas Perhubungan hanya 15 tamu (0,02%). Pengadilan Negeri, Kejaksaan Agama, dan Pengadilan Agama juga mencatat jumlah kunjungan kurang dari 100 orang, yang menunjukkan bahwa layanan mereka mungkin tidak terlalu sering dibutuhkan di MPP atau masyarakat lebih memilih mengakses layanan tersebut di luar MPP. Secara ekspansif, Dinas Tenaga Kerja (1.090 tamu, 1,30%), Dinas Spekulasi dan PTSP (1.060 tamu, 1,27%), dan Dinas PUPR (403 tamu, 0,48%) menunjukkan tingkat kunjungan langsung. Ketersediaan Layanan Disabilitas dengan jumlah 131 tamu (0,16%) juga menunjukkan perhatian yang luar biasa kepada kelompok rentan, meskipun masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa layanan yang terkait langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat seperti

kependudukan, mobilitas, kesehatan, keuangan, dan pajak merupakan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Sementara itu, perusahaan dengan bagian khusus atau administrasi yang tidak umum mencatat jumlah kunjungan yang lebih rendah.

Tabel 4.2 Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik
Kab. Gowa Perbulan Januari-Maret Tahun 2025

No	Nama Instansi	Bulan						Jumlah Per Instansi
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	
1	Polres	196	150	235				581
2	Kejaksaan	75	42	60				177
3	Pengadilan Negeri	2	-	1				3
4	Kementerian Agama	5	4	4				13
5	Pengadilan Agama	7	3	3				13
6	Pajak	9	-	64				73
7	BPN	3	165	8				176
8	Imigrasi	2.382	2.270	1.309				5.961
9	Samsat	611	593	673				1.877
10	Bank Sulselbar	367	406	292				1.065
11	Badan Pendapatan Daerah	1.387	1.394	1.016				3.797
12	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	2.963	3.286	2.742				8.991
13	PDAM	33	46	38				117
14	PLN	25	6	1				32
15	ULP	47	54	26				127
16	Dinas Lingkungan Hidup	11	8	11				30
17	Dinas Perhubungan	3	5	2				10
18	Rumah Produktif	3	2	1				6
19	Dinas Sosial	1.538	1.479	909				3.926

20	Dinas Perkimtan	8	4	7				19
21	Dinas PUPR	72	64	50				186
22	Bpjs Ketenagakerjaan	85	81	7				173

Tabel 4.2 lanjutan

23	Bpjs Kesehatan	1.384	1.623	1.118				4.125
24	Dinas Tenaga Kerja	173	147	86				406
25	Dinas Kesehatan	69	86	44				199
26	Bank BRI	14	9	58				81
27	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	247	322	243				812
28	Pos Indonesia	56	71	84				211
29	Bank BNI	90	81	84				255
30	Pelayanan Disabilitas	-	-	-				-
	JUMLAH Per Hari	11.719	12.249	9.008	-	-	-	32.976

Sumber Data: Kantor DPMPTSP Kabupaten Gowa

Berdasarkan data jumlah pelayanan per instansi di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa selama periode Januari hingga Maret, tercatat total sebanyak (32.976) layanan telah diberikan kepada masyarakat. Instansi dengan jumlah pelayanan tertinggi adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan total 8.991 layanan, diikuti oleh Imigrasi sebanyak (5.961) layanan, serta BPJS Kesehatan dan Dinas Sosial masing-masing sebanyak (4.125) dan (3.926) layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, keimigrasian, kesehatan, dan sosial masih sangat tinggi.

Di sisi lain, beberapa instansi seperti Pengadilan Negeri, Dinas Perhubungan, Rumah Produktif, dan Pelayanan Disabilitas mencatat angka pelayanan yang sangat rendah, bahkan tidak ada aktivitas layanan pada Pelayanan Disabilitas selama tiga bulan tersebut. Dari segi tren bulanan, Februari mencatat jumlah layanan tertinggi dengan (12.249) layanan, disusul Januari dengan (11.719) layanan, dan Maret mengalami penurunan menjadi (9.008) layanan. Penurunan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti hari libur, keterbatasan jaringan, atau menurunnya permintaan layanan. Secara umum, data ini mencerminkan bahwa digitalisasi dan integrasi pelayanan di MPP Kabupaten Gowa telah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa instansi yang perlu didorong untuk meningkatkan akses dan pemanfaatan layanannya.

Evaluasi terhadap keberhasilan ini tidak hanya melihat angka-angka statistik semata, tetapi juga mempertimbangkan aspek kualitatif seperti pengalaman pengguna, tingkat adopsi teknologi, dan kemudahan akses layanan. Mutu kerja juga menjadi aspek yang penting dalam evaluasi pengoptimalan layanan publik berbasis digital. Hal ini mencakup seberapa lengkap sarana dan prasarana yang meliputi fasilitas yang memadai hingga seberapa tugas petugas layanan publik menggunakan teknologi digital untuk menghasilkan hasil yang akurat, konsisten, dan tepat waktu.

Dengan adanya MPP, berbagai macam administrasi kini terkoordinasi dalam satu gedung, sehingga masyarakat datang dalam satu tempat untuk mengakses berbagai keperluan administrasi. Biasanya tentu sangat membantu

dalam menghemat waktu, mengurangi biaya transportasi, dan memperluas kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Secara umum, MPP dianggap sebagai kemajuan yang membawa perubahan besar dalam kualitas layanan publik di daerah. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan informan Pegawai MPP bahwa:

a. Visi dan Misi

1.) Visi

“terwujudnya investasi yang mendukung peningkatan perekonomian melalui pelayanan terpadu satu pintu yang berkualitas”

2.) Misi

- a) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan tata kelola administrasi kantor untuk mencapai efisiensi, efektifitas dan kenyamanan kerja.
- b) Mewujudkan penanaman modal yang berdaya saing sesuai potensi dan kemampuan daerah.
- c) Mewujudkan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara dan akuntabel.

B. Hasil Penelitian Inovasi Mal Pelayanan Publik Mpp Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa

(MPP) merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dengan menyatukan berbagai jenis pelayanan pemerintah dan sektor terkait dalam satu tempat yang mudah diakses oleh masyarakat. Di Kabupaten Gowa, MPP diluncurkan sebagai suatu upaya untuk menyediakan

pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih mudah dijangkau dan cepat selesai. Kehadiran MPP di Kabupaten Gowa dapat menjadi langkah penting dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang lebih baik dan lebih tanggap terhadap tuntutan zaman.

Pelaksanaan MPP di Kabupaten Gowa sangat penting karena berbagai alasan. Salah satunya adalah untuk memperlancar arus pelayanan yang selama ini terpisah-pisah antar kantor dan membutuhkan banyak waktu dan biaya. Dengan adanya MPP, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi berbagai kantor atau kantor yang tersebar di berbagai daerah untuk mengurus administrasi. Selain itu, semua pelayanan tersebut dapat diakses dalam satu lokasi, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai pelayanan publik dengan lebih mudah, cepat, dan praktis.

Konsep MPP juga merupakan jawaban atas tuntutan masyarakat akan layanan publik yang lebih cepat, lebih efektif, dan lebih bermutu. Dengan menanggapi tuntutan tersebut, pemerintah diharapkan dapat membangun kepercayaan dan dukungan terhadap publik. Selain itu, kualitas layanan yang lebih baik dapat mempercepat proses regulasi dan perizinan yang terkait dengan sektor keuangan. Hal ini pada gilirannya akan mendukung iklim investasi yang lebih baik, menarik investor, dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

Integrasi administrasi dalam MPP Gowa tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga menyediakan teknologi informasi ketenagakerjaan untuk mempercepat dan menyederhanakan proses. Dengan aplikasi berbasis digital, sistem pemrosesan otomatis, dan pengembangan

kapasitas sumber daya manusia, MPP dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan mudah. Teknologi ini juga memberikan dampak pada penanganan yang lebih tepat dan cepat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat dengan layanan publik yang diberikan.

Meskipun demikian, pelaksanaan MPP tidak lepas dari berbagai tantangan, seperti penyempurnaan kerangka kerja dan koordinasi antar berbagai lembaga, tantangan tersebut dapat diatasi melalui perencanaan yang matang dan dukungan penuh dari semua komponen terkait. Dengan komitmen dan kolaborasi antara pemerintah daerah, dinas terkait, dan masyarakat, MPP dapat menjadi sebuah wujud pengabdian kepada masyarakat yang tidak hanya kreatif tetapi juga efektif dan efisien.

Pemerintah Daerah Gowa dibentuk pada tahun 2024 dan berkat dukungan penuh berbagai pihak, Pemerintah Daerah Gowa segera mulai beroperasi dan mampu memberikan pelayanan prima dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini menunjukkan komitmen Pemerintah Daerah Gowa dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan efektif bagi masyarakat.

Sebagai pusat layanan terpadu, MPP Gowa dapat menjadi wadah bagi berbagai organisasi dan lembaga pemerintah, instansi, dan sektor swasta, untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Saat ini, terdapat 30 dan 147 layanan organisasi dan lembaga pendidikan yang terlibat dalam pemberian layanan di MPP ini, baik dari pemerintah daerah maupun sektor swasta, yang bekerja sama untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat .

MPP Gowa menyediakan 147 jenis layanan yang mencakup berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pembuatan paspor, pengurusan KTP dan KK, perizinan usaha, layanan perpajakan, serta layanan dari BUMN dan BUMD. Keberadaan MPP ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat Kabupaten Gowa dan sekitarnya.

Dalam melakukan analisis penelitian ini ada lima indikator untuk melihat karakteristik dari penerapan sebuah inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) pada penelitian ini:

1. Keunggulan Relatif

Keunggulan relatif merupakan salah satu indikator penting dalam sebuah inovasi, yang menunjukkan value suatu inovasi yang lebih bernilai atau lebih unggul dibanding sistem atau strategi sebelumnya. Keunggulan yang paling menonjol dari keunggulan ini adalah adanya pembaharuan sistem, baik melalui penambahan sistem layanan berbasis teknologi/digital, pembaharuan maupun perpaduan antara sistem lama dengan pendekatan modern yang lebih efektif dan efisien. Inovasi yang memiliki keunggulan relatif tidak hanya membawa perubahan, tetapi juga ekonomis sehingga dapat diaplikasikan dalam jangka panjang, sehingga memungkinkan instansi untuk tetap kompetitif dan mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Dalam konteks inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Gowa, keunggulan relatif menjadi penting karena menentukan sejauh mana inovasi ini diterima dan digunakan oleh masyarakat serta instansi pemerintah terkait. MPP hadir sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan

mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dan swasta dalam satu lokasi yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan demikian, MPP berpotensi memberikan keunggulan yang signifikan, seperti waktu pelayanan yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah, akses yang lebih mudah, serta peningkatan kepuasan masyarakat.

Semakin tinggi keunggulan relatif suatu inovasi dibandingkan dengan sistem yang ada sebelumnya, semakin cepat inovasi tersebut akan diadopsi. Oleh karena itu, dalam melihat keberhasilan MPP di Kabupaten Gowa, perlu dievaluasi apakah inovasi ini memang memberikan nilai tambah yang jelas bagi penggunanya, baik dari segi kemudahan, kenyamanan, maupun efisiensi pelayanan.

Hal ini seiring dengan hasil wawancara Bersama Masyarakat/pengunjung pengguna layanan MPP,

“Menurut saya, mall pelayanan publik (mpp) ini jauh lebih bagus dibanding cara lama. Sekarang mengurus apa-apa jadi lebih gampang dan hemat waktu. Dulu sebelum ada mpp, kalau mau mengurus dokumen kayak ktp, izin usaha, bpjs, atau bayar pajak, kita harus ke kantor-kantor yang beda-beda, kadang jauh-jauh lokasinya. Belum lagi harus antri lama di tiap tempat, bisa habis waktu sehari cuma buat satu urusan. Sekarang semua itu bisa diurus di satu tempat, jadi lebih praktis, cepat, dan kita juga nggak capek mondar-mandir”.(Hasil wawancara dengan S, 20/ april /2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan masyarakat pengguna layanan MPP, dapat dilihat bahwa,kehadiran (MPP) mengandung dampak positif yang cukup besar dibandingkan dengan sistem layanan terbuka yang sudah teraktualisasikan. hal tersebut juga menegaskan bahwa keunggulan terbesar dari MPP terletak pada kemudahan akses dan efektivitas waktu yang sangat dirasakan

oleh masyarakat. Beberapa waktu lalu, proses pengurusan berbagai dokumen atau layanan terbuka seperti pembuatan KTP, pengurusan hibah usaha, administrasi BPJS, hingga pembayaran iuran, harus dilakukan dengan mendatangi berbagai kantor pemerintahan atau instansi yang tersebar di berbagai daerah. Hal ini tidak hanya menyita banyak waktu, tetapi juga menyulitkan masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau waktu. Selain harus berpindah dari satu tempat ke tempat lain, masyarakat juga dihadapkan pada antrean panjang di setiap kantor, yang seringkali membuat proses pengurusan manfaat terasa lama dan boros. Hal ini juga bisa dilihat dari keaktifan data pengunjung MPP kabupaten Gowa.



Gambar 4.4 suasana pelayanan di dalam gedung Mal Pelayanan Publik (MPP)

Dengan adanya MPP, berbagai macam administrasi kini terkoordinasi dalam satu gedung, sehingga masyarakat datang dalam satu tempat untuk mengakses

berbagai keperluan administrasi. Biasanya tentu sangat membantu dalam menghemat waktu, mengurangi biaya transportasi, dan memperluas kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Secara umum, MPP dianggap sebagai kemajuan yang membawa perubahan besar dalam kualitas layanan publik di daerah. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan informan selaku Pegawai di MPP bahwa,

“Nah sejak adanya MPP di Kabupaten Gowa ini, semua jenis pelayanan itu sudah terintegrasi di satu gedung. Jadi masyarakat cukup datang ke satu tempat, mereka bisa urus banyak keperluan sekaligus, tanpa perlu bolak-balik. Pelayanannya juga lebih cepat karena sistem antrian sudah pakai digital, terus, ada area tunggu, yang cukup nyaman” (wawancara bersama MN, 23/April/2025).



Gambar 4.5 Mesin antrian digital MPP Gowa

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa, keberadaan (MPP) di Kabupaten Gowa memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai macam layanan publik. Semua layanan terpadu dalam

satu gedung, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai hal sekaligus tanpa harus bolak-balik. Layanan lebih cepat berkat sistem antrian yang canggih, serta area tunggu yang memadai. pernyataan ini juga sejalan dengan perspektif informan Selaku masyarakat bahwa:

“Sebenarnya sangat membantu ini mpp karna kalau dulu kita harus kesana-kemari kalo mau mengurus ktp,pajak dan sebagainya di waktu bersamaan,belum lagi kalau cuaca sudah tidak mendukung hujan, panas dengan adanya mpp ini sudah tidak perlu lagi repot bolak balik dari kantor satu ke kantor laninnya”.(Wawancara bersama KI,21/ April/2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas keunggulan mpp ini bisa di lihat dari aspek kemudahannya bagi masyarakat dimana dengan pengintegrasian layanan di mpp memberikan manfaat bagi masyarakat, terlebih dengan adanya mpp ini lebih menghemat tenaga masyarakat untuk bolak-balik untuk mendapatkan layanan. Dalam dinamika pelayanan publik yang terus berkembang, hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) membawa angin segar bagi masyarakat. MPP bukan sekadar sebuah tempat, tetapi sebuah inovasi dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Tidak perlu lagi berpindah dari satu kantor ke kantor lain, tidak ada lagi kekhawatiran akan cuaca panas atau hujan yang menghambat. Dengan satu langkah menuju MPP, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen sekaligus. Hal ini selaras dengan harapan banyak pihak akan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi.

“MPP ini juga selain sistem antriannya yang sudah berbasis digital pelayanannya juga sudah bisa berbasis digital/Online karna pada dasarnya semua sudah memiliki website masing-masing.khususnya PTSP itu sendiri tapi karna seperti yang diketahui bersama bahwa masih banyak masyarakat yang gagap teknologi makanya MPP ini disediakan untuk offline juga,tapi

meskipun offline akan tetap berlaku itu sistem layanan digital,itu kembali lagi pada kebijakan setiap instansi yang bergabung karna sebagian sudah mempunyai barcode di booth nya masing-masing dan pasti akan di arahkan/ dilayani oleh petugasnya.seperti halnya juga PTSP meskipun sudah ada website onlinenya ,namun masih banyak juga tetap datang ke MPP langsung karna tidak paham.”.(Wawancara bersama B ,21/ April/2025)

Salah satu keunggulan dari keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah penerapan sistem pelayanan berbasis digital, baik dari segi sistem antrian maupun proses layanan itu sendiri. MPP telah memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, seperti sistem antrian online dan layanan melalui website masing-masing instansi. Salah satunya adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang sudah menyediakan layanan online yang cukup efektif.

Namun, implementasi pelayanan digital ini masih menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal literasi teknologi masyarakat. Dari hasil wawancara, disampaikan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami atau belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Kondisi ini membuat sebagian besar masyarakat tetap memilih datang langsung ke MPP untuk mengakses layanan secara konvensional (offline). Oleh karena itu, meskipun sistem digital sudah tersedia, pelayanan secara offline tetap disediakan dan menjadi bagian penting dari strategi pelayanan, khususnya bagi masyarakat yang tergolong gagap teknologi.

Fleksibilitas sistem di MPP juga terlihat dari kebijakan masing-masing instansi yang tergabung. Beberapa instansi telah menerapkan sistem barcode di booth mereka. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan scan

barcode dan langsung diarahkan kepada petugas terkait untuk mendapatkan pelayanan, sehingga pelayanan tetap dapat berlangsung dengan cepat dan efisien. Namun, kembali lagi, efektivitas sistem ini juga sangat bergantung pada tingkat pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan teknologi tersebut.

Khusus untuk layanan PTSP, meskipun sudah berjalan secara online dan telah menunjukkan efektivitasnya, kenyataannya masih banyak masyarakat yang tetap datang langsung ke MPP karena tidak tahu atau tidak mengerti cara mengakses layanan digital tersebut. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya merata pemanfaatannya di kalangan masyarakat.



Gambar 4.6 Website layanan digital MPP Kab. Gowa

Dapat disimpulkan bahwa transformasi digital di MPP merupakan langkah maju dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi oleh masyarakat. Oleh

karena itu, layanan offline tetap menjadi kebutuhan penting, sambil terus dilakukan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat agar dapat beradaptasi dengan sistem digital yang tersedia. MPP idealnya menjadi jembatan antara kemajuan teknologi dan kesiapan masyarakat, agar pelayanan publik dapat berjalan inklusif dan merata bagi semua kalangan.

2. Kesesuaian

Kesesuaian adalah salah satu karakteristik penunjang dalam inovasi yang menentukan sejauh mana suatu inovasi sesuai dengan nilai, kebutuhan, dan konteks sosial masyarakat yang akan menggunakannya. Inovasi dianggap memiliki kesesuaian yang tinggi jika tidak hanya memperkenalkan perubahan teknis, tetapi juga mampu menyelaraskan diri dengan norma sosial, budaya, serta harapan pengguna.

Di Kabupaten Gowa, kesesuaian inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) menjadi aspek penting dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Inovasi MPP tidak hanya dipandang sebagai terobosan teknis semata, melainkan telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan mutu layanan publik.

Kesesuaian inovasi ini merujuk pada sejauh mana penerapan MPP sesuai dengan kondisi lokal, kebutuhan riil, serta karakteristik masyarakat Kabupaten Gowa. Tingkat kesesuaian tersebut sangat menentukan sejauh mana inovasi dapat diterima, berjalan secara efektif, dan bertahan dalam jangka panjang. Hal ini

diperkuat oleh salah satu pernyataan informan, tentang Sejauh mana MPP sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat di Kabupaten Gowa :

“Kalau menurut saya sebagai masyarakat di Kabupaten Gowa, kehadiran MPP ini sebenarnya sudah cukup membantu dan lumayan sesuai dengan kebutuhan dan karakternya masyarakat sini. Soalnya memang dulu kalau mau urus apa-apa itu repot, harus ke kantor dinas masing-masing, dan jaraknya kadang jauh-jauh. Apalagi masyarakat Gowa kan kebanyakan pekerjaannya/aktivitasnya di kebun, di pasar, atau kerja di luar, jadi kalau pelayanan nggak praktis itu menyulitkan”. (wawancara dengan S, 20/April/2025)

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan masyarakat pengguna kayanan dapat di simpulkan, bahwa kehadiran (MPP) di Kabupaten Gowa telah memberikan perubahan bagi masyarakat dengan memberikan kemudahan akses ke berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selama ini, masyarakat harus mengurus berbagai keperluan administrasi dengan mendatangi kantor-kantor layanan terpisah yang seringkali sangat jauh, yang menyita waktu dan tenaga. Hal ini dapat menjadi kendala besar bagi masyarakat yang kebanyakan bekerja di kebun, pasar, atau di luar daerah, karena layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan mereka sering kali menyulitkan mereka.

Masyarakat menuturkan bahwa, keberadaan (MPP) di lingkungannya sangat mendukung dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar. Selama ini, untuk mengurus berbagai dokumen atau keperluan seperti KTP, SIM dan pajak, masyarakat harus datang ke kantor pelayanan masing -masing yang tidak hanya memakan waktu lama, tetapi juga membutuhkan sebagian biaya transportasi.jarak yang jauh antar kantor juga menjadi kendala, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah yang jauh dari pusat pemerintahan.informan juga menyatakan, banyak warga Kabupaten Gowa yang bekerja di kebun, pasar, atau bekerja di luar rumah

sehingga waktu mereka sangat terbatas. Jika layanan publik tidak tersedia dengan mudah, mereka harus merelakan waktu kerja yang selama ini sangat terbatas untuk mengurus berbagai keperluan yang tampaknya lebih praktis.

Kedekatan MPP yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu wadah, menurutnya, sangat membantu masyarakat, terutama yang memiliki mobilitas tinggi dan waktu terbatas. Dengan sistem yang lebih efektif dan efisien ini, masyarakat kini bisa mengakses berbagai administrasi terbuka dalam waktu yang lebih singkat, tanpa harus meninggalkan pekerjaan atau bepergian jauh.

Gambar 4.7 Indeks Kepuasan DPMPTSP Tahun 2024



Sumber: Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gowa tahun 2024 rata-rata semester 1 dan 2 menunjukkan hasil yang cukup baik pada beberapa aspek pelayanan. Nilai yang diperoleh untuk unsur "Prosedur" mencapai

3,81 dan "Jangka Waktu" sebesar 3,85, sementara "Sarana dan Prasarana" mencatat skor tertinggi dengan nilai 3,87. Angka-angka ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks pembahasan kesesuaian inovasi layanan publik, grafik ini memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas berbagai aspek pelayanan, termasuk aspek yang langsung berkaitan dengan kesesuaian seperti prosedur, jangka waktu, pengaduan, dan perilaku petugas.

Dalam konteks inovasi, salah satu faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi adalah kesesuaian, yaitu sejauh mana suatu inovasi dianggap sesuai dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan penggunanya. Tingginya nilai pada indikator "Prosedur" menunjukkan bahwa langkah-langkah untuk memperoleh layanan di MPP Khususnya DPMPTSP sudah dianggap cukup sederhana dan mudah dipahami. Ini penting karena prosedur yang mudah akan mendorong lebih banyak masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut, mengurangi kebingungan, dan mempercepat proses administrasi.

Selain itu, indikator "Jangka Waktu" dengan nilai 3,85 mencerminkan bahwa pelayanan di MPP Gowa dinilai cukup cepat dan efisien. Hal ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik modern, di mana kecepatan menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Masyarakat umumnya mengharapkan layanan yang tidak hanya akurat tetapi juga cepat, terutama dalam situasi di mana waktu sangat berharga.

Unsur "Sarana dan Prasarana" yang mendapatkan nilai tertinggi, yaitu 3,87, memperlihatkan bahwa fasilitas fisik yang disediakan MPP dianggap sangat memadai dan nyaman. Fasilitas ini mencakup ruang tunggu yang nyaman, akses yang mudah, serta teknologi pendukung yang mempermudah proses pelayanan. Kenyamanan fisik ini sangat penting karena memberikan pengalaman positif yang dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

informan juga mengungkapkan bahwa kemudahan yang ditawarkan MPP bukan hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga menambah kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Ia berharap MPP akan terus berkembang, karena kehadirannya sangat membantu masyarakat, khususnya di Kabupaten Gowa yang memiliki banyak penduduk dengan latar belakang pekerjaan dan kegiatan yang berbeda-beda. Dalam aspek pelayanan publik tentu tidak terlepas dari tantangan, berdasarkan hasil wawancara bersama informan masyarakat pengguna layanan bahwa:

“Tapi kalau dibilang sepenuhnya sesuai, ya masih ada juga kekurangannya. Contohnya masih banyak masyarakat di kampung-kampung yang belum tahu tentang MPP ini, mereka masih mikir urusan kayak KTP, BPJS, atau izin usaha harus ke kantor dinas kayak dulu. Terus ada juga yang belum paham sistem antrean online atau layanan digital yang disediakan, karena di sini nggak semua orang melek teknologi”. Tapi dari segi tempat dan kemudahan akses, saya akui MPP ini memang lebih baik. Kita bisa urus beberapa layanan sekaligus dalam satu lokasi. Cuma harapannya ke depan lebih sering disosialisasikan ke masyarakat pelosok, soalnya kadang yang tahu cuma masyarakat kota atau sekitaran Sungguminasa saja. Jadi intinya, kehadiran MPP ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Gowa, tapi masih perlu ditingkatkan dari sisi pemerataan informasi dan pemahaman masyarakat, apalagi buat yang di desa-desa”. (Wawancara dengan S, 20/April/2025)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, kehadiran (MPP) di Kabupaten Gowa sangat mendukung dari segi kemudahan dan akses pelayanan, apalagi berbagai macam pelayanan bisa dilayani dalam satu tempat. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan, terutama dari segi penyebaran informasi dan edukasi bagi masyarakat di pelosok. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan MPP dan masih beranggapan harus datang langsung ke kantor. Selain itu, perlunya pemahaman mengenai sistem pendaftaran online dan pelayanan digital bisa menjadi tantangan tersendiri, mengingat belum semua masyarakat melek teknologi.

Keterangan informan tersebut menggambarkan bahwa keberadaan MPP telah mempermudah akses layanan publik bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di sekitar pusat kota seperti Sungguminasa. Hal ini tampak dari keberhasilan awal pemanfaatan layanan publik dalam satu atap. Akan tetapi, tantangan utama masih tetap pada aspek pemerataan akses terhadap informasi dan pembelajaran. Hal ini menggambarkan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dalam sosialisasi dan edukasi masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan. Kurangnya informasi mengenai keberadaan dan strategi MPP dapat menimbulkan kesenjangan manfaat, padahal masyarakat perkotaan sebenarnya dapat memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Oleh karena itu, pemerintah daerah dan pengelola MPP berupaya untuk meningkatkan pendekatan berbasis masyarakat, seperti penyuluhan, pelatihan berbasis komputer, dan partisipasi dengan pemerintah kota, agar informasi mengenai layanan publik dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

3. Kerumitan

(MPP) dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik di Kabupaten Gowa, pembahasan mengenai kerumitan merupakan perspektif penting yang perlu dikaji. Kerumitan di sini mengacu pada tingkat kesulitan atau kompleksitas yang dihadapi dalam pelaksanaan dan penyiapan administrasi MPP, mulai dari perencanaan, koordinasi lintas instansi, hingga pemanfaatan layanan kepada masyarakat. Suatu inovasi juga harus mampu memberikan nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Oleh karena itu, beberapa komponen penting perlu diperhatikan, seperti ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang menjalankan pelayanan. Hal ini sering sejalan dengan penjelasan salah satu informan, khususnya masyarakat pengguna layanan, yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya sebagai masyarakat yang pernah beberapa kali urus di MPP Gowa, secara umum pelayanannya itu sudah cukup mudah. Kita tinggal ambil nomor antrean, tunggu dipanggil, terus ke loket sesuai kebutuhan. Tempatnya juga sudah rapi, ruang tunggu nyaman, ada petugas informasi yang bantu arahkan. Cuma memang, buat orang-orang yang sudah tua atau masyarakat yang kurang paham teknologi, kadang agak bingung waktu harus ambil antrean digital di layar sentuh. Tapi untungnya di situ ada petugas yang cukup sabar bantuin, jadi kalau ada yang bingung biasanya langsung diarahkan. Jadi saya rasa, secara umum sistemnya mudah, tapi tetap masih ada masyarakat yang perlu pendampingan”.(Wawancara dengan KI, 21/April/2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang merupakan masyarakat pengguna layanan di (MPP) Kabupaten Gowa dapat disimpulkan bahwa, secara umum pelayanan sangat baik dan mudah dijangkau. Proses layanan dinilai sangat praktis, mulai dari pengambilan nomor antrean, antri untuk dipanggil, hingga datang ke loket untuk memenuhi kebutuhan. Fasilitas

pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, proses pengambilan yang lancar, dan tersedianya petugas front office juga mendukung kenyamanan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala terutama bagi lansia dan masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital. Mereka sering mengalami kendala dalam menggunakan layar sentuh untuk meminta nomor antrean.

"Sebenarnya menarik karna sudah biasa pakai HP, tapi banyak juga orang tua kayak saya yang tidak tahu menahu soal itu. Dulu biasa langsung dilayani, sekarang diarahkan isi-isi online dulu, padahal HP saya juga kadang tidak bisa buka itu aplikasi, tapi petugasnya aktif bantu." (Wawancara dengan AI, 29/Mei/2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa layanan digital di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa masih menyisakan tantangan, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi, seperti kalangan orang tua. Mereka merasa kesulitan dalam mengakses layanan secara online, baik karena keterbatasan pemahaman terhadap teknologi maupun karena keterbatasan perangkat yang digunakan.

Namun demikian, upaya MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan tetap terlihat melalui keaktifan petugas dalam memberikan bantuan langsung kepada masyarakat yang mengalami kendala. Kehadiran petugas yang responsif ini menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan yang tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga tetap memperhatikan kebutuhan masyarakat secara humanis. Artinya, meskipun digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya inklusif, adanya bantuan dari petugas menjadi penyeimbang yang membantu mengurangi

hambatan akses layanan, sehingga inovasi tetap bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pelayanan di MPP Gowa sudah berjalan dengan baik dan kantor fisiknya sudah memadai, namun perlu adanya upaya untuk meningkatkan perspektif efisiensi masyarakat digital dan lebih banyak lagi bantuan yang dinamis, khususnya bagi kelompok yang tidak berdaya. Pendekatan seperti pemberian bantuan langsung digital yang pelatihan digital melalui media sosial atau sosialisasi terpadu di kota-kota, dan penyederhanaan tampilan kerangka kerja lini digital dapat menjadi solusi untuk mengatasi hambatan ini. Dengan demikian, kualitas layanan publik akan lebih menyeluruh dan merata di semua lapisan masyarakat. Dengan ini hasil wawancara bersama informan sekretaris MPP menyatakan bahwa:

“Kalau dari sisi kami sebagai pegawai MPP, sistem pelayanan di sini sebenarnya sudah dibuat sesederhana mungkin. Mulai dari sistem antrean digital, SOP pelayanan, sampai alur tiap layanan sudah ada petunjuknya di ruang tunggu dan di meja layanan. Tapi memang tantangannya itu masih ada di masyarakat yang belum terbiasa dengan pelayanan digital. Masih sering kami temui warga yang salah ambil antrean, nggak paham prosedur layanan, atau datang tanpa bawa kelengkapan dokumen. Jadi kami di lapangan biasanya harus aktif bantu, mulai dari bantu ambilkan antrean, sampai jelaskan prosedur layanan ke masyarakat. Kita juga sering kasih edukasi singkat di lokasi, biar mereka nggak bolak-balik atau salah prosedur”. (Wawancara dengan AS, 27/April/2025)

Dalam penerapannya pelayanan digital sering kali menghadapi tantangan, melenceng dari harapan awal diketahui bahwa sistem pelayanan digital yang diterapkan sebenarnya telah dirancang sesederhana mungkin. Mulai dari sistem antrean digital, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, hingga petunjuk layanan di ruang tunggu dan meja pelayanan telah tersedia secara lengkap.

Namun, dalam praktiknya, tantangan masih sering muncul dari sisi masyarakat bisa dilihat dari SOP di MPP Kabupaten Gowa:

Gambar 4.8 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN MPP

NO.	AKTIVITAS	PEMOHON	PETUGAS INFORMASI	FRONT OFFICE	BACK OFFICE	KABID PELAYANAN	SEKRETARIS DINAS	KEPALA DINAS	NOTIFIKASI EMAIL	DURASI	BIAYA
1.	Datang ke Mal Pelayanan Publik	<input type="checkbox"/>									
2.	Menyapa pemohon dan mengarahkan pemohon untuk mengambil nomor antrian di mesin antrian sesuai dengan keperluannya dan diarahkan untuk menunggu di ruang tunggu		<input type="checkbox"/>								
3.	Memanggil pemohon sesuai dengan nomor antrian			<input type="checkbox"/>							
4.	Menyapa pemohon, melayani dan memberikan penjelasan dan kelengkapan persyaratan.			<input type="checkbox"/>							
5.	Memeriksa kelengkapan administrasi pemohon				<input type="checkbox"/>						
6.	Bilamana data pemohon tidak lengkap, petugas akan mengembalikan berkas pemohon untuk dilengkapi. Dan bila sudah lengkap, maka petugas akan melakukan proses entery data	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>						
7.	Entry data dan verifikasi berkas permohonan				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
8.	Dokumen yang selesai di tandatangi secara elektronik dapat diunduh/download oleh pemohon								<input type="checkbox"/>		
9.	Pelayanan selesai	<input type="checkbox"/>									

Sumber: Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa MPP Kabupaten Gowa telah berupaya mendorong terwujudnya sistem layanan terbuka melalui penerapan teknologi informasi. Sistem layanan terpadu, SOP layanan, dan

alur layanan yang jelas sudah tersedia, bahkan penyuluhan sudah dituangkan di ruang tunggu dan meja layanan untuk memudahkan masyarakat. Namun kendala yang paling banyak dihadapi adalah masih minimnya beberapa orang yang memiliki layanan terpadu. Hal ini menyebabkan beberapa kendala seperti kesalahan dalam memilih layanan, ketidakjelasan strategi layanan, atau ketidaktepatan data yang dibutuhkan. Oleh karena itu, petugas MPP sering kali harus turun langsung ke lapangan untuk membantu, baik dengan memberikan data secara langsung, membantu memilih layanan yang tepat, maupun menjelaskan prosedur secara lebih rinci kepada masyarakat. Sebenarnya, mereka sering memberikan instruksi singkat di lokasi sehingga yang terbuka tidak perlu bolak-balik atau melibatkan kebingungan berkenaan dengan administrasi yang perlu mereka peroleh.

4. Dapat Di Uji Coba

Setiap inovasi yang dilaksanakan harus melalui suatu uji coba terbuka untuk menilai sejauh mana kualitas dan kelayakannya untuk segera di opsikan dalam jangka panjang. Uji coba terbuka ini sangat penting agar masukan dari masyarakat dan pihak-pihak terkait dapat menjadi bahan penilaian yang berharga. Selain itu, pemanfaatan reka ulang dari kemajuan-kemajuan terkini juga sangat penting. Reka ulang ini berfungsi sebagai suatu upaya awal untuk melihat bagaimana kemajuan tersebut bekerja di lapangan dan sejauh mana semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat, siap untuk melaksanakannya secara nyata. Melalui keterkaitan yang dinamis dari semua komponen, maka proses kemajuan dan akhir dari pengembangan dapat dilaksanakan secara ekonomis dan tepat

sasaran. Dengan demikian, uji coba tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur efektivitas inovasi, tetapi juga sebagai sarana refleksi terhadap kesiapan sumber daya yang ada. Keterlibatan semua pihak dalam tahap ini memungkinkan adanya koreksi dini sebelum implementasi penuh dilakukan. Selain itu, hasil uji coba dapat menjadi dasar untuk penyusunan standar operasional yang lebih matang. Hal ini penting agar inovasi yang diterapkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di lapangan. Hasil wawancara yang dilakukan dengan sekretaris dpmptsp mengungkapkan bahwa :

“sebelum Mall Pelayanan Publik (MPP) Gowa ini resmi diterapkan, memang pernah dilakukan uji coba layanan bersama bupati gowa pada waktu itu adnan purichta ichsan, dan di hadiri juga oleh berbagai pihak termasuk satuan kerja perangkat daerah (SKPD), pada waktu itu disertakan juga dengan soft launching MPP, kami melakukan simulasi layanan di internal, uji coba sistem antrean digital, dan pengecekan kesiapan masing-masing tenant atau instansi yang bergabung di MPP. Uji cobanya dilakukan secara bertahap, mulai dari pengecekan kesiapan petugas, sarana prasarana, sampai alur pelayanan”. (Wawancara dengan AS, 27/April/2025)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan, bahwa sebelum di MPP benar benar diluncurkan untuk masyarakat MPP terlebih dahulu telah melalui proses uji coba secara bertahap dan berkesinambungan, mulai dari uji coba sistem antrean digital, kesiapan sarana dan prasarana serta pengecekan terkait kesiapan setiap booth instansi yang bergabung siap dalam melayani.

Gambar 4.9 Masa uji coba dan soft launching MPP Gowa



Uji coba soft launching MPP Gowa yang melibatkan berbagai pihak, termasuk Bupati Gowa dan SKPD, dan berbagai pihak lain merupakan langkah strategis dalam memastikan kesiapan operasional sebelum layanan ini resmi diterapkan. Pendekatan ini penting untuk meminimalkan potensi hambatan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan kesiapan petugas, sarana prasarana, dan sistem antrian digital yang telah diuji, MPP Gowa memiliki potensi besar untuk menjadi contoh inovasi pelayanan publik di tingkat lokal, sekaligus memperkuat citra Gowa sebagai daerah yang berkomitmen pada peningkatan kualitas layanan publik. Proses uji coba ini bukan sekadar formalitas, tetapi langkah strategis untuk memastikan seluruh elemen pendukung layanan publik siap beroperasi dengan optimal. Simulasi tersebut mencakup pengecekan kesiapan petugas, sarana dan prasarana, serta alur pelayanan yang harus berjalan lancar untuk memberikan pengalaman terbaik bagi masyarakat. Pendekatan ini mencerminkan pentingnya integrasi teknologi dan kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung transformasi pelayanan publik di era digital.

Gambar 4.10 Uji coba layanan imigrasi pembuatan paspor



Soft launching ini juga menjadi ajang untuk mengidentifikasi potensi kendala yang mungkin muncul saat MPP mulai melayani masyarakat secara penuh. Dengan melibatkan Bupati sebagai simbol kepemimpinan daerah, kegiatan ini memperlihatkan komitmen pemerintah Kabupaten Gowa untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan modern. Langkah ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sekaligus memperkuat citra daerah sebagai pelopor inovasi pelayanan publik.

5. Dapat Di Amati

Suatu inovasi harus harus mempertimbangkan sejauh mana inovasi tersebut dapat dikenali hasil dan manfaatnya. Sebuah inovasi harus mempertimbangkan sejauh mana inovasi tersebut dapat dengan mudah dilihat atau manfaatnya diakui, baik dalam hal pelaksanaan maupun hasil yang dihasilkan. Inovasi hadir untuk menggantikan cara lama atau menggabungkan pendekatan lama dengan yang baru, dengan demikian membuat kerangka layanan yang lebih modern, fleksibel, dan mampu memenuhi keinginan masyarakat dengan lebih baik. Perspektif yang dapat diamati mengacu pada pegangan evaluasi tentang seberapa sukses dan efektif inovasi/pengembangan yang

dilaksanakan, khususnya dalam konteks (MPP), dalam memajukan kualitas layanan publik. Ini juga mencakup upaya untuk menemukan bagian-bagian manfaat yang masih harus dibuat langkah maju atau dibuat maju. Seperti yang dikomunikasikan oleh salah satu staf di MPP, sangat penting bagi setiap perubahan imajinatif untuk dapat memiliki dampak nyata pada masyarakat.

“Kalau bicara perubahan yang paling terlihat setelah MPP diterapkan di Kabupaten Gowa, yang paling jelas itu adalah pelayanan publik jadi lebih terpusat dan lebih tertata. Dulu sebelum ada MPP, masyarakat harus bolak-balik ke kantor dinas yang lokasinya berbeda-beda. Sekarang semua urusan pelayanan, mulai dari Dukcapil, BPJS, Samsat, Imigrasi, pajak, hingga perizinan usaha sudah dalam satu gedung”. (Wawancara dengan B, 29/April/2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, (MPP) di Kabupaten Gowa, perubahan paling nyata yang dirasakan oleh masyarakat adalah kemudahan dalam mengakses berbagai layanan. Dulu, masyarakat harus berpindah-pindah dari satu kantor ke kantor lain yang tersebar, hanya untuk mengurus dokumen atau layanan tertentu. Hal ini seringkali tidak direncanakan dengan baik, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan transportasi. Kini, dengan adanya MPP, semua layanan penting seperti Dukcapil, BPJS, Samsat, Migrasi, Bea, dan layanan perizinan perdagangan dapat diakses dalam satu tempat. Kehadiran MPP ini membuat layanan publik menjadi lebih terpusat, lebih praktis, dan lebih terorganisasi, sehingga mendukung upaya peningkatan mutu layanan bagi masyarakat.

Gambar 4.11 Gedung (MPP) Kabupaten Gowa



dapat disimpulkan bahwa MPP Kabupaten Gowa telah berhasil menunjukkan Hasil yang dapat diamati yang kuat dalam implementasi inovasi pelayanannya. Dengan adanya bangunan yang modern, pengintegrasian berbagai layanan, dan kemudahan akses informasi, MPP Gowa berhasil menarik perhatian masyarakat untuk menggunakan layanan yang disediakan. Keberhasilan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, MPP Gowa dapat dijadikan contoh dalam penerapan inovasi pelayanan publik yang efektif .

Secara keseluruhan, keberhasilan MPP Gowa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui prinsip observability mencerminkan pentingnya keterbukaan dalam inovasi pelayanan. Dengan memperlihatkan hasil yang nyata dan langsung dirasakan oleh masyarakat, MPP Gowa berhasil membangun citra positif pemerintah daerah sebagai penggerak perubahan menuju pelayanan publik yang lebih baik, modern, dan terintegrasi.

Terlebih manfaat lain yang dirasakan bukan hanya dari masyarakat tetapi juga para pegawai / SDM pemberi layanan di MPP. Hal ini bisa dilihat dari pernyataan wawancara bersama Staff MPP bahwa:

“Kami sebagai pegawai juga lebih mudah berkoordinasi karena semua instansi teknis ada di dalam satu gedung. Jadi kalau ada berkas yang nyangkut atau informasi yang kurang, kita bisa langsung komunikasi lintas meja, tidak perlu tunggu berhari-hari atau pindah-pindah kantor”.
(Wawancara dengan MN, 23/April/2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa keberadaan MPP di kabupaten Gowa juga memberikan kemudahan dalam hal koordinasi antarinstansi menunjukkan bahwa kehadiran MPP Pemerintah Daerah Gowa memberikan kemudahan yang sangat penting dalam koordinasi antar instansi. Beberapa waktu lalu MPP hadir, penanganan birokrasi sering terhambat oleh pembagian wilayah antar kantor pelayanan, yang mengakibatkan lambatnya arus data dan pengelolaan arsip. Namun, dengan semua kantor pelayanan kini berada dalam satu gedung, pegawai dapat berkomunikasi secara langsung tatap muka, sehingga kendala - kendala seperti arsip yang terblokir atau data yang tidak sinkron dapat segera diatasi.

Kenyamanan ini menjadi bukti nyata bahwa kemajuan MPP tidak hanya mempermudah masyarakat, tetapi juga meningkatkan efektivitas kerja internal pemerintahan. Koordinasi yang tadinya memakan waktu berhari-hari kini dapat menjadi hitungan menit yang melelahkan. Hal ini mendukung penanda kemajuan dalam rangka kemudahan persepsi, karena manfaat dari keberadaan MPP khususnya terlihat dari kelancaran alur kerja antar pegawai, percepatan pelayanan, dan peningkatan kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa dihadirkan sebagai upaya menjawab tantangan dalam pelayanan birokrasi yang selama ini dianggap lamban, berbelit, dan tersebar di banyak titik. Alih-alih mengurus dokumen di banyak kantor berbeda, masyarakat kini cukup datang ke satu lokasi yang memfasilitasi berbagai jenis layanan lintas sektor. Model ini secara langsung mengubah pola interaksi masyarakat dengan layanan publik: dari yang sebelumnya bersifat fragmentaris menjadi lebih terintegrasi dan terpusat.

1. Keunggulan relatif

Keunggulan relatif merupakan salah satu fenomena yang dikemukakan oleh Rogers dalam melihat keberhasilan penerapan suatu inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keunggulan relatif merujuk pada tingkat keuntungan yang dapat dirasakan oleh individu maupun kelompok dari adanya suatu inovasi (Zinsky et al., 2024). Keunggulan MPP Kabupaten Gowa Dalam aspek ini tidak sekadar pada aspek fisik yaitu mengumpulkan layanan dalam satu gedung melainkan juga menyentuh aspek fungsional dan psikologis. Warga merasa lebih nyaman karena tidak perlu lagi membuang waktu dan energi untuk berpindah-pindah lokasi. Bagi sebagian besar masyarakat, terutama yang bekerja atau memiliki mobilitas terbatas, sistem seperti ini menjadi solusi yang sangat konkret atas berbagai kesulitan yang mereka alami sebelumnya, di samping itu MPP yang juga menerapkan pelayanan berbasis digital menjadi nilai tambah bagi MPP sebagai inovasi dalam pelayanan public, namun dengan keterbatasan Sebagian Masyarakat dalam penggun

Keunggulan relatif yang dimiliki MPP Kabupaten Gowa juga dapat dilihat dari sisi kepraktisan dalam pengurusan dokumen yang sering kali saling berkaitan. Sebagai contoh, seseorang yang ingin membuka usaha tidak perlu lagi mendatangi kantor perizinan, kemudian ke kantor pajak, dan selanjutnya ke BPJS secara terpisah. Semua kebutuhan tersebut kini dapat diurus dalam satu kunjungan, tanpa mengulang proses dari awal. Pengalaman layanan yang lebih ringkas dan efisien inilah yang menjadikan MPP dipandang sebagai alternatif yang jauh lebih menguntungkan dibandingkan model pelayanan lama.

Dengan kata lain, kehadiran MPP bukan hanya menawarkan perubahan dalam bentuk layanan, tetapi juga mentransformasi cara berpikir masyarakat terhadap pelayanan publik, itu sendiri dari sesuatu yang merepotkan, menjadi sesuatu yang lebih mudah dijangkau dan lebih manusiawi.

2. Kesesuaian

kesesuaian. Mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan kebutuhan karakteristik dan kebiasaan individu atau kelompok penerima inovasi . (Putri, 2023). Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun secara konseptual MPP sudah selaras dengan kebutuhan praktis masyarakat, masih terdapat tantangan pada aspek pemahaman, literasi digital, dan pemerataan informasi. Di wilayah-wilayah desa dan pelosok, banyak warga yang belum mengetahui adanya MPP, atau masih berpegang pada pola lama dalam mengurus administrasi. Ini memperlihatkan bahwa kesesuaian inovasi tidak hanya bersifat

teknis-fisik (akses lokasi), tapi juga sangat bergantung pada kesiapan sosial dan kultural masyarakat sebagai pengguna.

Selain itu, penggunaan sistem antrean online dan digitalisasi layanan publik yang ditawarkan oleh MPP belum sepenuhnya dapat diakses atau dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama yang kurang familiar dengan teknologi. Hambatan ini perlu dicermati sebagai bagian dari evaluasi tingkat kesesuaian inovasi dengan kondisi nyata di lapangan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa memiliki kesesuaian yang cukup tinggi dengan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam hal efisiensi waktu dan penyatuan layanan. Namun demikian, kesesuaian tersebut masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya merata, terutama pada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan memiliki keterbatasan akses informasi serta teknologi. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi, pendampingan penggunaan layanan digital, serta penguatan komunikasi dua arah antara penyedia layanan dan masyarakat menjadi langkah strategis yang perlu dikedepankan untuk memperluas dampak dari inovasi ini.

3. Kerumitan

(Ardelia Nur Sinta & Diana Hertati, 2023) Kerumitan Dengan sifatnya yang baru maka inovasi tentunya memiliki kerumitan termasuk di sektor pelayanan publik, untuk dirancang dengan pendekatan yang meminimalisir kebingungan, memperjelas alur, dan mendukung proses adaptasi pengguna dari berbagai latar belakang.

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa, sebagai inovasi integratif dalam layanan publik, telah berupaya menyederhanakan berbagai proses pelayanan. Sistem antrean digital, prosedur layanan yang distandarkan, petunjuk visual di ruang tunggu, serta keberadaan petugas informasi, merupakan bentuk pengupayaan pelayanan yang maksimal.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem secara keseluruhan dianggap mudah dan terstruktur, masih terdapat tantangan dalam aspek literasi digital dan pemahaman prosedural, khususnya pada kelompok masyarakat tertentu seperti lansia atau mereka yang belum terbiasa dengan layanan berbasis teknologi. Kompleksitas di sini tidak terletak pada desain sistemnya, melainkan pada kesenjangan pengetahuan dan keterampilan pengguna terhadap sistem tersebut.

Perspektif dari petugas MPP sendiri memperkuat temuan tersebut. Salah seorang pegawai menyatakan terlihat bahwa upaya untuk menyederhanakan layanan sudah dilakukan secara maksimal di tingkat operasional. Namun, penerimaan masyarakat terhadap inovasi ini tetap dipengaruhi oleh kesiapan individu dalam memahami dan menjalankan prosedur berbasis teknologi. Dalam konteks inilah, kompleksitas tidak bersifat absolut, tetapi relatif terhadap tingkat literasi dan pengalaman pengguna.

Secara umum, tingkat kompleksitas inovasi MPP di Kabupaten Gowa tergolong rendah secara sistem, tetapi masih tinggi secara persepsi bagi sebagian kalangan masyarakat, khususnya mereka yang tidak familiar dengan teknologi digital atau prosedur pelayanan modern. Oleh karena itu, meskipun sistem layanan

sudah disusun secara terstruktur dan mudah diakses, keberhasilan inovasi ini tetap membutuhkan intervensi dalam bentuk edukasi, pendampingan langsung, serta penyampaian informasi layanan yang lebih komunikatif dan adaptif terhadap kondisi pengguna.

4. Dapat di uji coba

Dapat di uji coba, Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih dibandingkan dengan sistem yang lama. Sehingga sebuah inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi, sebelum diadopsi secara penuh (Hisbani et al., 2015). Tingkat trialability yang tinggi memberikan kesempatan bagi pengguna maupun pelaksana untuk memahami, menyesuaikan, dan mengevaluasi inovasi tersebut sebelum benar-benar menggunakannya dalam jangka panjang. Hal ini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kesiapan terhadap inovasi baru, termasuk dalam konteks pelayanan publik.

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa merupakan inovasi yang cukup besar dan kompleks, karena melibatkan integrasi berbagai layanan lintas instansi dan sektor. Sebelum resmi diluncurkan, implementasi MPP tidak dilakukan secara tiba-tiba, melainkan melalui proses bertahap yang mencerminkan Upaya yang dilakukan untuk terus mengevaluasi prosedur dan kualitas layanan serta mengantisipasi hambatan-hambatan yang berpotensi terjadi.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa inovasi MPP tidak langsung diterapkan secara penuh tanpa pengujian, melainkan melalui proses simulasi dan

uji teknis yang melibatkan semua unsur penting dalam pelayanan. Uji coba tersebut berperan sebagai tahapan krusial untuk mengidentifikasi potensi kendala di lapangan, sekaligus memastikan kesiapan petugas dan sistem sebelum pelayanan dibuka secara resmi kepada masyarakat.

Selain sebagai sarana evaluasi internal, tahapan trialability ini juga memiliki fungsi edukatif bagi pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi MPP. Petugas layanan mendapatkan kesempatan untuk memahami alur dan prosedur baru, sistem antrean digital diuji untuk memastikan keandalannya, serta tenant yang bergabung dilibatkan dalam pengecekan kesiapan dokumen, infrastruktur, dan alur koordinasi. Dengan begitu, proses adaptasi tidak dilakukan secara mendadak, melainkan secara progresif dan sistematis.

Kehadiran tahap uji coba ini turut berkontribusi pada minimnya gangguan saat MPP mulai beroperasi secara resmi. Meskipun dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala teknis dan sosial, hasil dari proses trial tersebut memberikan fondasi kuat bagi penyempurnaan layanan di tahap awal peluncuran.

Dengan demikian, indikator trialability dalam implementasi inovasi MPP di Kabupaten Gowa dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Inovasi ini memiliki ruang untuk diuji, diperbaiki, dan disesuaikan sebelum diadopsi secara penuh. Ini menjadi bukti bahwa pelaksanaan MPP memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kesiapan, sehingga tidak hanya mengejar inovasi dalam bentuk, tetapi juga mengedepankan keberlanjutan dan efektivitas dalam praktiknya.

5. Dapat di amati

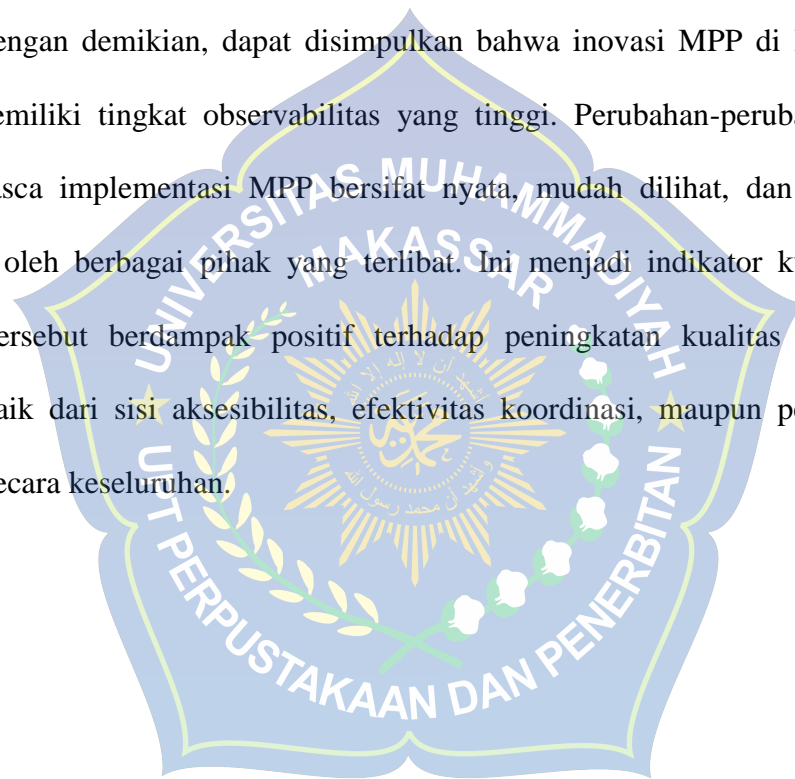
(Aini, 2023) Kemudahan diamati yakni kemudahan sasaran dalam melihat hasil inovasi sehingga mempercepat proses adopsi. Dalam konteks implementasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Gowa, perubahan yang ditimbulkan oleh inovasi ini dapat diamati secara langsung, baik dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan, maupun dari bentuk fisik dari inovasi pelayanan tersebut bisa dilihat dari Gedung yang modern dan sisi internal pegawai yang menjalankan operasional pelayanan sehari-hari.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan MPP telah membawa perubahan yang kasat mata dan signifikan dalam pola akses masyarakat terhadap layanan publik. Warga tidak lagi harus mengunjungi banyak lokasi untuk mengurus keperluan administratif yang berbeda, karena semua instansi pelayanan terintegrasi dalam satu lokasi fisik yang sama. Konsep ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang lebih nyaman dan terorganisir.

Sementara itu, dari sisi penyelenggara layanan, dampak positif inovasi ini juga tampak jelas. Seorang pegawai MPP menyatakan bahwa hal ini memperlihatkan bahwa observabilitas inovasi tidak hanya bersifat eksternal (dilihat dari perubahan yang dirasakan masyarakat), tetapi juga internal (dilihat dari efisiensi kerja dan komunikasi antarinstansi). Dengan adanya kedekatan fisik dan sistem koordinasi yang lebih sederhana, proses pelayanan menjadi lebih responsif dan efisien. Situasi ini turut mengurangi hambatan birokrasi yang sebelumnya sering menjadi kendala dalam penyelesaian dokumen atau perizinan.

Keberhasilan MPP dalam menciptakan perubahan yang dapat diamati ini menjadi kekuatan penting dalam mendorong kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi inovasi. Ketika masyarakat dapat secara langsung menyaksikan kemudahan yang mereka peroleh, dan pegawai merasakan manfaat dari koordinasi yang lebih efektif, maka inovasi ini tidak hanya diterima secara administratif, tetapi juga secara sosial.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi MPP di Kabupaten Gowa memiliki tingkat observabilitas yang tinggi. Perubahan-perubahan yang terjadi pasca implementasi MPP bersifat nyata, mudah dilihat, dan dirasakan langsung oleh berbagai pihak yang terlibat. Ini menjadi indikator kuat bahwa inovasi tersebut berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, baik dari sisi aksesibilitas, efektivitas koordinasi, maupun pengalaman layanan secara keseluruhan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Inovasi mal pelayanan publik pada pada penelitian ini diukur oleh 5 indikator :

1. Keunggulan Relatif

Keunggulan relatif yang dimiliki mpp gowa adalah dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu atap jika di bandingkan dengan cara lama dimana masyarakat harus mengunjungi instansi yang berbeda untuk mendapatkan layanan yang berbeda pula. Dengan jarak yang kadang berjauhan hal ini tentu lebih menguras tenaga,waktu dan biaya transportasi masyarakat, mpp dinilai telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik yang signifikan dengan menyertakan pelayanan berbasis digital sehingga diharapkan dapat lebih mempermudah Masyarakat,Ditunjukkan melalui respon masyarakat yang menilai dengan hadirnya mpp memberikan kemudahan dan kenyamanan. Mpp juga mengedepankan transparansi pelayanan yang didukung oleh teknologi digital hal ini berdampak positif pada kualitas pelayanan publik di kabupaten gowa.

2. Kesesuaian

Dengan penyesuaian kondisi, kebutuhan dan karakteristik masyarakat lokal kabupaten gowa yang kebanyakan aktifitas dan pekerjaanya di kebun dan pasar. Mpp gowa dinilai berhasil meningkatkan efisiensi dan penerimaan masyarakat. Hal terlihat dari kemudahan akses layanan yang diberikan. Dimana masyarakat yang tidak perlu kesana kemari untuk mendapatkan

layanan yang berbeda.namun dalam konteks kesuaian masih terdapat kesenjangan dimana tidak jarang masyarakat yang tinggal di pelosok masih belum mengetahui keberadaan mpp sebagai pusat pelayanan yang terintegrasi.

3. Kerumitan

Dalam aspek peningkatan kualitas pelayanan publik melalui mpp tidak terlepas dari tantangan, salah satu tantangan utama adalah kesulitan dalam mengoptimalkan sistem layanan berbasis digital, hal ini terjadi karna tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang memadai Terutama, kelompok tertentu seperti lansia yang kadang kurang familiar dengan teknologi digital sehingga membutuhkan perhatian khusus dalam proses adaptasi ini. Tantangan ini perlu diatasi untuk memastikan inklusivitas dan kemudahan akses layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

4. Kemungkinan Untuk Di Coba

Dalam penerapan mal pelayanan publik mpp sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebelum resmi beroperasi untuk seluruh lapisan masyarakat kabupaten gowa, telah di lakukan simulasi uji coba secara berkala seperti pengecekan infrastruktur,sarana dan prasarana salah satunya mesin antrian digital serta kesiapan berbagai tenant yang bergabung dalam memberikan layanan terhadap masyarakat.

5. Dapat Di Amati

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di kabupaten gowa, dapat disimpulkan bahwa kehadiran mpp telah membawa perubahan positif terhadap kualitas pelayanan

publik. Dengan adanya mpp, pelayanan publik menjadi lebih terpusat dan tertata, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mendatangi berbagai kantor dinas yang terpisah untuk mengurus administrasi. Seluruh layanan, mulai dari dukcapil, bpjs, samsat, imigrasi, pajak, hingga perizinan usaha, kini dapat diakses dalam satu gedung. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dari sisi pegawai, keberadaan mpp memudahkan koordinasi antar instansi, karena seluruh unit teknis berada dalam satu lokasi. Ini memungkinkan komunikasi lintas lembaga yang lebih cepat, mempercepat penanganan berkas, dan mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan dokumen. Dengan demikian, mpp berhasil menciptakan lingkungan kerja yang lebih terorganisir dan responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan tata kelola pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, pemerintah agar melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa layanan tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Baik dari segi infrastruktur, sarana dan prasarana, serta kecakapan (SDM) nya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
2. Pemerintah dalam aspek ini agar lebih bergegas lagi melakukan sosialisasi terkait keberadaan mpp baik melalui sosial media maupun media konvensional seperti halnya baliho, televisi, serta perluasan melalui kerja sama dengan pemerintah desa setempat. Hal ini penting untuk mengetahui

layanan yang tersedia oleh mpp dan mudah di akses oleh seluruh lapisan masyarakat. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten gowa bisa tercapai dengan optimal

3. Untuk menghadapi tantangan ini, mpp diharapkan lebih memperhatikan kesiapan petugas front office dalam memberikan panduan kepada masyarakat yang belum familiar dengan teknologi digital. Terutama pada bagian pengambilan tiket antrian digital, penting untuk memastikan petugas bersikap sigap, ramah, dan komunikatif agar pengguna merasa terbantu dan nyaman dalam menggunakan layanan digital mpp.
4. Untuk memastikan kesiapan mal pelayanan publik (mpp) kabupaten gowa sebelum beroperasi penuh, disarankan untuk meningkatkan integrasi sistem digital antar tenant, memperkuat pelatihan petugas layanan, serta melakukan sosialisasi intensif kepada masyarakat. Evaluasi berkala terhadap infrastruktur dan mekanisme pelayanan juga perlu dilakukan guna memastikan kualitas layanan yang optimal dan berkelanjutan.
5. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di mpp kabupaten gowa, beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut. Pertama, memperkuat pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat proses pelayanan dan memudahkan integrasi data antar instansi. Kedua, memberikan pelatihan secara berkala kepada pegawai untuk meningkatkan keterampilan dalam menggunakan teknologi dan memperkuat kemampuan pelayanan. Ketiga, memperluas jenis layanan yang tersedia untuk menjangkau lebih banyak kebutuhan masyarakat. Keempat, memastikan transparansi dan akuntabilitas

dalam setiap proses pelayanan guna menjaga kepercayaan masyarakat. Terakhir, melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk menilai kualitas pelayanan dan memahami kebutuhan pengguna layanan secara lebih mendalam.



DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Y. N. (2023). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7(1), 84–88. <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/900>
- Ardelia Nur Sinta, & Diana Hertati. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2795>
- Efendi, K., Tumija, T., Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 1, 34–46. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2327>
- Furqoni, M. (2014). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil. *Journal PPS UNISTI*, 3(2), 1–12.
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Heryanto Monoarfa. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.
- Hisbani, N. A., Karim, M., Malik, I., Ilmu, J., Negara, A., Unismuh, F., Ilmu, J., Negara, A., Unismuh, F., Ilmu, J., Negara, A., & Unismuh, F. (2015). *Kabupaten Enrekang. 1*.
- Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. 2017, 53(9), 1689–1699.
- Mal, S., & City, B. (2018). *OF PUBLIC SATISFACTION SURVEY IN THE PUBLIC SERVICE MAL (MPP) at BATAM CITY*. 56–70.
- Maulana, M. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik (Bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*. 3(3), 1–23.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan

publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112.

Peralta, A., & Rubalcaba, L. (2021). A metagovernance model of innovation networks in the health and social services using a neo-schumpeterian framework. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph18116133>

PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014, . (2014). Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.

Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). *undang undang RI no 25 tahun 2009*.

Putri, L. R. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Online (Pak'De on) Melalui Aplikasi Whatsapp Dan Inovasi Pelayanan Dokumen Adiminstrasi Kependudukan Dan Pengadilan Agama (Didupag) Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie*, 5(1), 53–68. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3229>

Rahayu, F. I., Noor, M., & Amini, M. J. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 18–25.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*, 5th Edition Everett M. Rogers. In *Free Press* (pp. 1–576). <https://search.worldcat.org/title/52030797>

Salsabilla Putri Rahmadhany, & Evi Satispi. (2024). Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 195–207. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1547>

Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1), 119–130. <https://doi.org/10.37676/profesional.v2i1.163>

Sellang, K., & Useng, A. R. (2013). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Praja*, 2(1), 1–15.

Setijaniningrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia. *Pusat Penerbitan Don Percetakan UNAIR*, 147.

Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4), 61–70.

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Suwarno, Y. (2018). *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK Oleh : Yogi Suwarno 1. 1–*

19.

Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>

Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 160–165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>

Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bkti, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 13(2), 515–522. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>



L A M P I R A N





**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**

Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email: ifisip@unismuh.ac.id

Official Web: <https://ifisip.unismuh.ac.id>

Nomor : 0362/FSP/A.6-VIII/IV/1446H/2025 M

Lamp. : 1 (satu) Eksamplar

H a l : **Pengantar Penelitian**

Yth.

Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan

Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Nurhidayah

S t a m b u k : 105611101121

J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : Di Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Gowa.

Judul Skripsi : **"Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa"**

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

14 April 2025

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

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

NBM: 991742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 6681/05/C.4-VIII/IV/1446/2025

14 April 2025 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

16 Syawal 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0362/FSP/A.6-VIII/IV/1446 H/2025 M tanggal 14 April 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **NURHIDAYAH**

No. Stambuk : **10561 1101121**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

"INOVASI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GOWA"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 17 April 2025 s/d 17 Juni 2025.

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

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761



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	: 7476/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kepala Dinas Mall Pelayanan Publik (MPP) Kab. Gowa
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5681/05/C.4-VIII/IV/1446/2025 tanggal 14 April 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NURHIDAYAH
Nomor Pokok	: 105611101121
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sir Alauddin No. 259, Makassar

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

" INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 17 April s/d 17 Juni 2025

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 15 April 2025

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



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

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Nomor: 7476/S.01/PTSP/2025

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel, Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :
<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



NOMOR REGISTRASI 20250414841146



Catatan :
 • UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
 • Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
 • Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan **scan** pada QR Code





PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl Hos Cokrominoto No 1 Gedung Mal Pelayanan Publik Lt. 3 Sungguminasa Kab Gowa 92111,
 Website dpmptsp.gowakab.go.id

Nomor : 500.16.7.4/515/PENELITIAN/DPMTSP-GOWA
 Lampiran : -
 Penihal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada Yth,
 Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten
 Gowa

di -
 Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 7476/S.01/PTSP/2025 tanggal 15 April 2025 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara/I bahwa yang tersebut dibawah ini:

Nama : **NURHIDAYAH**
 Tempat/ Tanggal Lahir : Kabupaten Maros / 26 Juni 2003
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Nomor Pokok : 105611101121
 Program Studi : Ilmu Administrasi

Pekerjaan/Lembaga : Negara
 Mahasiswa
 Alamat : Tombo

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi / Tesis / Disertasi / Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul
"Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa"

Selama : 17 April 2025 s/d 17 Juni 2025

Pengikut :

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

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gowa.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Surat Keterangan akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan disungguminasa, pada tanggal :

a.n. BUPATI GOWA
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN
 TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA



TT ELEKTRONIK

H.INDRA SETIAWAN ABBAS,S.Sos,M.Si
 Nip. 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:
 1. Bupati Gowa (sebagai laporan);
 2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar



Gambar 1 dan 2. Dokumentasi Wawancara bersama Sekretaris DPMPTSP (Ari Syafardini, SE., M.Si)



Gambar 3. Dokumentasi Wawancara bersama Ketua Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan (Mukhlis S.P., M.Si)



Gambar 4. Dokumentasi Wawancara bersama Staff DPMPTS (Badrie)



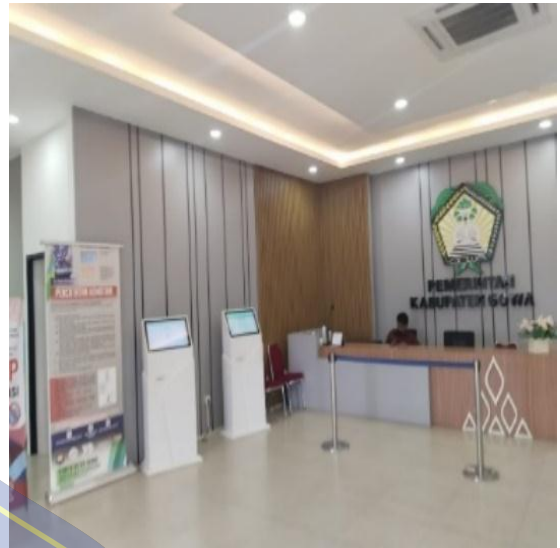
Gambar 5. Wawancara bersama Ibu sherly selaku masyarakat atau pengguna layanan



Gambar 6. Wawancara bersama Ibu Kurniati Idrus selaku masyarakat atau pengguna layanan



Gambar 7. Wawancara bersama Ibu Andi Irma selaku masyarakat atau pengguna layanan





**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 : Nurhidayah

Nim : 105611101121

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	1%	10 %
2	Bab 2	2%	25 %
3	Bab 3	7%	10 %
4	Bab 4	2%	10 %
5	Bab 5	1%	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, 03 Juni 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



BAB I NURHIDAYAH 105611101121

ORIGINALITY REPORT

1 %

SIMILARITY INDEX



1 %

INTERNET SOURCES

0 %

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



mraddin.wordpress.com

Internet Source

1 %

Exclude quotes

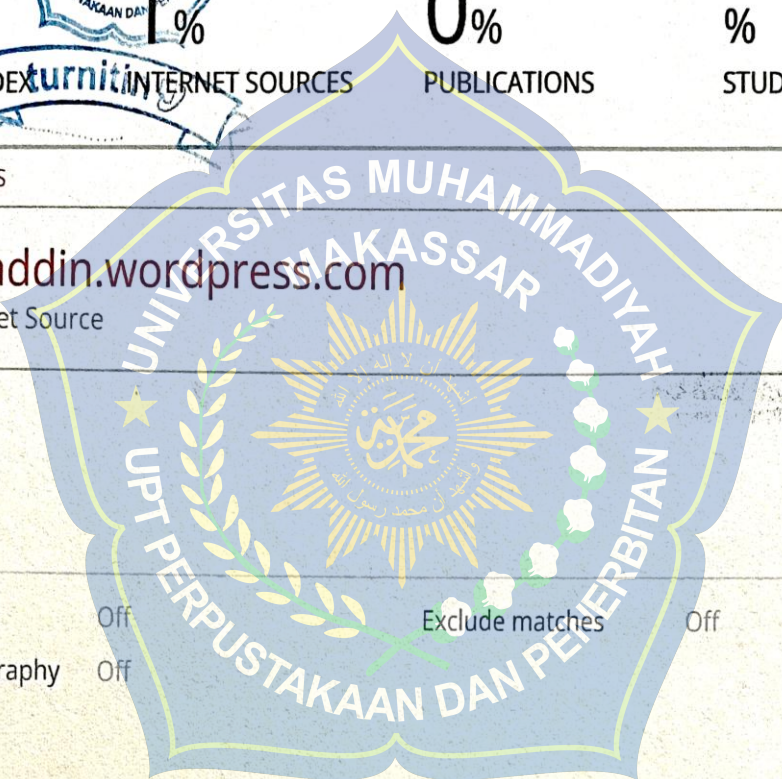
Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



BAB II NURHIDAYAH 105611101121

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX



2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

text-id.123dok.com

Internet Source

1%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

<1%

3

Kukuh Bagus Suryo Waskito, Eceh Trisna Ayuh. "Pemanfaatan New Media dalam Promosi Perhotelan di Kota Bengkulu", JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari, 2020

Publication

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

BAB III NURHIDAYAH 105611101121

ORIGINALITY REPORT

7% SIMILARITY INDEX 1% PUBLICATIONS % STUDENT PAPERS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LULU6%
UP-1 PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PRIMARY SOURCES

1 digitlibadmin.unismuh.ac.id Internet Source 5%

2 Rendi Prayoga, Yusrizal. "KOMUNIKASI PERSUASIF LEADER DALAM MEREKRUT CALON AGEN ASURANSI PADA PT PRUDENTIAL SYARIAH CABANG BINJAI", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023 Publication 1%

3 text-id.123dok.com Internet Source 1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

BAB IV NURHIDAYAH 105611101121

ORIGINALITY REPORT

		0%		%	
SIMILARITY INDEX		PUBLICATIONS		STUDENT PAPERS	
PRIMARY SOURCES					
1	id.wikipedia.org Internet Source			1	1%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source			<1	<1%
3	123dok.com Internet Source			<1	<1%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source			<1	<1%
5	dinarulfi.wordpress.com Internet Source			<1	<1%
6	benoitallemane.com Internet Source			<1	<1%
7	www.utusan.com.my Internet Source			<1	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

BAB V NURHIDAYAH 105611101121

ORIGINALITY REPORT

1 %

SIMILARITY INDEX

1 %

INTERNET SOURCES

0 %

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

geograf.id
Internet Source

1 %

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

Off



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nurhidayah, lahir pada tanggal 26 juni 2003 di Kab. Maros. Penulis lahir dari pasangan Ismail dan Taira, yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara, memiliki satu adik laki-laki. Penulis pertama kali masuk pendidikan formal di SDN 185 Inp. Salomatti pada tahun 2009. Pada tahun 2015 penulis memasuki Sekolah Menengah Pertama (SMP) di MTS Hj. Haniah Kabupaten Maros . Di tahun 2018, penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di MA Hj. Haniah Kbaupaten Maros. Selanjutnya, pada tahun 2021 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha dan disertai doa dalam menjalankan akademik di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar, serta dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Iovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa “