

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan dapat dipahami sebagai suatu proses aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pihak penerima layanan secara sistematis dan berkelanjutan. Sepanjang hidupnya masyarakat selalu memerlukan berbagai pelayanan yang sering kali berhubungan dengan pemerintah. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu tujuan pendirian suatu negara adalah untuk menjamin kesejahteraan bersama dan meningkatkan kualitas hidup rakyat, yang berarti negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap individu melalui sistem pemerintahan yang mendukung pelayanan, baik dalam hal barang, jasa, maupun administrasi (Mirza et al., 2025)

Dalam konteks reformasi birokrasi, pelayanan publik bukanlah konsep baru, melainkan fungsi fundamental negara yang telah lama melekat dalam penyelenggaraan pemerintah. Namun demikian, pelayanan publik terus mengalami pembaruan dan penguatan, terutama dari sisi kelembagaan, prosedur, serta pemanfaatan teknologi informasi, sebagai respon atas tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk pembaruan kelembagaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP), Sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP dirancang sebagai pusat integrasi. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh berbagai instansi, baik dari Kementerian, Lembaga, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, maupun pihak swasta,

diintegrasikan dalam satu lokasi guna memberikan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, terjangkau, dan berkualitas untuk masyarakat. (Suryadi et al., 2022)

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) menjadi salah satu penggerak utama pelayanan publik yang memungkinkan layanan berbasis daring yang memudahkan akses masyarakat dan mempercepat proses administrasi. Namun, pelaksanaan pelayanan ini juga menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan paradigma masyarakat yang masih tradisional dalam menerima layanan berbasis teknologi (M. Yamin, 2021)

Implementasi publik di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari beragam tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, dukungan pendanaan, serta pola pikir masyarakat yang belum sepenuhnya menyesuaikan diri dengan sistem layanan berbasis teknologi. Situasi ini mengindikasikan bahwa transformasi pelayanan publik tidak hanya memerlukan regulasi, melainkan juga kesiapan dari para penyelenggara maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung oleh landasan hukum yang jelas melalui berbagai peraturan perundang-undangan. Regulasi tersebut berfungsi sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat, sekaligus sebagai mekanisme untuk menjamin tata Kelola yang baik serta perlindungan terhadap potensi penyimpangan pelayanan administrasi. (Afrilia et al., 2024)

Meskipun demikian, dalam praktiknya, penerapan kebijakan tersebut belum berjalan secara optimal di tingkat daerah. Pemerintah daerah, termasuk di Kabupaten Maros, masih dihadapkan pada berbagai kendala dalam penyediaan layanan dasar yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Keterbatasan kapasitas kelembagaan antara ketentuan normatif dan kenyataan lapangan.

Fenomena ini tercermin dari masih adanya kendala dalam aspek akuntabilitas proses pelayanan, transparansi informasi, serta kesetaraan akses bagi masyarakat. Di sisi lain, hambatan teknis juga turut mempengaruhi efektivitas pelayanan yang

disediakan. Kondisi tersebut menegaskan bahwa upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik tetap membutuhkan perbaikan yang terus menerus agar sasaran pelayanan dapat tercapai dengan maksimal.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) menerbitkan peraturan Nomor 23 Tahun 2017 mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai upaya inovatif untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik (MPP) berperan sebagai tempat di mana beragam layanan publik, baik berupa barang ataupun jasa dilaksanakan guna menyajikan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel

Mal Pelayanan Publik merupakan generasi ketiga dari pembaruan pelayanan publik yang menggunakan konsep terpadu. Pada generasi pertama Indonesia memiliki program yaitu, Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Peran PTSP diperluas sebagai motor penggerak.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros diresmikan pada tanggal 19 Agustus 2022, menjadi MPP ke-61 di Indonesia dan ke-5 di Sulawesi Selatan. Mal Pelayanan Publik (MPP) ini berada di Jalan Andi Pangeran Pettarani, dibangun di atas terminal lama melalui Kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Maros dan Kementerian Perhubungan, sehingga warga dapat mengakses 111 jenis layanan dari 28 lembaga pemerintah di sana.

Salah satu Lembaga pemerintah yang terdapat di MPP Kabupaten Maros adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah daerah yang berwenang dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Maros. Fungsi utama mencakup pengelolaan basis data kependudukan, pelaksanaan layanan administrasi pencatatan sipil, serta pemberian berbagai layanan

publik seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.

Kondisi geografis Kabupaten Maros yang terdiri atas sejumlah kecamatan dan desa yang tersebar luas menjadi salah satu alasan penting bagi pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) di wilayah ini. Persebaran wilayah yang tidak merata menyulitkan sebagian masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil, untuk memperoleh akses yang setara terhadap layanan pemerintahan. Kehadiran MPP diharapkan mampu menjawab persoalan tersebut dengan menyediakan satu titik layanan terpadu yang dapat dengan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang lokasi tempat tinggal mereka.

Masih terkait dengan kualitas pelayanan publik, pada unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Maros yang beroperasi di Mal Pelayanan Publik (MPP), masih ditemukan kendala serius terkait kualitas jaringan yang lambat dan tidak stabil.

Akses internet yang lambat dan tidak konsisten sering kali memperlambat proses pelayanan, mulai dari entri data, verifikasi berkas, hingga pencetakan dokumen kependudukan. Akibatnya, masyarakat yang ingin mengurus urusan administrasi terpaksa menunggu lebih lama dari durasi yang ditetapkan, yang jelas-jelas mempengaruhi efektivitas layanan serta tingkat kepuasan para pemanfaatnya.

★ ★ ★ ★ ★ 5 tahun lalu

Tolong pemerintah Kab Maros memperhatikan Dinas Catatan sipil kab Maros jaringan bermasalah terus membuat yang mengurus berkas selalu memperlambat proses Jaringan Disduk Capil Rusak trusssss

★ ★ ★ ★ ★ 3 tahun lalu

Pelayanan sangat buruk, mayoritas pegawai tidak ramah, alat selalu rusak setiap kita ada kepentingan, proses lama, lambat, dan berbelit-belit, manajemen pelayanan buruk

★☆☆☆☆ 3 tahun lalu

Pengurusannya lama,
pelayanan tidak profesional.
Sempat²nya pergi merokok
padahal disuruh input data,
makan pas pelayanan,
Itu petugas yang diluar lain na
bilang, terus sampai didalam
lain juga na bilang.. bikin pusing
orang urus berkas..
Dinas paling BURUK
pelayanannya di Maros

★☆☆☆☆ 3 tahun lalu

Pengurusannya lama,
pelayanan tidak profesional.
Sempat²nya pergi merokok
padahal disuruh input data,
makan pas pelayanan,
Itu petugas yang diluar lain na
bilang, terus sampai didalam
lain juga na bilang.. bikin pusing
orang urus berkas..
Dinas paling BURUK
pelayanannya di Maros

Gambar 1.1 Rating pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros

Sumber : Ringkasan ulasan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros.

Rating dengan rata-rata bintang 1 menunjukkan adanya ketidakpuasan publik yang tinggi terhadap kualitas yang diberikan. Dari perspektif prinsip akuntabilitas, angka tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan masyarakat. Dengan demikian, rating pelayanan tidak hanya menjadi indikator kepuasan, tetapi juga berfungsi sebagai refleksi empiris terhadap sejauh mana prinsip-prinsip pelayanan publik telah diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil dan MPP Kabupaten Maros.

Mal Pelayanan Publik (MPP) ialah sistem penyelenggaraan pelayanan melalui satu pintu. Beberapa organisasi penyelenggaraan pelayanan publik tergabung dalam satu organisasi untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan demi terwujudnya pelayanan berkualitas. Akan tetapi fakta di lapangan menunjukkan bahwa kehadiran MPP tidak sepenuhnya berhasil memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dilihat dari segi akuntabilitas masih adanya keluhan sebagian masyarakat tentang pertanggung jawaban pelaksanaan pelayanan publik, dari segi transparansi sebagian masyarakat menilai belum adanya keterbukaan sepenuhnya dari Mal Pelayanan Publik yang dapat diketahui oleh masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan publik, selanjutnya kesamaan hak masih adanya kesan disebagian

masyarakat bahwa belum diperlakukan secara adil. Seperti pada ulasan di atas, masih terdapat beberapa permasalahan yang mengurangi nilai efektifitas dan efisiensi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik diantaranya terkait dengan pendistribusian sumber daya manusia yang kurang, sehingga terdapat beberapa unit yang pelayanan yang kurang maksimal (Hasiholan et al., 2020)

Kurangnya pengembangan dan pembelajaran pegawai dalam peningkatan kinerja, tidak optimalnya prioritas dan faktor pendukung pelaksanaan program pelayanan pada MPP, serta kurangnya pemahaman pegawai terhadap program pelayanan yang ada dari perspektif penggunaan layanan dan masih banyak masyarakat yang belum memahami mengenai prosedur pelayanan di Mal Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik di sektor publik merupakan suatu langkah atau terobosan dalam mengatasi segala hal yang menyebabkan kendala dan kebuntuan organisasi. Karakteristik yang dimiliki oleh sistem sektor publik, yaitu resistensi terhadap perubahan, cenderung kaku atau doktriner yang terus-menerus harus mampu diatasi dengan munculnya ide-ide inovatif (Fatwa Indah Rahayu et al., 2023)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merasa perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di Kabupaten Maros.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan penulis di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

- 1. Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Kesamaan Hak Pelayanan Publik Pada Disdukcapil Kabupaten Maros yang beroperasi di MPP?**
- 2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Terhadap Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Disdukcapil Kabupaten Maros yang beroperasi MPP Kabupaten Maros.**

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prinsip pelayanan publik khususnya pada Disdukcapil yang berada di MPP nKabupaten Maros dan untuk mengetahui apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Maros.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis (Akademis)

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber belajar dan menambah pengetahuan mengenai sejauh mana pencapaian dan tujuan dari penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Maros.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi berupa gagasan yang dapat dimanfaatkan oleh pengelola pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik serta pemerintah Kabupaten Maros guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan proses pemenuhan kebutuhan dasar warga negara oleh negara melalui penyediaan layanan administratif, barang, atau jasa. Mutu pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan kenyamanan, tetapi juga dari kesesuaian layanan dengan prinsip tata Kelola pemerintah yang baik.

Dalam konteks penelitian ini, prinsip pelayanan publik diringkas menjadi tiga konsep inti yang relevan dengan fokus analisis di MPP dan Disdukcapil Kabupaten Maros, yaitu :

1. Akuntabilitas, yang dimaknai sebagai sejauh mana proses dan hasil layanan dapat dipertanggungjawabkan oleh instansi, baik terkait prosedur, output layanan, maupun penanganan keluhan publik. Pada konteks layanan Disdukcapil Kabupaten Maros di MPP, akuntabilitas berkaitan dengan kepastian penyelesaian dokumen, kejelasan alur koordinasi, dan tanggung jawab petugas front office.
2. Transparansi, sebagai keterbukaan informasi bagi masyarakat terkait persyaratan, alur layanan, biaya, serta estimasi waktu penyelesaian. Dalam pelayanan pencatatan sipil, transparansi menjadi krusial karena banyak warga mengalami hambatan akibat informasi yang tidak jelas, berubah-ubah, atau tidak tersedia secara publik.
3. Kesamaan hak, yaitu sebagai jaminan setiap warga menerima layanan tanpa diskriminasi berbasis ekonomi, gender, suku, atau tingkat literasi digital. Kesamaan hak diuji melalui kemudahan akses bagi warga desa terpencil, kelompok rentan, dan pemakai layanan dengan pendidikan rendah.

Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah menemukan bahwa pelayanan publik merupakan indikator kinerja pemerintah daerah yang langsung

dirasakan masyarakat. Penelitian tersebut menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan pelayanan publik di berbagai daerah seiring dorongan inovasi dari KemenPAN-RB, meskipun masih terdapat kesenjangan kualitas antar daerah. Penelitian ini juga menegaskan bahwa inovasi pelayanan berperan penting dalam meningkatkan responsivitas, transparansi, serta kualitas birokrasi publik (Kurniawan et al., 2021)

Selanjutnya penelitian yang dilakukan mengenai Ombudsman RI dalam pengawasan pelayanan publik menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh mekanisme pengawasan eksternal. Penelitian ini menekankan bahwa keluhan pengguna layanan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas penyelenggaraannya (Paskalia, 2023)

Dari dua penelitian ini menunjukkan bahwa kajian kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah cukup berkembang, namun masih terbatas pada level evaluasi kelembagaan dari inovasi umum.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori. Pertama, pelayanan administratif, yaitu layanan yang menghasilkan dokumen-dokumen resmi yang diperlukan Masyarakat, seperti bukti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, atau dokumen kepemilikan suatu aset. Contohnya meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, serta sertifikat tanah.

Kedua, pelayanan barang, yaitu layanan yang menghasilkan produk berupa barang yang dapat dimanfaatkan secara langsung oleh Masyarakat, seperti jaringan telekomunikasi, penyediaan listrik, air bersih, dan kebutuhan masyarakat lainnya.

Ketiga, pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti layanan pendidikan, kesehatan, transportasi, serta berbagai jasa publik lainnya.

Dari ketiga bentuk pelayanan yang telah disebutkan, hal utama yang perlu dipahami adalah layanan publik dapat dipahami sebagai bentuk output yang diselenggarakan oleh institusi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.. Layanan ini diselenggarakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta hak masyarakat. Dengan kata lain, kegiatan pelayanan pada dasarnya berkaitan erat dengan pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh setiap individu maupun kelompok (organisasi). Hak tersebut melekat pada setiap orang dan wajib diberikan oleh penyelenggara pemerintahan secara menyeluruh dan universal.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik berupa institusi negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta badan hukum lain yang didirikan khusus untuk melaksanakan fungsi pelayanan publik (Pramesti et al., 2025)

Proses pemberian layanan publik dijalankan oleh pejabat, aparatur, petugas, ataupun individu yang bekerja dalam suatu organisasi penyelenggara dan memiliki kewenangan untuk melaksanakan tindakan pelayanan. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada standar pelayanan yang berfungsi sebagai tolak ukur sekaligus pedoman bagi pelaksana dalam memberikan layanan, serta menjadi acuan dalam menilai mutu pelayanan. Standar pelayanan juga mencerminkan komitmen penyelenggara untuk bertujuan menghadirkan layanan yang unggul, cepat, mudah diakses semua lapisan, tidak memberatkan, dan dapat dievaluasi secara terukur oleh publik (Karanganyar.go.id)

Pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen dan tidak tergantung pada pemerintah yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Hak dan wewenang Ombudsman untuk mengawasi pelayanan publik dijelaskan dalam pasal 1 Undang-Undang No.37 Tahun 2008. Lembaga ini mempunyai wewenang untuk

mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah, badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), badan hasil usaha milik negara (BHMNN), maupun pihak swasta atau perorangan yang ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) maupun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, kajian mengenai MPP (Mal Pelayanan Publik) masih berfokus pada aspek kelembagaan dan efektivitas pelayanan secara umum. Penelitian terdahulu sebagian besar membahas mengenai permasalahan sumber daya manusia, prosedur pelayanan, dan fasilitas. Penelitian terdahulu belum spesifik membahas penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan kesamaan hak pada unit layanan tertentu, yaitu Disdukcapil Kabupaten Maros.

2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup semua jenis kegiatan yang bertujuan untuk mengatur, membina, memberikan bimbingan, menyediakan fasilitas, layanan, dan lainnya yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Undang-Undang NO.25 Tahun 2009) tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik berfungsi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kegiatan pelayanan publik termasuk dalam upaya atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, layanan, atau administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyampaian pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan melalui sektor publik, yang meliputi lembaga-lembaga pemerintah, sekolah-sekolah milik negara, kantor pos, Perusahaan Listrik negara, rumah sakit milik pemerintah, dan lain-lain. Sebagai penyedia, pemerintah harus bertindak secara profesional saat menjalankan perannya dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang paling jelas untuk mengukur kinerja pemerintah. Masyarakat mampu menilai secara langsung bagaimana kinerja pemerintah melalui layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan publik di semua kementerian dan Lembaga merupakan hal yang sangat penting dan harus segera dilakukan. Untuk memperbaiki layanan, diupayakan agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan, penetapan dan standar layanan, serta penyampaian keluhan. Keterlibatan masyarakat dan partisipasi ini akan memberikan dukungan untuk penyempurnaan standar layanan yang telah ditetapkan (Kurniawan et al., 2021)

A. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik wajib mengikuti prinsip-prinsip yang memuaskan bagi para pemakai jasa. Prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri dari beberapa hal, meliputi

1. Transparansi atau bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak.
2. Akuntabilitas atau dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kesamaan Hak. Prinsip ini menekankan bahwa pelayanan diberikan secara adil kepada seluruh Masyarakat tanpa adanya perlakuan diskriminatif, baik berdasarkan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, maupun kondisi social ekonomi.

Menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip pelayanan publik diatur sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan layanan. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang dimaksud adalah prosedur dalam pelayanan publik harus sederhana, mudah dipahami, dapat diimplementasikan dengan mudah. Unit kerja atau pejabat yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta menangani keluhan atau masalah yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil dari layanan publik harus diterima secara tepat, akurat, dan sah. Proses serta

hasil pelayanan publik harus memberikan rasa nyaman dan jaminan hukum. Pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah atau keluhan yang dihadapi dalam layanan publik. Petugas pelayanan harus menunjukkan sikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan layanan dengan tulus. Lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lainnya (Pramesti et al., 2025)

B. Standar Pelayanan Publik

Pada masa pemerintahan Presiden Republik Indonesia yang keenam, DR, H. Susilo Bambang Yudhuyono, telah disahkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang memiliki empat sasaran yaitu, memberikan Batasan dan penjelasan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap hal dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menciptakan pelayanan publik berbasis pada prinsip pemerintah yang baik dan korporasi, menjamin bahwa pelayanan publik dilaksanakan sesuai hukum yang berlaku, serta memberikan perlindungan dan kapasitas hukum kepada masyarakat dalam pelayanan publik. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban baik bagi penyelenggara maupun para pengguna pelayanan publik. Setidaknya terdapat 12 jenis kewajiban yang harus dipatuhi oleh penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik, salah satunya adalah menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Standar pelayanan berfungsi sebagai ukuran yang digunakan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan layanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat demi tercapainya layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Undang-Undang Nomo 25 Tahun 2009 memberikan pedoman kepada semua penyelenggara, baik yang berasal dari negara, BUMN, BHMN, hingga sektor swasta dan individu untuk

melaksanakan pelayanan yang telah terstandarisasi dan memenuhi unsur-unsur standar pelayanan. KEPMENPAN dan RB No. 36 Tahun 2012. (Lawiya et al., 2023)

Standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai panduan dalam penyelenggaraan layanan serta sebagai referensi untuk menilai kualitas pelayanan yang menjadi tanggung jawab penyelenggara kepada masyarakat demi tercapainya pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, terjangkau, dan terukur. Setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

1. Dasar hukum yang menjadi landasan untuk penyelenggaraan;
2. Persyaratan, syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan tertentu, baik syarat teknis maupun administratif;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang sudah ditetapkan untuk pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses dari tiap jenis layanan;
5. Biaya/tarif, yaitu biaya yang diberlakukan kepada penerima layanan untuk mendapatkan pelayanan dari penyelenggara, yang jumlahnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. Produk pelayanan, yaitu hasil layanan yang disediakan dan diterima sesuai ketentuan yang berlaku;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan, termasuk bagi kelompok rentan;
8. Kompetensi pelaksana, yaitu kualifikasi yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, yakni kontrol yang dilakukan oleh atasan langsung atau pimpinan unit kerja pelaksana;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yang mencakup prosedur penanganan dan tindak lanjutnya;

11. Jumlah pelaksana, yang mengacu kepada ketersediaan pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. Jaminan pelayanan, yang memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yang mengandung komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari ancaman dan risiko; serta
14. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui sejauh mana kegiatan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Komponen standar pelayanan publik ini dirancang untuk memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan dasar dan meningkatkan kesejahteraan.

Dengan adanya standar pelayanan yang terpenuhi, diharapkan dapat mengurangi potensi Tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, dan penundaan yang berkepanjangan.

C. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup segala aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat berdasarkan peraturan yang berlaku. Tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada Masyarakat melalui pendekatan yang efisien, efektif, dan responsive terhadap kebutuhan warga.

Menurut perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik tidak hanya menekankan efisiensi birokrasi, tetapi juga memandang masyarakat sebagai individu yang berhak atas pelayanan yang adil dan transparan. Konsep ini dikenal dengan sebutan *New Public Service* yang menekankan bahwa pemerintah berfungsi sebagai pelayan Masyarakat, bukan hanya sebagai pengontrol kebijakan (Denhardt & Denhardt, 2015)

Selain itu, kualitas dari pelayanan publik menjadi salah satu ukuran penting dalam mengevaluasi kinerja pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dicirikan dengan adanya kecepatan dalam memberikan layanan, kepastian dalam prosedur, keterbukaan informasi, serta perlakuan yang adil kepada Masyarakat. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memberikan layanan kepada Masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar sekaligus mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. (Permatasari, 2020)

D. Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Akuntabilitas mengacu pada tanggung jawab sebuah organisasi publik untuk menjelaskan setiap Langkah dan Keputusan yang diambil kepada Masyarakat, yang merupakan penerima layanan. Prinsip dasar akuntabilitas mengharuskan adanya sistem pelaporan, penilaian, dan transparansi informasi mengenai pelaksanaan layanan publik

Menurut Bovens(2007), akuntabilitas menggambarkan hubungan antara aktor publik dan individu yang berhak menuntut penjelasan atas tindakan yang diambil. Dalam ranah pelayanan publik, akuntabilitas terwujud melalui kejelasan dalam prosedur layanan, adanya standar pelayanan yang tegas, serta tersedianya saluran pengaduan bagi Masyarakat.

Implementasi prinsip akuntabilitas dalam konteks pelayanan publik sangat krusial untuk memperkuat kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah dan memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditentukan.

E. Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik

Transparansi adalah bentuk keterbukaan dari pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada publik mengenai proses pengambilan Keputusan, implemementasi kebijakan publik, dan penyelenggaraan layanan publik. Tujuan dari transparansi adalah untuk memberikan akses informasi yang jelas kepada Masyarakat, sehingga dapat mengakibatkan partisipasi dan pengawasan publik terhadap pelaksanaan pemerintah.

Heald (2006) menyatakan bahwa transparansi merupakan salah satu instrument penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik . Dalam konteks layanan publik, transparansi dapat diwujudkan dengan cara menyediakan informasi mengenai layanan, standar biaya, layanan, serta prosedur pelayanan yang dapat diakses dengan mudah oleh Masyarakat.

Dengan adanya transparansi, Masyarakat memiliki pemahaman tentang hak dan tanggung jawab mereka dalam mendapatkan layanan serta mampu mengawasi kinerja pejabat pemerintah dalam memberikan layanan publik.

F. Prinsip Kesamaan Hak dalam Pelayanan Publik

Kesamaan hak dalam pelayanan publik berarti setiap individu memiliki hak yang setara untuk mendapatkan layanan tanpa diskriminasi berdasarkan faktor sosial, ekonomi, agama, atau status lainnya. Prinsip ini menegaskan kewajiban pemerintah untuk memberikan layanan secara adil kepada seluruh Masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, penerapan prinsip kesamaan hak terlihat melalui pelayanan yang bebas dari diskriminasi, layanan yang ramah untuk kelompok rentan, serta kebijakan yang menjamin akses bagi seluruh Masyarakat terhadap pelayanan publik.

Prinsip kesamaan hak juga menjadi salah satu tolak ukur penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan publik karena layanan yang adil dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

G. Mall Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah sebuah inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk menggabungkan berbagai jenis layanan publik dari beberapa instansi dalam satu Lokasi. Tujuan utama pendirian MPP adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah Masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang telah disediakan oleh pemerintah (Atbar, 2024)

Menurut (Hasiholan et al., 2020), Mal Pelayanan Publik adalah bentuk penyatuan layanan yang bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan, sehingga masyarakat tidak perlu mengunjungi berbagai instansi secara terpisah. Dengan adanya MPP, sejumlah layanan pemerintah seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan lainnya dapat dilakukan di satu tempat. (Kurniawan et al., 2021)

2.3 Hakikat Pelayanan Publik

Pada hakikatnya, pelayanan adalah bentuk aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antar individu dengan individu lainnya ataupun dengan mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan didefinisikan sebagai metode ataupun hasil dari suatu Tindakan dalam melayani. Dalam cakupan yang lebih luas, istilah ini merujuk pada masyarakat, khalayak, bahkan negara. (Nurul Laili Herzegovina & Taufiqurrohman, 2022)

Sejalan dengan fungsi negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai seluruh bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan warganya, baik berupa layanan barang, jasa, maupun layanan administrasi. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dapat berupa penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif. Pelayanan publik adalah proses memberikan layanan kepada individu atau kelompok Masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

Pada hakikatnya, keberadaan pemerintah bertujuan untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah atau negara tidak dibentuk demi kepentingan pribadi, melainkan untuk memenuhi keperluan masyarakat serta membangun

lingkungan yang memungkinkan setiap individu mengembangkan potensi dan kreativitasnya demi meraih tujuan bersama.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (dalam Abu Bakar, 2020, hal.84) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan serta harapan masyarakat yang dijalankan melalui fungsi penyelenggaraan negara. Kehadiran negara pada dasarnya bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sebagaimana mandat yang diberikan oleh publik atau masyarakat itu sendiri. Dalam hakikatnya, negara melalui perangkat birokrasi berkewajiban untuk menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, bukan hanya pada aspek individual, melainkan juga pada berbagai kebutuhan kolektif yang dianggap esensial oleh masyarakat.

Tujuan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan serta memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan kualitas pelayanan yang mampu menjawab harapan masyarakat. Pelayanan sendiri merupakan tugas pokok yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi Masyarakat (Asmaria, 2016)

Di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, telah ditentukan bahwa pelayanan publik dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan. Hal ini telah diatur dalam pasal 5, yaitu :

1. Pelayanan barang publik.
2. Pelayanan jasa publik.
3. Pelayanan administratif

Dalam hal ini fokus utama penelitian yang akan dilakukan adalah pelayanan administratif pada Disdukcapil yang berada di MPP Kabupaten Maros. Dalam Undang-Undang pelayanan Publik Pasal 5 ayat (3) huruf a, yang berbunyi, pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan Anggaran Pendapatan dan

Belanja Negara dan atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBN/APBPD), dan ditunjukan untuk mendukung program pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik pada intinya bertujuan mendukung beragam program pemerintah. Salah satu wujudnya adalah pelayanan barang dan jasa publik, yang pengadaannya dibiayai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Misalnya, penyediaan obat flu burung oleh Kementerian Kesehatan, serta layanan transportasi laut yang dikelola oleh PT (Persero) PELNI guna mendukung kelancaran mobilitas antar pulau, maupun Pembangunan infrastruktur transportasi perkotaan yang pendanaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), beserta bentuk pelayanan publik lainnya. Adapun yang dimaksud dengan barang public, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b, yaitu barang yang keberadaanya dihasilkan dari aktivitas Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memperoleh penugasan untuk melaksanakan pelayanan publik (*public service obligation*).

Sebagai contoh, penyediaan Listrik dilakukan melalui pengelolaan PT (Persero) PLN, sedangkan kebutuhan air bersih disediakan oleh Perusahaan daerah air minum. Adapun yang dimaksud dengan jasa publik, berdasarkan ketentuan Pasal 5 ayat (4) huruf a : yaitu, Undang-Undang Pelayanan Publik sebagaimana dikutip dalam *Jurnal Perpektif* Vol. 13 No. 2 (2020) adalah penyediaan jasa yang pembiayaannya bersumber Sebagian maupun seluruhnya dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara maupun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Bentuk pelayanan jasa publik tersebut mencakup, antara lain : layanan Kesehatan, (rumah sakit dan puskesmas), layanan Pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, hingga perguruan tinggi), layanan navigasi laut (mercusuar dan lampu suar), layanan peradilan, layanan lalu lintas, layanan keamanan, serta layanan pasar.

Sebagaimana tertuang dalam Pasal 5 ayat (4) huruf b, yang dimaksud dengan pelayanan jasa publik merupakan bentuk jasa yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah yang diberikan mandat untuk

melaksanakan kewajiban pelayanan publik (*public service obligation*). Contoh konkret dari jenis pelayanan ini dapat dilihat dari penyediaan jasa transportasi darat, laut, maupun udara yang dijalankan oleh PT (Persero) Garuda Indonesia, PT (Persero) PELNI, PT (Persero) KAI, dan PT (Persero) DAMRI. Selain itu, pelayanan publik juga mencakup penyediaan air bersih yang dikelola oleh perusahaan daerah air minum.

Menurut ketentuan Pasal 5 ayat (7) huruf a : pelayanan administratif dapat dimaknai sebagai Tindakan administratif pemerintah yang diwujudkan dalam bentuk penerbitan dokumen resmi. Pelayanan ini mencakup berbagai proses yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau dokumen-dokumen legal. Berbagai dokumen administrasi yang termasuk dalam layanan ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta pernikahan, akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), serta dokumen yang berkaitan dengan kepemilikan atau penguasaan tanah.

Penting untuk dipahami bahwa dalam proses pelayanan publik, setidaknya terdapat dua pihak yang berperan, yakni pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima atau pihak yang membutuhkan layanan tersebut. Pemerintah dalam konteks ini diwakili oleh Lembaga atau instansi yang berwenang, di mana pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh pejabat yang memiliki kewenangan. Interaksi tersebut menciptakan hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas perlu berlandaskan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan kesamaan hak. Ketiganya saling berkaitan dan menjadi pondasi agar dapat menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, serta berkeadilan bagi seluruh masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya menekankan pada aspek hubungan administratif, tetapi juga harus berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kesamaan hak.

Prinsip transparansi dalam pelayanan publik mencakup beberapa aspek, yaitu :

- Keterbukaan dalam proses pelayanan publik yang cukup baik.

- Prosedur dan persyaratan pelayanan mudah dipahami masyarakat.
- Informasi pelayanan dapat diperoleh dengan mudah.
- Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.
- Informasi yang diberikan harus akurat dan sesuai dengan fakta dan data yang ada.

Transparansi dalam pelayanan publik berasal dari teori *Good Governance* atau tata Kelola pemerintahan yang baik. Menurut Hood (2006), prinsip transparansi menjadi elemen kunci yang menopang terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik yang memungkinkan masyarakat untuk mencari tahu dan mengakses informasi mengenai proses dan hasil dari pelayanan publik itu sendiri. Teori tersebut menekankan bahwa keterbukaan informasi dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mengurangi korupsi (Muh Fikri Haikal & Deasy Mauliana, 2022)

Akuntabilitas muncul dari teori tata Kelola sektor publik yang menekankan pentingnya tanggung jawab aparatur. Bovens (2007) mendefinisikan akuntabilitas sebagai kewajiban untuk memberikan penjelasan sekaligus mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan Tindakan kepada pihak yang berhak. Akuntabilitas menuntut agar pejabat publik dapat mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran, hasil kinerja, serta mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan (Muh Fikri Haikal & Deasy Mauliana, 2022)

Berakar dari prinsip *justice a fairness* yang dikemukakan oleh John Rawls (1971) menekankan bahwa setiap individu berhak memperoleh kesempatan yang setara dalam mengakses sumber daya maupun pelayanan publik. Kesetaraan ini dimaknai sebagai pelayanan yang tidak diskriminatif, adil, serta dapat diakses oleh semua warga negara tanpa membedakan latar belakang, social, ekonomi, agama, ras, maupun gender.

2.4 Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan bentuk pelayanan yang melibatkan berbagai instansi, seperti kementerian, lembaga, pemerintah daerah tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta sektor swasta yang terintegrasi dalam satu wadah. Integrasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi waktu, kemudahan akses, jangkauan pelayanan, kenyamanan, serta keamanan bagi masyarakat. Pelaksanaan MPP dikoordinasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Baik instansi pemerintah maupun sektor swasta dapat memberikan pelayanan melalui loket pelayanan, baik perizinan maupun non perizinan dalam satu Mal yang sama. Penyedia jasa yang hendak bergabung dengan MPP harus terlebih dahulu membuat Nota Kesepahaman, yang kemudian diikuti dengan Perjanjian Kerja Sama mengenai penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruang gedung dan fasilitasnya. (Hadi, 2023).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, Mal Pelayanan Publik didefinisikan sebagai integrasi pelayanan publik dari Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN/D, serta swasta yang disatukan di satu lokasi guna meningkatkan akses kecepatan, kemudahan, kenyamanan serta keamanan. (DPMPTSP Kab. Bantul, 2024).

Kementerian, Lembaga, serta BUMN maupun BUMD, merujuk pada Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 147 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik, berhubungan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Instansi ini bertanggung jawab dalam mengatur manajemen sekaligus menjalankan operasional penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Selain itu, DPMPTSP juga memiliki otoritas untuk merumuskan tata tertib serta Menyusun laporan yang berisi kajian terhadap pelaksana tata tertib tersebut. (Rahayu, 2021).

Sebagai Upaya dalam memberikan pelayanan prima, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) menetapkan Peraturan Menteri PANRB No. 23 Tahun 2017 mengenai Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP dihadirkan untuk memberikan manfaat lebih luas kepada masyarakat, bukan hanya dalam kenyamanan dan kepuasan, melainkan juga dalam penyediaan akses layanan yang ringkas, cepat, dan mudah dijangkau. (Evah Ridzana¹, EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK, 2025)

(Fatwa Indah Rahayu 1, 2023) dalam penelitiannya menjelaskan mengenai penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Samarinda menghadirkan berbagai inovasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Keberhasilan dari inovasi tersebut dapat dianalisis melalui sejumlah karakteristik inovasi, salah satunya adalah Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*). Bagi masyarakat sebagai penerima layanan, manfaat utama yang dirasakan ialah tersedianya berbagai jenis pelayanan yang terintegrasi dalam satu Gedung, sehingga mampu menekan pengeluaran, menghemat waktu, dan mengurangi tenaga yang harus dikeluarkan.

Dalam pelaksanaan layanan, terdapat sejumlah faktor penghambat, diantaranya adalah sistem yang sesekali error serta kondisi jaringan internet yang tidak stabil. Hal ini juga diakui oleh pegawai DPMPSTSP yang menyebutkan bahwa kendala yang kerap muncul berasal dari gangguan jaringan serta sistem layanan yang tidak berjalan optimal. Selain itu, hambatan lain yang timbul dari website pusat yang kadang mengalami gangguan atau *down*, serta keterbatasan ruang di MPP, sehingga tidak semua instansi atau OPD dapat terakomodasi dalam Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pati. (Ulya, 2023)

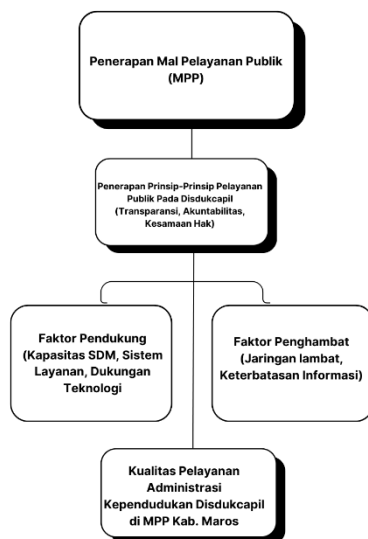
Hasiholan, Jeddawi, dkk (2020) meneliti tentang implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi. Hasil penelitiannya menunjukkan pelaksanaan pelayanan di MPP Kota Bekasi belum optimal, karena masih ada kelemahan dalam dimensi produktivitas seperti keterbatasan blanko e-KTP, SOP belum sepenuhnya

berjalan baik, serta waktu pelayanan, antrean panjang, dan fasilitas belum memadai. Faktor yang menjadi penghambat adalah Implementator yang belum konsisten terhadap isu kebijakan, anggaran terbatas, fasilitas dan prasarana belum optimal.

Dari penelitian-penelitian terdahulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa MPP terbukti meningkatkan efektivitas dan kepuasan pelayanan publik. Hambatan utama biasanya pada SDM, infrastruktur, dan koordinasi lintas instansi. Masih ada kebutuhan penelitian di daerah lain, termasuk Kabupaten Maros, untuk melihat bagaimana prinsip pelayanan publik di MPP khususnya pada Dinas Disdukcapil berperan dalam meningkatkan pelayanan publik.

Penelitian dengan topik ini sudah banyak dilakukan, namun penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan di luar daerah. Penelitian ini berfokus pada Kabupaten Maros, yang memiliki tantangan geografis berbeda (daerah tersebar, banyak desa terpencil). Penelitian terdahulu umumnya menyoroti kendala umum (SDM, fasilitas, SOP). Penelitian ini lebih menekankan pada penerapan prinsip Layanan yang dihadirkan MPP Maros (integrasi 111 layanan dari 28 instansi).

2.5 Kerangka Pikir



Kerangka pikir ini diawali dengan Penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai variabel utama. MPP merupakan inovasi dalam sistem pelayanan publik yang bertujuan untuk menyatukan berbagai layanan dari instansi pemerintah dan non-pemerintah dalam satu tempat, guna mempermudah akses, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat proses layanan kepada masyarakat

Dari penerapan MPP, kemudian diturunkan kepada fokus khusus yaitu penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Prinsip-prinsip ini meliputi:

Transparansi: Informasi pelayanan disediakan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

Akuntabilitas : Setiap proses dan hasil pelayanan dapat dipertanggungjawabkan.

Kesamaan Hak : Semua masyarakat mendapatkan layanan yang adil tanpa diskriminasi.