

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting dalam menghadapi era digitalisasi yang terus berkembang sejalan dengan agenda reformasi birokrasi. Pelayanan publik yang berkualitas memiliki peran krusial dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kinerja suatu instansi, tetapi juga menjadi indikator kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang baik ditandai dengan kemudahan akses, transparansi, efisiensi, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. (Siti Marwiyah, 2023).

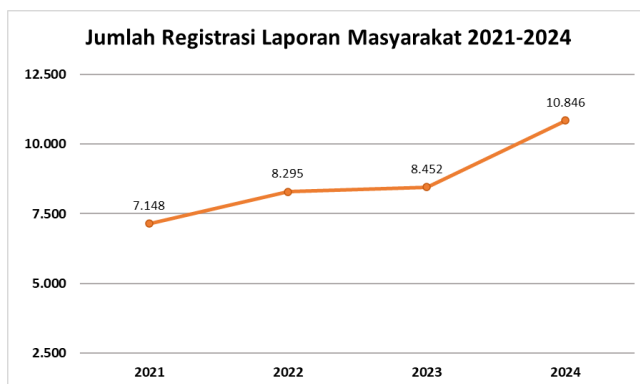
Pemerintah sebagai penyelenggara negara berperan penting dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh penduduk Indonesia guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur prinsip, hak, kewajiban, standar, serta pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah, BUMN, BUMD, dan pihak lain yang terkait. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang transparan, akuntabel, dan berkualitas. (UU No. 25 Tahun 2009).

Dalam konsep pelayanan publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan menetapkan beberapa prinsip utama. Prinsip-prinsip tersebut mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, ketepatan layanan, keamanan, tanggung jawab, ketersediaan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, serta kenyamanan. Sejalan dengan keputusan ini, prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat serta menjadi tolak ukur efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. (MENPAN No.63 Tahun 2003).

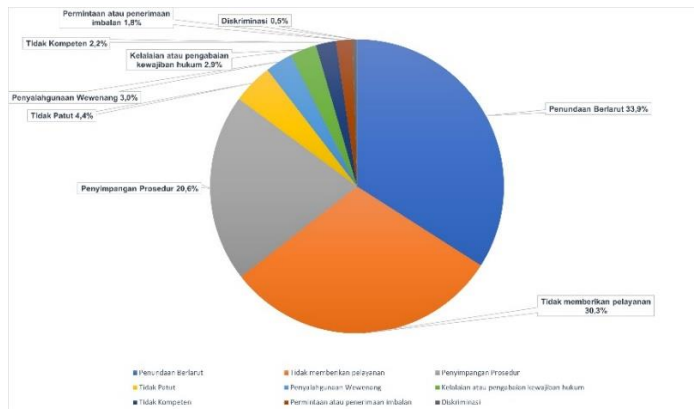
Pentingnya pelayanan publik yang efektif dan berkualitas dapat dilihat dari dampaknya terhadap berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi, misalnya dapat meningkatkan produktivitas masyarakat dan

dunia usaha dengan mengurangi waktu atau tidak bertele-tele serta biaya dalam pengurusan dokumen dan perizinan. Dengan adanya pelayanan yang efektif, efisien dan inovatif, masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari keberadaan pemerintah dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas utama dalam upaya menciptakan pemerintahan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Namun, kenyataannya kualitas pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah hingga saat ini. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai bentuk malaadministrasi yang seringkali ditemukan dalam praktik pelayanan publik sehingga sampai detik ini masih terus menjadi topik pembahasan di berbagai media massa. Sebagaimana yang didefenisikan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia, Malaadministrasi merupakan segala tindakan yang bertentangan dengan hukum dan norma etika dalam pelaksanaan administrasi pelayanan publik. (Ombudsman RI, 2021).



Gambar 1. Jumlah Registrasi Laporan Masyarakat 2021-2024
Sumber: Ombudsman RI



Gambar 2. Jenis Malaadministrasi 2024

Sumber: Ombudsman RI

Berdasarkan data laporan tahunan Ombudsman RI sepanjang tahun 2021-2024, jumlah aduan masyarakat terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tercatat pada tahun 2024 terdapat 10.846 aduan, jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yakni 8.452. Sedangkan dominan jenis malaadministrasi yang terjadi berupa penundaan berlarut sebanyak 33,9%, tidak memberikan pelayanan sebanyak 30,3%, penyimpangan prosedur sebanyak 20,6%, tidak patut sebanyak 4,4%, penyalahgunaan wewenang sebanyak 3,0%, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum sebanyak 2,9%, tidak kompeten sebanyak 2,2%, permintaan atau penerimaan imbalan sebanyak 1,8% dan diskriminasi sebanyak 0,5%. (Ombudsman RI, 2025).



Gambar 3. Data instansi terlapor terbanyak perwakilan Sulawesi Selatan tahun 2024

Sumber: Ombudsman RI

Salah satu Provinsi yang masuk dalam kategori 5 besar nasional dengan laporan dugaan malaadministrasi tertinggi di

Indonesia berdasarkan Ombudsman RI adalah Sulawesi Selatan. Sepanjang tahun 2024 Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan menerima sebanyak 398 aduan laporan masyarakat mengenai layanan publik. Dari jumlah tersebut, instansi yang paling banyak dilaporkan yakni Pemerintah Daerah (Pemda) sebanyak 154, Lembaga Pendidikan Negeri sebanyak 44 laporan, Badan Pertanahan Nasional 41 laporan, Rumah Sakit Pemerintah 32 laporan, serta kepolisian sebanyak 20 laporan. Kepala perwakilan Ombudsman Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar juga menambahkan dugaan malaadministrasi yang terjadi berupa penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan (penundaan berlarut), permintaan atau penerimaan imbalan, serta kelalaian atau pengabaian terhadap kewajiban hukum. (Ombudsman, 2025).

Tingginya jumlah keluhan atau aduan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik khususnya di Sulawesi Selatan, mengharuskan Pemerintah setempat untuk terus meningkatkan profesionalisme dan kapasitasnya dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. (Ombudsman RI, 2024).

Untuk mewujudkan kualitas layanan yang efektif dan efisien, tentunya diperlukan sebuah inovasi oleh Pemerintah agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sekaligus mampu meningkatkan kepercayaan publik. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik tersebut, salah satu inovasi Pemerintah yaitu mendirikan Mal Pelayanan Publik (MPP). Tujuannya adalah mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan, administrasi, dan layanan publik lainnya dalam satu atap sehingga lebih cepat dan efisien. Dasar hukum yang menjadi acuan dalam pelaksanaan program ini adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Selanjutnya, hal ini dipertegas melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. (Ombudsman RI, 2023).

Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia telah ada sejak tahun 2017 dan merupakan konsep pelayanan terpadu generasi ketiga setelah adanya Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Namun, keduanya dianggap belum

seungguhnya efektif dalam memberikan layanan publik yang optimal sehingga dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini diharapkan lebih baik lagi dalam segi kualitas maupun kuantitas, karena penerapan inovasi Mal Pelayanan Publik ini bukan hanya sekedar formalitas dalam membangun gedung di setiap daerah, tetapi juga bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif bagi masyarakat. Pada tahun 2024 dengan diresmikannya sebanyak 42 MPP menjadikan total Mal Pelayanan Publik yang beroperasi di Indonesia hingga saat ini sebanyak 272. (menpan.go.id, 2024). Sedangkan di Provinsi Sulawesi Selatan memiliki 18 Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah beroperasi di berbagai Kabupaten/Kota.

Salah satu Mal Pelayanan Publik (MPP) yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan terdapat di Kabupaten Maros. Mal Pelayanan Publik tersebut berlokasi di Jl. Andi Pangerang Pettarani, Pettuadae Kecamatan Turikale, Kabupaten Maros. Telah diresmikan langsung oleh Plt. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Mahfud MD di Plaza MPP Maros pada Jumat, 19 Agustus 2022 sebagai MPP ke-61 di Indonesia dan ke-5 di Provinsi Sulawesi Selatan. Pembangunan Mal Pelayanan Publik ini didasari oleh Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan merupakan salah satu wujud dari adanya reformasi birokrasi yang hadir untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dengan menyediakan layanan publik yang cepat, sederhana, terjangkau, dan nyaman. Visi dari pembangunan MPP Kabupaten Maros adalah “mewujudkan Kabupaten Maros sebagai sumber ekonomi kerakyatan dan sosial budaya lokal menuju masyarakat yang beriman, sejahtera, dan berdaya saing”. Serta misi yang terdiri dari beberapa poin yaitu: 1). Mewujudkan tata kelola Pemerintahan yang bersih, transparan, dan bertanggungjawab; 2). Mewujudkan tata kehidupan sosial yang berlandaskan nilai-nilai religius dan kearifan lokal; 3). Mewujudkan peningkatan kesejahteraan berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi kreatif; 4). Mewujudkan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berkelanjutan; 5). Mewujudkan daya saing ekonomi daerah berbasis potensi lokal; 6). Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang merata dan ramah terhadap lingkungan; 7). Mewujudkan rasa aman dan keberpihakan

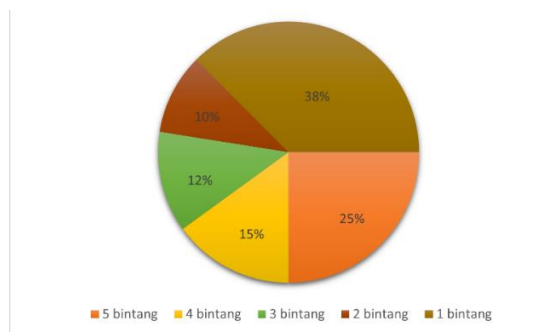
bagi perempuan, anak, difabel, serta kaum dhuafa. Selain itu, fasilitas yang terdapat pada MPP Maros terbilang sangat lengkap mulai dari loket informasi dan pengaduan, pojok baca, area bermain anak, Musholla, ruang ibu menyusui, klinik kesehatan, mini bar, ruang konsultasi serta pojok layanan mandiri.

Adapun jenis instansi yang tergabung pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros berasal dari Pemkab Maros, Pemprov Sulsel, Kementrian, dan Badan usaha dengan jumlah keseluruhan instansi sebanyak 20 yang terdiri dari Ombudsman RI Sulsel, DPMPTSPK Maros, Disdukcapil Maros, Imigrasi, PT. Taspen, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, PT. Pos Indonesia, Dinas Sosial Maros, Bapenda Maros, ULP Maros, Polres Maros, Kejaksaan Negeri Maros, Pengadilan Negeri Maros, KPP Pratama Maros, Samsat Maros, BPD Sulsel Syariah, Bank Rakyat Indonesia (BRI), PT. PLN, dan PAM Tirta Bantimurung. Total layanan yang tersedia sebanyak kurang lebih 130 jenis dan memiliki 3 bentuk pelayanan yaitu pelayanan langsung, pelayanan elektronik dan pelayanan mandiri. Dengan beragam jenis layanan yang tersedia dalam satu ruangan, masyarakat tentu semakin dimudahkan dalam mengurus berbagai keperluan, baik yang berkaitan dengan perizinan maupun non-perizinan. Sebelum hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP), sistem pelayanan di Kabupaten Maros mengalami berbagai persoalan. Salah satu kendala utama adalah lokasi pelayanan yang terpencar di berbagai kantor instansi, sehingga masyarakat harus mengunjungi tempat yang berbeda-beda hanya untuk mengurus satu jenis layanan. Hal ini tidak hanya menyulitkan, tetapi juga menguras waktu, tenaga, dan biaya masyarakat.

Selain itu, prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan kurangnya transparansi menyebabkan masyarakat bingung dalam memahami alur pelayanan yang tersedia. Proses layanan yang masih manual juga mengakibatkan waktu penyelesaian yang lama, antrian panjang, dan ketidakpastian dalam hasil layanan. Kurangnya kompetensi petugas dan rendahnya budaya pelayanan turut memperburuk kualitas pelayanan, sehingga menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga, penyelenggaraan MPP di Kabupaten Maros menjadi salah

satu inovasi penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. MPP diharapkan dapat mengatasi permasalahan klasik seperti pelayanan lambat, berbelit, dan tidak efisien, sekaligus memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kenyamanan bagi masyarakat.

Namun, di sisi lain kompleksitas layanan yang terpusat dalam satu ruangan masih menimbulkan berbagai tantangan dalam pelaksanaannya di Mal Pelayanan Publik. Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengeluh lewat ulasan Google Maps Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros. Berikut adalah distribusi rating Google Maps Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros.



Gambar 4. Distribusi rating Google Maps Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros
Sumber: Diolah dari Google Maps MPP Kabupaten Maros

Berdasarkan gambar diagram lingkaran di atas, Dari total 40 ulasan, jumlah yang memberikan bintang 5 sebanyak 25 %, bintang 4 sebanyak 15%, bintang 3 sebanyak 12%, bintang 2 sebanyak 10%, dan bintang 1 sebanyak 38%. Hal tersebut menandakan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluh atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros. Berikut adalah tabel per kategori keluhan masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

Tabel 1 Kategori keluhan masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros

Kategori Keluhan	Jumlah	Isi Keluhan Singkat
Sikap dan profesionalisme pegawai	7	Petugas judes, main HP saat melayani, bercanda, tidak ramah, tidak fokus dan kasar.
Lambatnya pelayanan & antrian	10	Pelayanan lambat dan buruk, antrian cepat habis.
Kehadiran pegawai dan jam istirahat	8	Pegawai sering hilang saat jam pelayanan, telat datang, jam istirahat terlalu cepat dan sangat lama, loket banyak yang kosong.
Informasi dan komunikasi	3	Informasi mengenai dokumen kurang jelas.
Fasilitas gedung & layanan	3	Bau rokok dalam gedung, fasilitas layanan mandiri kurang dimanfaatkan.
Kebijakan pelayanan	2	Tidak bisa diwakili dalam pengurusan, sistem online belum aktif.

Sumber: Diolah dari google maps Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros

Dari total 20 Instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros, peneliti lebih spesifik untuk meneliti 1 instansi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Maros. Dinas ini merupakan salah satu loket yang paling menonjol dengan jumlah pengunjung tertinggi mencapai sekitar 200 pengunjung perhari. Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros telah memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan administrasi, termasuk layanan di bidang kependudukan. Inisiatif ini sejalan dengan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam memperluas jangkauan pelayanan, sehingga masyarakat tidak

diwajibkan datang langsung ke Kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, maupun akta pencatatan sipil.

Namun, banyaknya pengunjung pada loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros yang ada di Mal Pelayanan Publik tentu saja membawa dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Ketika antrian terus bertambah, proses administrasi akan menjadi lebih lambat sehingga menyebabkan waktu tunggu yang semakin lama bagi masyarakat. Selain itu, kondisi pelayanan yang terburu-buru untuk memenuhi permintaan tinggi bisa mengurangi kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, mengakibatkan rasa kurang puas dan menurunnya kepercayaan publik terhadap layanan tersebut. Pada ulasan Google Maps Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros juga masih banyak terdapat keluhan oleh masyarakat terkait pelayanan yang buruk dan tidak sesuai ekspektasi.

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh peneliti dalam penelitian ini yang pertama adalah Skripsi oleh Oktavia Windi Asih dari Program Studi Ilmu Administrasi Negara tahun 2023 yang berjudul “Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Magelang”. Dalam penelitian ini membahas mengenai berapa besar efektivitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Magelang. Kemudian peneliti mengemukakan perlunya peningkatan sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal dan memahami pelayanan yang disediakan di MPP di Kota Magelang.

Penelitian kedua adalah Skripsi oleh David Eko Prasetyo dari Program Studi Administrasi Publik tahun 2022 yang berjudul “Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Mal Pelayanan publik Kabupaten Bojonegoro). Penelitian ini membahas mengenai teknis pelaksanaan Mal Pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik di Kabupaten Bojonegoro. Kemudian membahas tingkat efektivitas dan faktor penghambat serta faktor pendukung Mal Pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Oleh karena itu, peneliti berupaya meyajikan perspektif baru berdasarkan sejumlah penelitian sebelumnya mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan

Publik (MPP) di Kabupaten Maros dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46). Dan juga faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik tersebut sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, serta mendorong terciptanya birokrasi yang profesional, transparan, dan akuntabel. Melihat permasalahan yang ada, peneliti merasa perlu melakukan pendalaman lebih lanjut melalui penelitian yang berjudul **“Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka adapun yang menjadi rumusan masalah pokok pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan publik pada loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik pada loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka adapun tujuan yang ingin dan akan dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kualitas pelayanan publik pada loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik pada loket

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh nantinya diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dengan menjadi sumber referensi tambahan bagi para mahasiswa dalam mengkaji studi Ilmu Pemerintahan terutama terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi seluruh pemangku kepentingan dan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Daerah dalam meningkatkan efektivitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

3. Manfaat Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah serta menjadi acuan perbandingan bagi penelitian ilmiah lainnya yang memiliki fokus serupa dan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1 Konsep Pelayanan Publik

1.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan publik merupakan usaha untuk membantu masyarakat dalam memenuhi atau mengelola kebutuhannya. Bentuk pelayanan ini bisa berupa barang, jasa, maupun layanan administratif.

Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan ketentuan

hukum yang berlaku, yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh penyelenggara layanan publik kepada seluruh warga negara dan penduduk. Istilah "barang, jasa, dan pelayanan administratif" dalam penjelasan undang-undang tersebut dianggap sudah dipahami, namun sebenarnya istilah "barang" yang dimaksud bukanlah barang yang biasa diperjualbelikan sehari-hari, melainkan barang publik (public goods) yang disediakan oleh pemerintah.

Sedangkan menurut Hardiyansyah (2011:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan terhadap suatu lembaga, dengan mengikuti aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan, serta bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak yang menerima layanan.

Berdasarkan definisi pelayanan publik yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang publik, jasa, maupun layanan administratif. Pelayanan ini diselenggarakan oleh lembaga atau instansi yang berwenang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

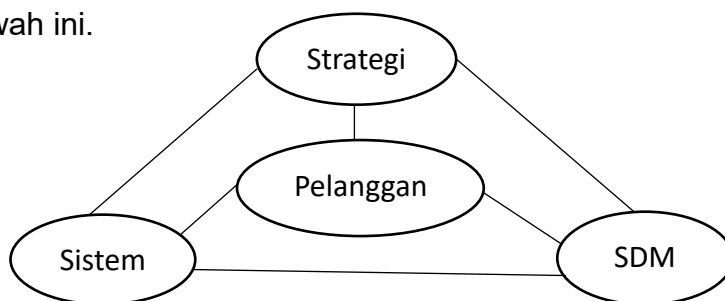
Menurut Batinggi (2005), pelayanan publik muncul sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat secara luas. Pelayanan ini bukanlah sebuah tujuan akhir, melainkan sebuah proses yang digunakan untuk mencapai target tertentu yang telah dirumuskan sebelumnya. Terdapat empat komponen utama dalam pelayanan, yaitu:

1. Sistem, prosedur, dan metode kerja.
2. Sumber daya manusia, khususnya perilaku aparat yang memberikan layanan.
3. Fasilitas pendukung dan infrastruktur.
4. Masyarakat yang berperan sebagai penerima layanan.

1.5.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan pendapat Hayat (2017: 69), kualitas pelayanan publik merupakan elemen utama dalam menilai kinerja layanan. Kinerja ini memegang peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu layanan publik. Pelayanan yang berkualitas menunjukkan bahwa layanan tersebut telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, hal ini juga mencerminkan kompetensi, profesionalisme, tanggung jawab, dan kualitas sumber daya manusia yang terlibat. Kualitas pelayanan publik merujuk pada tingkat efektivitas atau pencapaian dari layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Penilaian kualitas ini didasarkan pada sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Menurut Albrecht dan Zemke (1990), kualitas pelayanan publik merupakan buah dari perpaduan berbagai elemen, seperti sistem pelayanan, kualitas sumber daya manusia yang memberikan layanan, strategi yang diterapkan, serta peran dan pengalaman pelanggan dalam proses tersebut. (Ombudsman RI, 2023). Ketiga komponen (Strategi, Sistem, dan SDM) saling terhubung dan bekerja sama untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan pelanggan sebagai pusat perhatian. Seperti pada gambar segitiga pelayanan publik di bawah ini.



Gambar 5. Segitiga Pelayanan Publik menurut Albrecht Dan Zemke

Ketika membahas kualitas pelayanan, setiap individu yang menerima layanan tentu menginginkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Terutama dalam konteks pelayanan publik, masyarakat secara umum berharap mendapatkan

layanan yang baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan menjadi inti dari kinerja pelayanan itu sendiri, yang berfungsi sebagai indikator utama keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang baik mencerminkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta mencerminkan profesionalisme dan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan tersebut.

Adapun indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) adalah sebagai berikut:

1. Tangibles (Bukti Langsung)

Indikator ini mencerminkan segala sesuatu yang dapat dilihat secara fisik oleh masyarakat dalam suatu pelayanan publik. Indikator yang digunakan antara lain:

- a) Tampilan dan sikap petugas saat melayani masyarakat.
- b) Tingkat kenyamanan lokasi pelayanan.
- c) Kedisiplinan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan.
- d) Kemudahan akses dan proses dalam memperoleh layanan.
- e) Pemanfaatan alat bantu atau teknologi dalam proses pelayanan.

2. Reliability (Kehandalan)

Indikator Reliability menunjukkan kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai janji. Indikatornya meliputi:

- a) Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b) Adanya standar pelayanan yang jelas dan terukur.
- c) Kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu selama proses pelayanan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Indikator ini berkaitan dengan kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan layanan. Indikatornya mencakup:

- a) Tanggapan terhadap setiap masyarakat atau pemohon yang membutuhkan layanan.
 - b) Pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan secara cepat dan tepat.
 - c) Ketelitian petugas dalam menjalankan proses pelayanan.
 - d) Respons petugas terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
4. Assurance (Jaminan/Keyakinan)
- Assurance mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya dari masyarakat. Indikatornya meliputi:
- a) Petugas memberikan kepastian waktu dalam proses layanan.
 - b) Jaminan terhadap aspek legalitas atau keabsahan layanan yang diberikan.
 - c) Kepastian mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan.
5. Empathy (Empati)
- Empathy mengacu pada perhatian dan kepedulian individu yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Indikator yang digunakan antara lain:
- a) Mengutamakan kepentingan pemohon atau masyarakat.
 - b) Memberikan pelayanan dengan penuh penghargaan kepada setiap masyarakat yang dilayani.

1.5.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pada hakikatnya, pelayanan publik ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Di samping itu, guna menetapkan standar pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat dan mendorong peningkatan kualitas hidup mereka, telah diterbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Petunjuk Teknis tentang Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Dalam keputusan tersebut, juga tercantum prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang

berkualitas, yang selanjutnya dapat dijabarkan sebagai berikut (Tamrin, 2013):

1. Asas Transparansi, asas ini menekankan pentingnya keterbukaan, kemudahan akses, serta ketersediaan informasi yang memadai dan mudah dipahami oleh seluruh pihak yang membutuhkannya.
2. Asas Akuntabilitas, asas akuntabilitas menuntut agar setiap penyelenggaraan pada pelayanan publik itu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan hukum dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Asas Partisipatif, asas ini bertujuan untuk mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan yang mereka miliki.
4. Asas Kesamaan Hak, asas ini menuntut agar setiap individu diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi, baik berdasarkan suku, ras, agama, kelompok, jenis kelamin, maupun latar belakang ekonomi.
5. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menekankan pentingnya adanya keselarasan antara pihak hak dan kewajiban baik dari pihak masyarakat maupun pemerintah, di mana masing-masing baik penyedia maupun penerima layanan publik harus menjalankan tanggung jawab dan memperoleh haknya secara seimbang.

1.5.1.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk- bentuk pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori yaitu:

a) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan secara langsung oleh pegawai yang bertugas di bagian hubungan masyarakat, informasi, atau unit terkait lainnya yang memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi atau penjelasan kepada masyarakat yang memerlukan. Untuk memastikan efektivitas

pelayanan ini, terdapat beberapa syarat yang perlu dipenuhi oleh petugas pelayanan, di antaranya:

1. Menguasai isu dan persoalan yang berkaitan dengan bidang kerjanya.
2. Menyampaikan informasi dengan lancar, akurat, ringkas, dan mudah dipahami.
3. Menunjukkan perilaku yang sopan dan bersikap ramah.
4. Menjunjung tinggi kedisiplinan saat melayani.

b) Pelayanan Tertulis

Pelayanan tertulis merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling dominan dalam pelaksanaan tugas, baik dari segi kuantitas maupun efektivitasnya. Jenis pelayanan ini dinilai cukup efisien, terutama ketika dilakukan dalam kondisi jarak jauh karena mampu menekan biaya operasional. Pelayanan tertulis dapat diklasifikasikan ke dalam dua bentuk, yaitu:

1. Informasi tertulis adalah seperti petunjuk dan sejenisnya, yang disediakan bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna memudahkan proses interaksi mereka dengan instansi terkait.
2. Dokumen tertulis adalah dokumen yang mencakup tanggapan atas permintaan, pengaduan, laporan, pemberian serta pemberitahuan dari masyarakat.

c) Pelayanan Berbasis Tindakan

Pelayanan dalam bentuk tindakan umumnya disertai dengan pelayanan secara lisan, karena interaksi verbal sering kali menjadi bagian utama dalam proses pelayanan. Namun, yang menjadi inti dari pelayanan ini adalah tindakan nyata yang dinantikan oleh pihak yang membutuhkan layanan. Tujuan utamanya bukan sekadar menerima penjelasan atau janji secara lisan, melainkan memperoleh hasil dari tindakan atau pelayanan yang benar-benar dilakukan.

1.5.1.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pelaksanaannya perlu disesuaikan dengan ketentuan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang antara lain mencakup:

1. Fungsional, ini berarti pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak yang berwenang sesuai dengan tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang dimilikinya.
2. Terpusat, ini berarti pelayanan publik diselenggarakan secara terpusat oleh satu pihak berdasarkan perlimpahan kewenangan dari instansi atau penyelenggara layanan terkait lainnya.
3. Terpadu
 - a) Pelayanan terpadu satu atap, merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan di satu lokasi, mencakup berbagai jenis layanan yang tidak saling berkaitan dalam prosesnya, dan tetap dilayani melalui beberapa jalur atau unit meskipun telah berada dalam satu tempat.
 - b) Pelayanan terpadu satu pintu, merupakan model pelayanan yang juga diselenggarakan di satu tempat, namun jenis layanan yang diberikan memiliki keterkaitan proses dan seluruhnya dilayani melalui satu jalur atau pintu layanan.

1.5.2 Konsep Mal Pelayanan Publik

1.5.2.1 Pengertian Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan penyatuan berbagai layanan publik dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, BUMN, BUMD, serta pihak swasta dalam satu lokasi terpadu. Tujuannya adalah untuk mempercepat, mempermudah, memperluas jangkauan, serta meningkatkan kenyamanan dan keamanan layanan, sekaligus mendorong daya saing global dengan memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Berbagai instansi, baik yang bersifat vertikal maupun swasta, dapat memberikan layanan perizinan maupun non perizinan melalui gerai-gerai yang tersedia di dalam satu lokasi MPP. Untuk bergabung sebagai penyedia layanan di MPP, instansi terkait perlu terlebih dahulu menandatangani nota

Kesepahaman yang kemudian dilanjutkan dengan perjanjian kerja sama, yang mencakup pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruang dan fasilitas yang tersedia di gedung MPP. (Ombudsman RI, 2023).

Sementara itu Menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017, Mal Pelayanan Publik adalah tempat yang digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan publik, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi. Mal ini merupakan pengembangan dari fungsi pelayanan terpadu yang ada di tingkat pusat maupun daerah, serta mencakup pelayanan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan sektor swasta. Tujuan didirikannya Mal Pelayanan Publik adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Selain itu, keberadaan mal ini juga bertujuan untuk meningkatkan daya saing Indonesia secara global, khususnya dalam mempermudah proses berusaha. Adapun prinsip yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik meliputi keterpaduan, efektivitas, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, serta kenyamanan bagi pengguna layanan.

1.5.2.2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros diresmikan pada 19 Agustus 2022 dan menjadi MPP ke-61 di Indonesia serta yang kelima di Provinsi Sulawesi Selatan. Berlokasi di Jalan Andi Pangerang Pettarani, Pettuadae Kecamatan Turikale, Kabupetan Maros. MPP ini berdiri di lahan bekas terminal yang merupakan hasil kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Maros dengan Kementerian Perhubungan.

MPP Kabupaten Maros menyediakan pelayanan yang mencakup pelayanan langsung, pelayanan secara elektronik, dan pelayanan mandiri. Pembangunan Mal Pelayanan Publik ini didasari oleh Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan merupakan salah satu wujud dari adanya reformasi birokrasi yang hadir untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dengan menyediakan layanan publik yang cepat, sederhana, terjangkau, dan nyaman. Visi dari pembangunan MPP Kabupaten Maros adalah “terwujudnya pelayanan yang sopan,

ikhlas, aman dan cepat”. Serta misi yang terdiri dari beberapa poin yaitu: 1). Memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan profesionalisme kerja, kejujuran dan keramah-tamahan; 2). Meningkatkan kualitas SDM melalui diklat teknis dan fungsional menjadi terampil dalam bidangnya; 3). Mewujudkan citra aparatur pemerintah dibidang pelayanan sesuai prinsip-prinsip pelayanan prima dengan memberikan pelayanan yang sopan, ikhlas, aman dan cepat; 4). Meningkatkan peningkatan informasi pelayanan perizinan serta promosi potensi dan peluang investasi.

Selain itu, fasilitas yang terdapat pada MPP Maros terbilang sangat lengkap mulai dari loket informasi dan pengaduan, pojok baca, area bermain anak, Musholla, ruang ibu menyusui, klinik kesehatan, mini bar, ruang konsultasi serta pojok layanan mandiri. Adapun jenis instansi yang tergabung pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros berasal dari Pemkab Maros, Pemprov Sulsel, Kementrian, dan Badan usaha dengan jumlah keseluruhan instansi sebanyak 20 yang terdiri dari Ombudsman RI Sulsel, DPMPSTPTK Maros, Disdukcapil Maros, Imigrasi, PT. Taspen, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, PT. Pos Indonesia, Dinas Sosial Maros, Bapenda Maros, ULP Maros, Polres Maros, Kejaksaan Negeri Maros, Pengadilan Negeri Maros, KPP Pratama Maros, Samsat Maros, BPD Sulsel Syariah, Bank Rakyat Indonesia (BRI), PT. PLN, dan PAM Tirta Bantimurung.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan dan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan melalui pengumpulan data non-numerik, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Dengan pendekatan ini, peneliti berusaha menggali informasi, pemahaman, serta makna dari perspektif partisipan yang terlibat dalam konteks penelitian.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kabupaten Maros, tepatnya pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros yang berlokasi di Jl. Andi Pangerang Pettarani, Pettuadae Kecamatan Turikale, Kabupaten Maros. Lokasi ini dipilih karena dilatarbelakangi oleh adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik yang telah dilakukan beberapa tahun lalu apakah pembangunan tersebut memberikan dampak positif, khususnya dalam pelayanan administrasi pada loket instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Mengingat pelayanan publik ini sangat dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, maka seharusnya hal ini sebanding dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Waktu pelaksanaan penelitian diperkirakan berlangsung selama kurang lebih dua bulan. Selama periode tersebut, penelitian akan melalui beberapa tahapan, dimulai dari tahap persiapan (meliputi pengurusan administrasi dan kebutuhan penelitian) hingga tahap pelaksanaan yang mencakup observasi, pengumpulan data, analisis, serta penyusunan hasil penelitian.

2.3. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif sumber data utamanya berupa kata-kata dan tindakan. Selain itu, data pendukung seperti dokumen juga dapat dimanfaatkan (Lofland dan Lofland dalam Moleong, 2013:157). Arikunto (2010:172) juga menjelaskan bahwa “sumber data merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh”. Dengan demikian, sumber data adalah informasi yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri atas data primer dan data Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan serta kepada aparatur yang bertugas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

- a) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan serta kepada aparatur yang bertugas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.
- b) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, laporan instansi pemerintah, peraturan perundang-undangan yang relevan, literatur akademik, serta sumber-sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan operasional Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros.

2.4. Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:54), informan dalam suatu penelitian adalah individu yang dianggap memiliki pengetahuan atau data yang cukup banyak berkaitan dengan permasalahan serta objek yang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai objek tersebut. Dalam penelitian ini, informan dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros. Informan terdiri dari pihak-pihak yang memiliki peran langsung maupun tidak langsung dalam

penyelenggaraan dan pemanfaatan layanan di MPP Kabupaten Maros. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Staf pelaksana pelayanan di loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.
- b) Masyarakat atau pengguna layanan, yaitu warga yang pernah atau sedang menggunakan layanan di MPP khususnya di loket Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

2.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif, khususnya dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data difokuskan pada upaya menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti, bukan untuk mengukur atau menguji hipotesis seperti dalam penelitian kuantitatif.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik yang digunakan meliputi:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur kepada informan yang telah dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai topik yang diteliti.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati situasi, perilaku, dan aktivitas yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik ini membantu peneliti memperoleh data secara langsung dari lapangan.

3. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, peneliti juga mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen yang relevan, seperti arsip,

laporan, foto, maupun catatan lainnya yang mendukung hasil penelitian.

2.6. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan inti permasalahan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Fokus ini berperan penting dalam membatasi ruang lingkup kajian, agar penelitian tetap berjalan sesuai arah dan tidak keluar dari tujuan utama. (Moleong. 2014).

Dalam penelitian ini berfokus pada mengetahui dan menganalisis bagaimana peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan publik (MPP) Kabupaten Maros, khususnya pada pelayanan di loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros melalui kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) yaitu: 1). Tangibles (bukti fisik), 2). Reliability (Kehandalan), 3). Responsiveness (daya tanggap), 4). Assurance (jaminan), dan 5). Empathy (empati). Selain itu juga ingin mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik pada layanan loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

2.7. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017), analisis data merupakan proses menyusun dan mengolah data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis. Tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam memahami data yang telah dikumpulkan sehingga dapat ditarik makna atau kesimpulan yang sesuai dengan fokus penelitian. Adapun analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sejak proses pengumpulan data berlangsung. Menurut Miles dan Huberman (1994), pengumpulan data tidak hanya menjadi tahap awal, tetapi juga menjadi bagian integral dari proses analisis karena peneliti

sudah mulai memaknai data sejak pertama kali diperoleh melalui wawancara, observasi, atau dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Miles dan Huberman (1994) menyebutkan bahwa reduksi data membantu peneliti untuk menyusun data agar tetap fokus pada hal-hal penting yang sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Moleong (2017) menjelaskan bahwa penyajian data bertujuan untuk menyusun informasi yang telah diperoleh agar mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Penyajian ini dapat berupa uraian naratif, matriks, atau skema tematik.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Miles dan Huberman (1994) menyatakan bahwa peneliti menarik kesimpulan sementara, kemudian mengujinya melalui konfirmasi ulang dengan data yang terus dikumpulkan hingga kesimpulan menjadi final dan valid.

5. Validasi Data

Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi. Moleong (2017) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi dapat dilakukan melalui berbagai sumber, metode, atau teori.

2.8. Kerangka Pikir

Penelitian ini berangkat dari landasan hukum berupa peraturan Menteri Penelitian ini berangkat dari landasan hukum berupa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Peraturan ini menjadi pijakan dalam pembentukan dan operasionalisasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Maros. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros hadir sebagai bentuk implementasi dari kebijakan tersebut, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan terintegrasi kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang ingin dicapai di MPP Kabupaten Maros mengacu pada lima indikator utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima indikator tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, pencapaian kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari adanya faktor-faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor pendukung serta faktor penghambat. Melalui pengaruh berbagai faktor tersebut, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros diharapkan dapat memberikan dampak signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di sehingga mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara optimal. Berikut adalah bagan kerangka pikir penelitian ini.

