



SKRIPSI

EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PEMENUHAN PELAYANAN DI KOTA JAMBI

*Diajukan Untuk Mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Batanghari*

Oleh

Niko Halim Saputra

NIM. 1600874201299

FAKULTAS HUKUM

Tahun Akademik

2022/2023

UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : NIKO HALIM SAPUTRRA
NIM : 1600874201299
Program Studi/ Strata : Ilmu Hukum/ S1
Bagian Kekhususan : Hukum Tata Negara

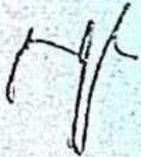
Judul Skripsi:

“Efektifitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota
Jambi”

Skripsi ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Sidang Skripsi Tim Penguji
Pada Hari Jumat, tanggal 13 bulan Februari tahun 2023, Pukul 10.00 WIB

Di Ruang Sidang Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Batanghari
Disahkan oleh:

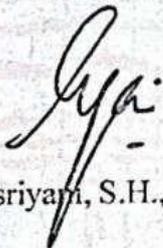
Pembimbing Pertama,



Nazifah, S.Ip., M.H.

Ketua Bagian

Hukum Tata Negara,



Masriyani, S.H., M.H

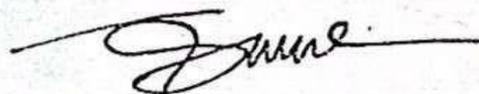
Pembimbing Kedua,



Nur Fauzia, S.H., M.H.

Jambi, 13 Februari 2023

Dekan Fakultas Hukum



Universitas Batanghari,
Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum.

UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

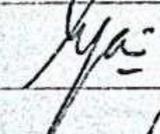
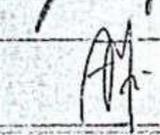
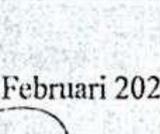
Nama Mahasiswa : NIKO HALIM SAPUTRA
NIM : 1600874201299
Program Studi/ Strata : Ilmu Hukum/ S1
Bagian Kekhususan : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi:

“Efektifitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota
Jambi”

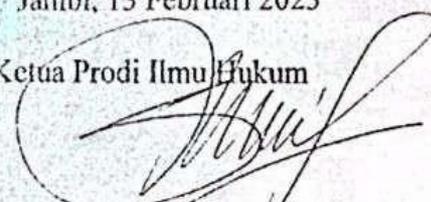
Skripsi ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Sidang Skripsi Tim Penguji
Pada Hari Jumat, tanggal 13 bulan Februari tahun 2023, Pukul 10.00 WIB
Di Ruang Sidang Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Hj. Marfyati, S.H.MH.	Ketua Sidang	
Masriyani, S.H.,MH	Penguji Utama	
Nazifah, S.Ip., MH.	Penguji Anggota	
Nur Fauzia, S.H.,MH	Penguji Anggota	

Jambi, 13 Februari 2023

Ketua Prodi Ilmu Hukum


Dr. S. Sahabuddin S.H., M.Hum.

UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : NIKO HALIM SAPUTRA
NIM : 1600874201299
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bidang Kekhususan : Hukum Tata Negara

“Efektifitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota
Jambi (Studi Kasus: : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan E-
KTP”

Telah disetujui untuk di Uji dan di Pertahankan Dihadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Batanghari

Jambi, 05 Januari 2023

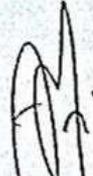
Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



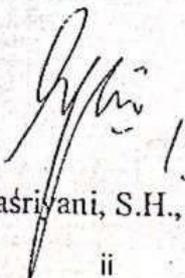
(Nazifah, S.Ip., M.H)

Pembimbing Kedua,



(Nur Fauzla, S.H., M.H)

Ketua Bagian Hukum Tata Negara



(Masriyani, S.H., M.H)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NIKO HALIM SAPUTRA
NIM : 1600874201299
Tempat/Tanggal Lahir : Jambi, 8 Maret 1997
Program Studi/Strata : Ilmu Hukum/S1
Judul Skripsi :Efektifitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan;
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Univesitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 13 Februari 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,


METERA TEMPEL
DFCAKX364180354
(NIKO HALIM SAPUTRA)

Kata Pengantar

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanallah ta'allah Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektifitas Mall Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Batanghari dan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

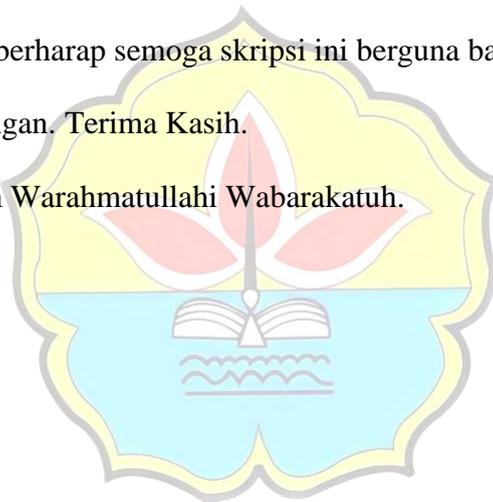
1. Bapak Dr. Herri, M.B.A Sebagai Pj Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. Muslih, S.H., M.Hum Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Ibu Masriyani S.H., M.H Ketua Bagian Hukum Tata Negara Universitas Batanghari Jambi.
4. Bapak Dr.S.Sahabuddin, S.H., M.Hum, Kepala Prodi Fakultas Hukum Universitas Batanghari
5. Ibu Nazifah, S.Ip., M.H., Dosen Pembimbing Skripsi 1 yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi
6. Ibu Nur Fauzia, S.H., M.H., Dosen Pembimbing Skripsi 2 yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi
7. Ibu Syarifah Mahila, S.H., M.H., Selaku Pembimbing Akademik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

8. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi dan Civitas akademik di Universitas Batanghari Jambi.
9. Keluarga kedua orang tua Bapak Ganes Yanda Saputra dan Ibu Siti Rohani yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi.
10. Kepada Titania Oktaviani yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Jambi , Desember.....2021

Penulis

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah telah melakukan berbagai inovasi pelayanan publik. Hal tersebut dijelaskan pada Pasal 2 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 yang menjelaskan bahwa tujuan inovasi daerah ini adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, serta peningkatan daya saing tiap daerah. Menjawab hal ini kemudian pemerintah Kota Jambi membuat suatu layanan terpadu untuk menampung segala kebutuhan administrasi masyarakat di Kota Jambi melalui mal pelayanan publik yang telah resmi di buka di Kota Jambi pada tanggal 17 Mei 2022. Pembangunan mal pelayanan publik di Kota Jambi ini merupakan bukti kuat dari Walikota Jambi upaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kota Jambi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Wawancara ini dilakukan kepada kabid pengendalian pelaksanaan informasi dan komunikasi, operator/pegawai layanan mal pelayanan publik, serta masyarakat yang menggunakan layanan di mal pelayanan publik tersebut dan beberapa hasil dokumentasi. Data yang diperoleh bersifat kualitatif dalam bentuk deskriptif yuridis, yang saling melengkapi dalam menggambarkan permasalahan yang diteliti. Dengan ini untuk melihat efektivitas atau tidak pada mal pelayanan publik ini didapatkan dari hasil wawancara bahwa adanya mal pelayanan publik ini efektif dalam kepentingan masyarakat yang dapat terakomodasi dan terpenuhi dengan optimal, memudahkan masyarakat Kota Jambi dalam mengurus perizi bnvb nan di mal tersebut tanpa harus berpindah-pindah ke Lembaga sebelumnya dan tidak membutuhkan proses yang panjang, tetapi terdapat hambatan di mal pelayanan publik yaitu tidak semua instansi ada di mal tersebut, ada beberapa instansi yang masih dilembaga lama sehingga membuat masyarakat balik ke Lembaga lama untuk mengurus berkas-berkas, dan kendala di sistem, mekanisme, dan prosedur seperti jaringan yang tidak stabil sehingga membuat masyarakat menunda dalam pengurusan berkas-berkas. Upaya untuk memaksimalkan pelayanan publik di Kota Jambi yaitu pemerintah harus lebih melihat kekurangan dalam hal kecil seperti jaringan, sehingga masyarakat yang menggunakan internet tidak terbatas dan tidak memerlukan waktu yang lama.

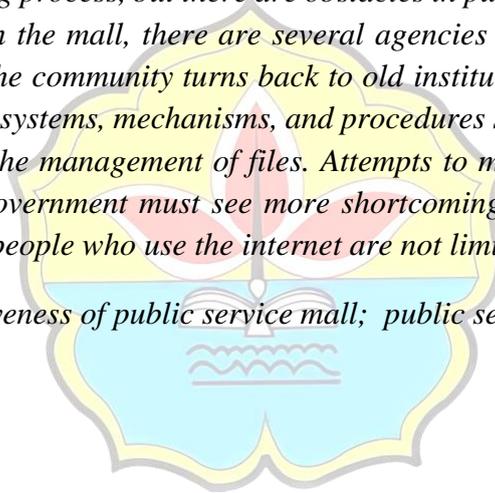
Kata Kunci : Efektivitas Mal Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Kota Jambi

Abstract

With this to see the effectiveness or not in the public service mall is obtained from the results of interviews that the existence of this public service mall is effective in

the interests of the community that can be accommodated and fulfilled optimally, facilitating the community of Jambi City in managing licensing in the mall without having to move to the previous institution and not need a long process, but there are obstacles in public service malls that are not all agencies in the mall, there are several agencies that are still institutional long ago so that the community turns back to old institutions to take care of files, and constraints in systems, mechanisms, and procedures such as unstable networks so as to delay in the management of files. Attempts to maximize public service in Jambi City, the government must see more shortcomings in small terms such as networks, so that people who use the internet are not limited and do not take long. With this to see the effectiveness or not in the public service mall is obtained from the results of interviews that the existence of this public service mall is effective in the interests of the community that can be accommodated and fulfilled optimally, facilitating the community of Jambi City in managing licensing in the mall without having to move to the previous institution and not need a long process, but there are obstacles in public service malls that are not all agencies in the mall, there are several agencies that are still institutional long ago so that the community turns back to old institutions to take care of files, and constraints in systems, mechanisms, and procedures such as unstable networks so as to delay in the management of files. Attempts to maximize public service in Jambi City, the government must see more shortcomings in small terms such as networks, so that people who use the internet are not limited and do not take long.

Keyword : Effectiveness of public service mall; public service mall; Jambi city



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persetujuan Tim Penguji.....	iv
Pernyataan Keaslian	v
Halaman Persembahan	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRACK	xi
<i>ABSTRACK</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian dan Penulisan	4
D. Kerangka Konseptual	5
E. Landasan Teoritis	11
F. Metode Penelitian.....	13
G. Teknik Pengumpulan Data.....	15
H. Teknik Penarikan Sampel	16
I. Analisis Data	16
J. Sistematika Penelitian	17
BAB II TINJAUAN TENTANG PELAYANAN PUBLIK	18
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
B. Dasar Hukum Pelayanan Publik.....	22
C. Asas Pelayanan Publik	24
D. Tujuan Pelayanan Publik.....	27
E. Prinsip Pelayanan Publik.....	28
F. Standar Pelayanan Publik.....	31
G. Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Publik.....	37
BAB III TINJAUAN TENTANG TEORI EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK	40
A. Pengertian Efektivitas	40
B. Tujuan dan Fungsi Efektivitas Mal Pelayanan Publik	44
C. Dasar Hukum Pembentukan Mal Pelayanan Publik	47
D. Pendekatan Efektivitas.....	48
BAB IV EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PEMENUHAN PELAYANAN DI KOTA JAMBI	51
A. Efektivitas Mal Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi.....	51

B. Hambatan / Kendala Yang Ada di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi.....	57
C. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Pada Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi	60
D. Upaya Internal.....	61
E. Upaya Eksternal.....	62
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik saat ini merupakan suatu bentuk cerminan pemerintah di tengah masyarakat di dalam berinteraksi serta memberikan suatu kebutuhan yang di perlukan masyarakat dalam mempermudah dan memperlancar urusan administrasi. Sikap dan tingkah laku pemerintah di tampilkan di dalam pelayanan publik dimana birokrasi menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memegang kepercayaan masyarakat karena selama keberadaan pemerintah tersebut ada karena atas keinginan masyarakat. Posisi sentral pelayanan publik tentu menjadi pusat perhatian pemerintah di dalam menyusun kebijakannya, peningkatan standar pelayanan yang ada dari tahun ketahun selalu menjadi agenda di dalam kebijakan pemerintah.¹

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai inovasi pelayanan publik. Hal tersebut dijelaskan pada Pasal 2 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 menjelaskan bahwa tujuan inovasi daerah ini adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, serta peningkatan daya saing tiap daerah.

Kebutuhan pelayanan masyarakat yang dilayani masing masing instansi terkait dilaksanakan di lokasi instansi yang sudah ada, oleh karena itu masyarakat harus mengunjungi kantor kantor instansi terkait untuk mengurus berbagai macam dokumen yang di perlukan. Menjawab hal ini kemudian pemerintah Kota Jambi membuat suatu layanan

¹ Muhammad Hasyem, Ferizaldi Jurnal, Fenomena Pungli Dan Patologi Biriokrasi, Desemeber, 2021, halaman 152

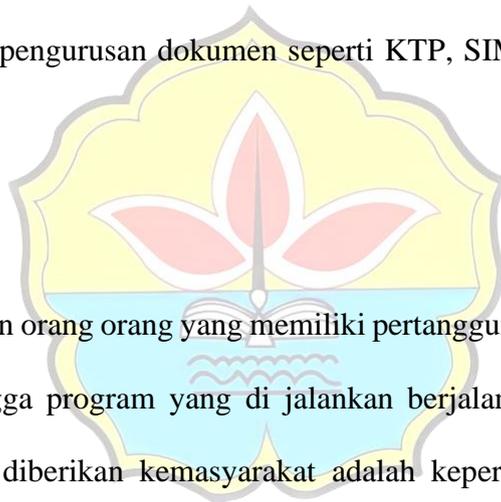
terpadu untuk menampung segala kebutuhan administrasi masyarakat di Kota Jambi melalui Mal Pelayanan Publik yang telah resmi di buka di Kota Jambi pada tanggal 17 Mei 2022. Masyarakat dapat memenuhi berbagai macam kebutuhan administrasi dan pelayanan dalam satu tempat sehingga mempermudah proses dan waktu.

Pembangunan Mal Pelayanan Pubik di Kota Jambi ini merupakan bukti kuat dari Walikota Jambi dalam upaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kota Jambi, selain sebagai wujud implementasi reformasi birokrasi dan pelayanan publik, mal pelayanan ini juga menjadi salah satu strategi Kota Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi, serta terpadu dan terintegasi dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman bagi masyarakat. Dikatakan pak Syarif Fasha selaku Walikota Jambi, bahwa mal pelayanan ini memiliki fungsi untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan harus meningkat dari lokasi lama. Kehadiran pelayanan ini juga direspon dengan baik oleh masyarakat jambi. Terbukti dihari pertama terbukanya Mal Pelayanan Publik ini masyarakat sangat antusias memadati gedung Mal Pelayanan Publik untuk mendapatkan layanan, seperti layanan KTP, SIM, Imigrasi, BNN, Pencari kerja, Samsat, Pajak daerah dan sebagainya.²

Mal Pelayanan Publik Kota Jambi ini terletak di Pal Lima, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi. Mal Pelayanan Publik ini mulai dioperasikan oleh Pemerintah Kota Jambi pada tanggal 28 dan 29 Mei 2022 yang diresmikan langsung oleh Menteri pendahayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. mal pelayanan publik ini merupakan yang pertama di daerah Kota Jambi. Di Mal Pelayanan Publik ini sendiri terdapat 115 unit layanan publik dari 21 instansi seperti layanan perpajakan, perbankan, pembuatan

SIM, SKCK, paspor, pertahanan, BPJS, pengadaan barang/jasa, KTP, urusan haji, pernikahan dan lainnya, fasilitas yang disediakanpun sangat lengkap, mulai dari tempat antrian yang nyaman, kamar mandi yang bersih, area permainan anak, ruang konsultasi, cafe dan mal pelayanan publik ramah bagi penyandang disabilitas.

Mal Pelayanan Publik kota Jambi yang telah beroperasi secara resmi akan menjadi jawaban atas keluhan keluhan masyarakat kota jambi khususnya perihal pengurusan perizininan yang ada, keluhan seperti lama nya proses pembuatan surat dan berkas penting, lama nya antrian dan lain sebagainya. Namun setelah berpoerasi secara resmi, menurut penelusuran dilapangan walapun dengan adanya mal pelayanan publik di Kota Jambi yang melayani 115 perizinan, masih banyak masyarakat yang mendatangi kantor instansi-instansi terkait untuk melakukan pengurusan dokumen seperti KTP, SIM, SKCK, Paspor dan Akta Nikah.



Untuk menempatkan orang orang yang memiliki pertanggung jawaban dalam bekerja untuk masyarakat sehingga program yang di jalankan berjalan maksimal, karena pada ujungnya jaminan yang diberikan kemasyarakat adalah kepercayaan dari masayarakat tersebut. Sehingga keinginan masyarakat di dalam mengurus dokumen kependudukan tidak menurun. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan penulis tertarik untuk membahas suatu permasalahan dalam bentuk skripsi dengan judul “**Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi**”

B. Rumusan Masalah

Setelah pemaparan latar belakang di atas mengenai Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi.

Maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi ?
2. Apa kendala yang ada dalam pelaksanaan efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam rangka pemenuhan pelayanan di Kota Jambi ?
3. Apa upaya yang ada dalam pelaksanaan efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam rangka pemenuhan pelayanan di Kota Jambi ?

C. Tujuan penelitian dan Penulisan

a. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui kendala yang ada pada Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui upaya mengatasi kendala yang ada di Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi.

b. Tujuan Penulisan

1. Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi
2. Hasil penulisan ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah referensi di perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Tambahan referensi bagi penelitian – penelitian hukum selanjutnya, khususnya penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. Kerangka Konseptual

a. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan

efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif adalah sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) sejak dimulai berlakunya suatu Undang-Undang atau peraturan.³ Sedangkan efektivitas itu sendiri adalah keadaan dimana dia diperankan untuk memantau.

Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam sosiologi hukum, memiliki fungsi sebagai *a tool of social control* yaitu upaya untuk mewujudkan kondisi seimbang di dalam masyarakat, yang bertujuan terciptanya suatu keadaan yang serasi antara stabilitas dan perubahan di dalam masyarakat.

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan seringnya atau senantiasa yang dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang di capai atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya, efektifitas menekankan pada hasil yang di capai. itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.⁴

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai

³ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 2022, halaman 284

⁴ Literatur.blogspot.com, Pengertian Efektifitas dan Landasan Teori Efektifitas dikutip dari Siaan, Desember, 2001, halaman 24

dengan tujuan yang hendak dicapai.⁵

a. Mal pelayanan publik

Mal pelayanan publik adalah suatu tempat kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasar undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.⁶

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi

⁵ Literatur.blogspot.com, Pengertian Efektifitas dan Landasan Teori Efektifitas dikutip dari Siaran, *Loc.Cit*

⁶ Diskominfo, Mal Pelayanan Publik Kota Jambi Perizinan, 28 Mei, 2022,

yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mewujudkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menuntut pelayanan, cepat, mudah dan akuntabel tersebut, maka dikeluarkan peraturan Menteri Pendahayagunaan Aparatur dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai terobosan dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP yang merupakan tempat terlaksananya kegiatan penyelenggaraan layanan publik baik barang/jasa pada suatu tempat.

b. Pemenuhan

Arti pemenuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses atau perbuatan yang terpenuhi, dimana dalam pembahasan ini pemenuhan menjadi target pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau konsumen dengan melakukan pelayanan dalam bentuk barang/jasa yang sudah terpenuhi atau tidak.⁷

c. Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkelanjutan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 2022

orang lain.⁸

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁹

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.¹⁰

d. Kota Jambi

Kota Jambi adalah ibu kota Provinsi Jambi dan merupakan salah satu dari 11 kabupaten/kota yang ada dalam Provinsi Jambi. Secara historis, Pemerintah Kota Jambi dibentuk dengan Ketetapan Gubernur Sumatera Nomor 103/1946 sebagai Daerah Otonom Kota Besar di Sumatera, kemudian diperkuat dengan Undang-Undang No.9/1956 dan dinyatakan sebagai Daerah Otonom Kota Besar dalam lingkungan Provinsi Sumatera Tengah.

⁸ Kasmir. Manajemen Perbankan, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2010, halaman 22

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1990, halaman 415

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 2022

Meskipun menurut catatan sejarah, pendirian Kota Jambi bersamaan dengan berdirinya Provinsi Jambi (6 Januari 1957), namun hari jadinya ditetapkan sebelas tahun lebih dahulu, sesuai Peraturan Daerah (Perda) Kota Jambi Nomor 16 tahun 1985 yang disahkan Gubernur Kepala Daerah.

Tingkat I Jambi dengan Surat Keputusan Nomor 156 tahun 1986, bahwa Hari Jadi Pemerintah Kota Jambi adalah tanggal 17 Mei 1946, dengan alasan bahwa terbentuknya Pemerintah Kota Jambi (sebelumnya disebut Kotamadya sebelum kemudian menjadi Kota saja), adalah tanggal 17 Mei 1946 dengan Ketetapan Gubernur Sumatera Nomor 103 tahun 1946, yang diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 1956. Kota Jambi resmi menjadi Ibukota Provinsi Jambi pada tanggal 6 Januari 1957 berdasarkan Undang-undang Nomor 61 tahun 1958.

Keberadaan Kota Jambi yang terletak di tengah-tengah pulau Sumatera. Secara geomorfologis Kota Jambi terletak di bagian Barat cekungan Sumatera bagian selatan yang disebut Sub-Cekungan Jambi, yang merupakan dataran rendah di Sumatera Timur. Ditilik dari topografinya, Kota Jambi relatif datar dengan ketinggian 0-60 m di atas permukaan laut. Bagian bergelombang terdapat di utara dan selatan kota, sedangkan daerah rawa terdapat di sekitar aliran Sungai Batanghari, yang merupakan sungai terpanjang di pulau Sumatera dengan panjang keseluruhan lebih kurang 1.700 km, dari Danau Atas - Danau Bawah (Sumatera Barat) menuju Selat Berhala (11 km yang berada di wilayah Kota Jambi) dengan kelebaran lebih kurang 500 m. Sungai Batanghari membelah Kota Jambi menjadi dua bagian disisi utara dan selatannya.¹¹

E. Landasan Teori

¹¹ Badan Perencanaan dan Pembangunan Kota Jambi, Jambi, 2022

Teori yang digunakan untuk menganalisis masalah dalam skripsi ini yang berjudul Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi. Untuk menjawab perumusan permasalahan yang ada, kerangka teori yang digunakan sebagai analisis dalam penulisan ini yaitu :

a. Efektivitas

Efektivitas menurut M. Richard Steers adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.¹² Efektivitas merupakan rangkaian input dan output dalam memandang sesuatu hal tertentu. Efektivitas merupakan tolak ukur keberhasilan dari tujuan akhir yang hendak dicapai. Adanya efektivitas diharapkan dapat melihat pembenahan sign system yang telah ada untuk menarik minat pengunjung.¹³ Lalu efektivitas menurut Mahmudi adalah hubungan antar output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.¹⁴ Jadi dari pendapat beberapa ahli di atas bahwa efektivitas merupakan suatu pencapaian dimana waktu yang telah ditetapkan dapat di tepati, target yang di berikan dapat di penuhi serta dapat memaksimalkan sumber yang ada tanpa harus menambah pemasukan yang berlebih. Maka dari pada itu efektivitas lebih dari sekedar menjamin terjadinya standar sesuatu kegiatan, atau organisasi, maupun instansi di dalam bekerja dan beraktivitas tetapi menjadi budaya untuk dapat di lestarikan.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah Pelayanan Publik merupakan suatu

¹² Steers, M. Richard, Efektivitas Organisasi, Jakarta, Erlangga, 1985, Halaman 87.

¹³ *Ibid*, halaman 88

¹⁴ Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta, 2005, halaman 92

produk dari birokrasi yang selalu di terima oleh warga masyarakat sebagai unsur pengguna pelayanan maupun oleh masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat di definisikan sebagai suatu serangkaian aktivitas yang dilakukakan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari warga negara.

15

Berdasarkan perundang-undangan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁶ Terkait memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik menurut mahmudi yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam kybernologi pelayanan publik berasal dari kata dasar layanan yaitu sebagai produk dan dapat juga di artikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh provider dalam memasarkan atau mendistribusikan peoduknya.

17

F. Metode Penelitian

Metode penelitian ini diartikan sebagai salah satu cara yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat-alat tertentu. Guna mendapatkan atau

¹⁵ Taufiqurohman dan Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Tangerang Selatan, 2018, halaman 92

¹⁶ Sellang, Kamaruddin, Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya, 2019, halaman 24-25

¹⁷ Ndraha, Taliziduhu, Kybernology : Ilmu Pemerintahan Baru I, Rineka Cipta, Jakarta, 2011, halaman 45

memperoleh data yang dibutuhkan dengan penulisan ini, maka cara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu jenis penelitian yang menekankan langsung pada penelitian lapangan berdasarkan data-data yang diperoleh dari penelitian efektivitas mal pelayanan publik dalam rangka pemenuhan pelayanan di Kota Jambi.

b. Pendekatan Penelitian

Penulisan penelitian ini menggunakan metode pendekatan peraturan perundang-undangan dan penelitian hukum sosiologis (*Socio Legal Research*), Menurut Soerjono Soekanto, pada penelitian hukum sosiologis atau empiris yang diteliti pada awalnya adalah data sekunder, dalam hal ini dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan atau terhadap masyarakat.¹⁸

c. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Penelitian Lapangan (*Field research*)

Yaitu penelitian langsung kelapangan melalui para responden yang telah ditentukan guna mendapatkan data primer.¹⁹

2. Penelitian kepustakaan (*Library research*)

Yaitu penelitian keperpustakaan guna mendapatkan data sekunder berupa undang-undang, jurnal, buku, dan lainnya.

¹⁸ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta. 1986, halaman 52

¹⁹*Ibid*,halaman 98

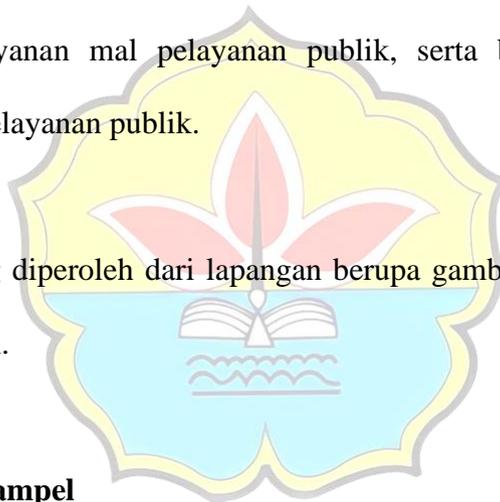
G. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung tentang informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara dilakukan dengan wawancara terpimpin (*guided interview*), yaitu terjadi Tanya jawab antara pewawancara dengan responden.²⁰ Wawancara dilakukan dengan terpimpin dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara, dan menanyakan terkait garis-garis besar permasalahan. Pewawancara disini menggunakan tujuan penelitian sebagai pedoman, sehingga informasi yang diinginkan tetap diperoleh. Pihak yang diwawancari pada penelitian ini yaitu Kabid pengendalian pelaksanaan Informasi dan Komunikasi, operator/pegawai layanan mal pelayanan publik, serta beberapa masyarakat yang menggunakan mal pelayanan publik.

b. Dokumentasi

Data-data yang diperoleh dari lapangan berupa gambar atau foto untuk menjadi data dalam penelitian.



H. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu.²¹ Pada penelitian ini, sampel dipilih dan ditentukan berdasarkan kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan pertimbangan tersebut, bahwa responden yang dipilih benar-benar memahami permasalahan-permasalahan dan dapat mewakili keseluruhan populasi yang diteliti yaitu :

²⁰ Ishaq, Metode Penelitian Hukum, Bandung, 2017, halaman 117

²¹ Y Wiratna Sujarweni, Metode Penelitian Hukum, PUSTAKA BARU PRESS, Yogyakarta, 2019, halaman 72

1. Kabid Pengendalian Pelaksanaan Informasi dan Komunikasi
2. Operator/Pegawai Layanan Mal Pelayanan Publik
3. Masyarakat yang menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik

I. Analisis Data

Dalam melakukan analisis data diterapkan teknik-teknik untuk menjadi bahan hukum yang diperoleh, diinventarisasi dan diidentifikasi, kemudian diolah dan dianalisis secara deduktif yaitu dari hal-hal yang bersifat umum kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus. Data yang diperoleh bersifat kualitatif dalam bentuk deskriptif yuridis, yang saling melengkapi dalam menggambarkan permasalahan yang diteliti.

J. Sistematika Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang menjadi dasar dalam pembahasan penulis dalam melakukan skripsi ini, maka penulis mencoba memberikan gambaran tentang isi penelitian tulisan ini melalui sistematika yang telah dirancang sedemikian rupa menjadi sistematika sebagai berikut :

Bab Satu. Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan penulisan, kerangka konseptual metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab dua. Tinjauan Umum Tentang Pengertian Pelayanan Publik, Dasar Hukum Pelayanan Publik, Asas Pelayanan Publik, Prinsip Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik, Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Publik dan Definisi.

Bab Tiga. Tinjauan Umum Tentang Teori Pengertian Efektivitas, Ukuran Efektivitas, dan Pendekatan Efektivitas.

Bab Empat. Pembahasan, pada bab ini akan dibahas rumusan masalah yang mana pada penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas dan kendala pada Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan di Kota Jambi (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan e-KTP).

Bab Lima. Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dalam pembahasan sebagai jawaban atas permasalahan yang diangkat, selanjutnya diikuti dan saran.



BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG TEORI EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN

PUBLIK

A. Pengertian efektivitas pada mal pelayanan publik

. Teori mengenai efektivitas telah banyak didefinisikan oleh para ahli organisasi maupun manajemen dan memiliki makna yang berbeda tergantung kepada kerangka acuan yang dipergunakan. Stoner menyatakan bahwa Efektivitas memiliki peran penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, Efektivitas berasal dari kata efektif yang dalam KBBI berarti memiliki efek(pengaruh), manjur, membawa hasil (tentang usaha, guna), mulai berlaku (Undang-Undang, peraturan). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat dicapainya eberhasilan dalam tujuan yang ingin dicapai efektivitas juga merupakan kunci dari kesuksesan organisasi¹

Georgopoulos dan Tannenbaum mendefinisikan bahwa efektivitas dalam organisasi merupakan tingkat pencapaian suatu organisasi yang item sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia untuk memenuhi tujuannya jaran dan dengan menghindari ketegangan di antara anggota-anggotanya. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa faktor eksternal dan internal sangat mempengaruhi efektivitas. Selanjutnya menurut Sharma menyatakan bahwa ukuran efektivitas dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau output, ke fleksibilitas an organisasi dan bagaimana suatu organisasi dapat menyesuaikan dengan perubahan-perubahan baik di dalam atau di luar organisasi tersebut²

Achamd Ali menyatakan bahwa efisiensi pelayanan adalah hasil memperbandingkan

¹ Iga Rosalina, Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan, Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Februari, 2012, halaman 3

² Monoarfa, Heryanto, Jurnal Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan, Jurnal Pelangi Ilmu, 2012, halaman 4

antara input dan output pelayanan. Idealnya apabila Birokrasi dapat menyediakan input pelayanan maka pelayanan tersebut akan efisien seperti biaya dan waktu pelayanan yang memudahkan masyarakat pengguna jasa . Sedangkan untuk output pelayanan secara ideal birokrasi harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas baik dari aspek biaya maupun waktu pelayanan.³

Efisiensi dari segi input digunakan untuk melihat seberapa mudah masyarakat dapat mengakses sistem layanan yang disediakan. Akses masyarakat terhadap suatu pelayanan dapat dianggap efektif apabila masyarakat memiliki jaminan atau kepastian mengenai biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator penting untuk mengawasi intensitas korupsi dalam birokrasi pelayanan. Birokrasi yang korup akan ditandai besarnya biaya tambahan yang dikeluarkan oleh pengguna jasa untuk mengakses layanan publik, sehingga harus mengeluarkan biaya lebih banyak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari birokrasi, padahal pada prinsipnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh masyarakat secara keseluruhan.

Dari sisi output efisiensi pelayanan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi kepada pihak publik tanpa adanya tindakan pemaksaan untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Biaya ekstra ini seperti suap, sumbangan sukarela maupun berbagai pungutan proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dalam budaya pelayanan birokrasi di Indonesia hal ini sering disebut dengan istilah “tahu sama tahu” yang artinya adanya pemahaman baik dari pihak aparat birokrasi maupun dari masyarakat pengguna jasa menggunakan sistem suap dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.⁴

Dalam keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 tentang memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

³ Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Jakarta, 1998, halaman 186

⁴ *Ibid*, halaman 176-177

- a) Hak dan kewajiban bagi pemerintah maupun penerima jasa layanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
- b) Pengaturan setiap bentuk publik harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku dan tetap memperhatikan Efisiensi dan efektivitas pelayanan.
- c) Kualitas, proses dan hasil pelayanan publik ayakan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, fleksibilitas dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

d) Bagi pelayanan umum yang memerlukan biaya mahal instansi pemerintah yang bersangkutan memiliki kewajiban untuk memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Mahsun menambahkan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil

mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian sebuah tujuan yang telah disepakati dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan sehingga menghasilkan hasil akhir yang diharapkan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

B. Tujuan dan efektivitas mal pelayanan publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Secara ideal, pelayanan akan efektif apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Sementara Efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sendiri adalah dimana ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikabvn pelayanan kepada publik. Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan public atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah , serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Tujuan diselenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP) ini untuk mewujudkan Gerakan Indonesia Melayani.

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas

dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.⁵

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:⁶

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Handal (reliable) mampu memberikan layanan yang sesuai dan memiliki ketetapan.
- c. Pertanggungjawaban (responsiveness) tanggung jawab terhadap mutupelayanan.
- d. Jaminan (assurance) adanya kemampuan, pengetahuan dan perilaku pegawai
- e. Empati, adanya perhatian pada setiap pelanggan.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:⁷

⁵ Ibid, halaman 4

⁶ Ibid, halaman 5

⁷ Ibid, halaman 7

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan berlabar
- 5) Pencarian sumber daya

C. Pembentukan mal pelayanan publik

Pengaturan mengenai Mal Pelayanan Publik di atura dalam peraturan yang di atur pada pasal 142 Tahun 2017 tentang mal pelayanan publik Nomor 142 Tahun 2017 tentang mal pelayanan publik di Kota Jambi. Mal Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau aktivitas kegiatan 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 dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah. Tujuan dibentuknya Pembentukan Mal Pelayanan Publik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah. Tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik ini untuk:⁸

- a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi Pusat dan Daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama
- b. menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem

⁸ M. Agung Waskito Caniago, *Loc. Cit.*

- c. meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik
- d. memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan pada satu lokasi atau Gedung
- e. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan
- f. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

F. Pendekatan efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

a. Pendekatan sasaran (Goal Approach)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.⁹

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi “Official Goal” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang direncanakan.

⁹ Ibid, halaman 8

Dengan pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.¹⁰

Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat di katakan efektif.

b. Pendekatan Sumber (System Resource Approach)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkai bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.¹¹

c. Pendekatan Proses (Internal Process Approach)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar

¹⁰ Ibid, halaman 9

¹¹ Ibid, halaman 10

dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga



BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG TEORI EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN

PUBLIK

A. Pengertian efektivitas pada mal pelayanan publik

. Teori mengenai efektivitas telah banyak didefinisikan oleh para ahli organisasi maupun manajemen dan memiliki makna yang berbeda tergantung kepada kerangka acuan yang dipergunakan. Stoner menyatakan bahwa Efektivitas memiliki peran penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, Efektivitas berasal dari kata efektif yang dalam KBBI berarti memiliki efek(pengaruh), manjur, membawa hasil (tentang usaha, guna), mulai berlaku (Undang-Undang, peraturan). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat dicapainya eberhasilan dalam tujuan yang ingin dicapainya efektivitas juga merupakan kunci dari kesuksesan organisasi¹

Georgopoulos dan Tannenbaum mendefinisikan bahwa efektivitas dalam organisasi merupakan tingkat pencapaian suatu organisasi yang item sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia untuk memenuhi tujuannya jaran dan dengan menghindari ketegangan di antara anggota-anggotanya. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa faktor eksternal dan internal sangat mempengaruhi efektivitas. Selanjutnya menurut Sharma menyatakan bahwa ukuran efektivitas dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau output, ke fleksibilitas an organisasi dan bagaimana suatu organisasi dapat menyesuaikan dengan perubahan-perubahan baik di dalam atau di luar organisasi tersebut²

Achamd Ali menyatakan bahwa efisiensi pelayanan adalah hasil memperbandingkan

¹ Iga Rosalina, Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan, Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Februari, 2012, halaman 3

² Monoarfa, Heryanto, Jurnal Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan, Jurnal Pelangi Ilmu, 2012, halaman 4

antara input dan output pelayanan. Idealnya apabila Birokrasi dapat menyediakan input pelayanan maka pelayanan tersebut akan efisien seperti biaya dan waktu pelayanan yang memudahkan masyarakat pengguna jasa . Sedangkan untuk output pelayanan secara ideal birokrasi harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas baik dari aspek biaya maupun waktu pelayanan.³

Efisiensi dari segi input digunakan untuk melihat seberapa mudah masyarakat dapat mengakses sistem layanan yang disediakan. Akses masyarakat terhadap suatu pelayanan dapat dianggap efektif apabila masyarakat memiliki jaminan atau kepastian mengenai biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator penting untuk mengawasi intensitas korupsi dalam birokrasi pelayanan. Birokrasi yang korup akan ditandai besarnya biaya tambahan yang dikeluarkan oleh pengguna jasa untuk mengakses layanan publik, sehingga harus mengeluarkan biaya lebih banyak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari birokrasi, padahal pada prinsipnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh masyarakat secara keseluruhan.

Dari sisi output efisiensi pelayanan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi kepada pihak publik tanpa adanya tindakan pemaksaan untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Biaya ekstra ini seperti suap, sumbangan sukarela maupun berbagai pungutan proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dalam budaya pelayanan birokrasi di Indonesia hal ini sering disebut dengan istilah “tahu sama tahu” yang artinya adanya pemahaman baik dari pihak aparat birokrasi maupun dari masyarakat pengguna jasa menggunakan sistem suap dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.⁴

Dalam keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 tentang memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

³ Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Jakarta, 1998, halaman 186

⁴ *Ibid*, halaman 176-177

- a) Hak dan kewajiban bagi pemerintah maupun penerima jasa layanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
- b) Pengaturan setiap bentuk publik harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku dan tetap memperhatikan Efisiensi dan efektivitas pelayanan.
- c) Kualitas, proses dan hasil pelayanan publik ayakan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, fleksibilitas dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

d) Bagi pelayanan umum yang memerlukan biaya mahal instansi pemerintah yang bersangkutan memiliki kewajiban untuk memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Mahsun menambahkan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil

mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian sebuah tujuan yang telah disepakati dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan sehingga menghasilkan hasil akhir yang diharapkan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

B. Tujuan dan efektivitas mal pelayanan publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Secara ideal, pelayanan akan efektif apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Sementara Efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sendiri adalah dimana ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikabvn pelayanan kepada publik. Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan public atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah , serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Tujuan diselenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP) ini untuk mewujudkan Gerakan Indonesia Melayani.

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas

dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.⁵

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:⁶

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Handal (reliable) mampu memberikan layanan yang sesuai dan memiliki ketetapan.
- c. Pertanggungjawaban (responsiveness) tanggung jawab terhadap mutupelayanan.
- d. Jaminan (assurance) adanya kemampuan, pengetahuan dan perilaku pegawai
- e. Empati, adanya perhatian pada setiap pelanggan.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:⁷

⁵ Ibid, halaman 4

⁶ Ibid, halaman 5

⁷ Ibid, halaman 7

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan berlabar
- 5) Pencarian sumber daya

C. Pembentukan mal pelayanan publik

Pengaturan mengenai Mal Pelayanan Publik di atura dalam peraturan yang di atur pada pasal 142 Tahun 2017 tentang mal pelayanan publik Nomor 142 Tahun 2017 tentang mal pelayanan publik di Kota Jambi. Mal Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau aktivitas kegiatan 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 dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah. Tujuan dibentuknya Pembentukan Mal Pelayanan Publik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah. Tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik ini untuk: ⁸

- a. mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi Pusat dan Daerah dalam satu lokasi atau gedung yang sama
- b. menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan sistem

⁸ M. Agung Waskito Caniago, *Loc. Cit.*

- c. meningkatkan komitmen, kerja sama dan sinergi antara para penyelenggara layanan dalam rangka penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik
- d. memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam memproses layanan pada satu lokasi atau Gedung
- e. mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi; dan
- f. meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

F. Pendekatan efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

a. Pendekatan sasaran (Goal Approach)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.⁹

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi “Official Goal” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang direncanakan.

⁹ Ibid, halaman 8

Dengan pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.¹⁰

Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat di katakan efektif.

b. Pendekatan Sumber (System Resource Approach)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.¹¹

c. Pendekatan Proses (Internal Process Approach)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar

¹⁰ Ibid, halaman 9

¹¹ Ibid, halaman 10

dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga



BAB IV

EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PEMENUHAN PELAYANAN DI KOTA JAMBI

A. Efektivitas Mal Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota jambi

Prinsip utama dalam pelayanan publik adalah efektivitas dalam pelayanan sehingga semua kepentingan masyarakat dapat terpenuhi dengan optimal. Pembentukan Mal Pelayanan Publik yang merupakan salah satu cara pemerintah untuk mewujudkan suatu pelayanan dan aksesibilitas kerja. Efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Hingga suatu organisasi atau lembaga dapat dikatakan efektif apabila proses kegiatannya mencapai sasaran akhir kebijakan. Demikian Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan efektif apabila telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan perizinan maupun non perizinan.

Dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi ini yaitu untuk memudahkan masyarakat Kota Jambi sendiri dalam mengurus perizinan di Mal tersebut tanpa harus berpindah-pindah ke Lembaga sebelumnya dan tidak membutuhkan proses yang panjang. Ada bermacam instansi yang terdapat di Mal Pelayanan Publik tersebut yaitu :

Lantai 1

- a. Kantor Samsat
- b. PLN
- c. PDAM tirta mayang
- d. Pajak bumi dan bangunan
- e. BPJS Kesehatan
- f. BPJS ketenagakerjaan

- g. Bank 9 Jambi dan lainnya

Lantai 2

- a. DUKCAPIL dalam pembuatan e-KTP maupun KK
- b. Kartu kuning untuk pekerja
- c. SKCK polisi setempat
- d. Imigrasi

Lantai 3

- a. Ruang pegawai
- b. Kantor kabid dan kasi

Hal ini tergambar pada wawancara yang dilakukan penulis dengan ibu Maryani yang mengatakan bahwa :

“Adanya mal pelayanan publik di Kota Jambi ini yang pasti untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat atau berkas perizinan di satu tempat yaitu mal pelayanan ini, dan dengan adanya mal ini masyarakat tidak akan memakan waktu lama dalam pengurusan bermacam berkas dikarenakan pengurusan tersebut tidak perlu melakukan kunjungan ke lembaga lain cukup hanya di mal pelayanan publik ini”.¹

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, karena dibawah pelayanan dapat dijadikan tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan di mal pelayanan publik Kota Jambi yaitu:

1. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi yang dilakukan dengan baik secara online maupun offline langsung di tempat. Untuk pendaftaran, masyarakat dapat mengambil nomor antrian yang diberikan oleh satpam, setelah itu satpam akan mengarahkan kita ke instansi yang kita ingin kunjungi

¹ Wawancara dengan ibu Maryani, Kabid Pengendalian Pelaksanaan dan Informasi Data Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, 5 Desember 2022

2. Waktu penyelesaian: Masyarakat yang mengajukan pelayanan dapat memeriksa tenggat waktu penyelesaian dari informasi yang diberikan oleh pegawai tersebut *via chat*
3. Biaya pelayanan: Untuk biaya pelayanan setiap macam instansi akan berbeda-beda malah ada juga yang tidak dipungut biaya.
4. Produk pelayanan: Masyarakat yang mengajukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi dapat memilih beberapa pelayanan sekaligus dan dapat mendaftar secara langsung unyuk nomot antriak sesuai dengan waktu yang mereka pilih.
5. Sarana dan prasarana: MPP Kota Jambi memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap mulai dari pelayanan secara online dan offline, kemudian letak mal pelayanan publik yang berada di salah satu pusat fasilitas publik yang berupa kantin yang menjual aneka *snack*, juga menyiapkan ruang bermain anak bagi pengunjung yang membawa anak-anaknya, tersedia juga ruang menyusui, serta sofa sofa yang empuk dan nyaman bagi para pengunjung dan juga disabilitas.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik: Petugas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi merupakan perwakilan dari masing-masing instansi yang memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsi dari instansi tersebut.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan mal pelayanan publik di Kota Jambi ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 63 Tahun 2003 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan antara lain adalah:²

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan

² Ibid, halaman 64

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
- c. Rincian biaya dan tata cara pembayaran

1. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 2. Akurasi Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 3. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 4. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
 5. Kelengkapan sarana dan prasarana
 6. Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadahi termasuk sistem TI dan telekomunikasi.
 7. Kemudahan akses Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem TI (Teknologi Informasi) dan telekomunikasi.
 8. Kedisiplinan Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah
 9. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dll
- Penulis menganalisis bagaimana Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam rangka pemenuhan pelayanan di Kota Jambi dengan hasil sebagai berikut :

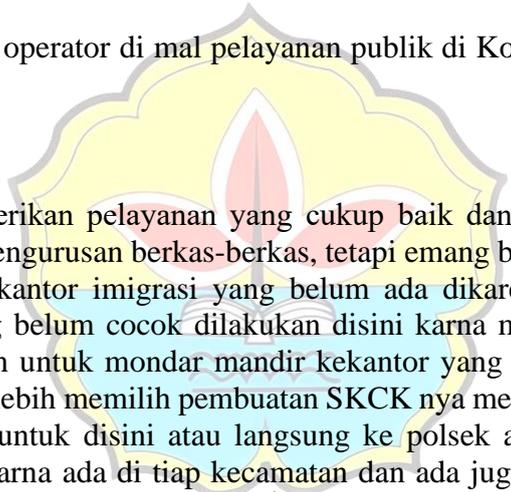
1. Dimesi Achievement Goal (Pencapaian Tujuan), pencapaian tujuan mencakup beberapa hal penting terkait diadakannya penyelenggaraan mal pelayanan publik kota jambi, kepastian waktu pelaksanaan program mal pelayanan publik, kuantitas penerbitan perizinan.

Berkaitan dengan efektivitas penyelenggaraan mal pelayanan publik bagaimana hasil yang diharapkan dengan kesesuaian antara konsep dengan fakta yang terjadi di lapangan adanya Mal Pelayanan Publik ini masyarakat jadi terbantu untuk mengakses semua pelayanan di tempat yang sama, ada yang melakukan pelayanan ke BPJS, Samsat, PLN dan lainnya kemudian pengguna layanan akan melakukan transaksi pembayaran tidak perlu jauh-jauh lagi, hemat bahan bakar, tinggal berjalan ke Bank 9 Jambi yang terletak di Lantai 1 dan masyarakat tidak perlu mondar-mandir sana sini dengan teriknya panas di siang hari dan sebagainya begitupun ada yang belum merasakan kebermanfaatannya bagi segelintir masyarakat seperti dalam pengurusan perizinan.

2. Dimensi Integration (Integrasi), masyarakat penerima layanan bidang pembangunan masih mengeluhkan ketepatan waktu penyelesaian yang akan menghambat pelaksanaan pekerjaan setiap konsumen atau masyarakat penerima layanan. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan dan dibuktikan dengan dokumentasi sebagaimana terlampir pada lampiran tiga layanan.
3. Dimensi Adaptation (Adaptasi) Fasilitas yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi. Karena hal tersebut merupakan hasil kolaborasi dengan dunia usaha dan dapat dikatakan mal pelayanan publik pertama yang berkolaborasi dengan dunia usaha. Kemudian, kemampuan pegawai DPMPPTSP Kota Jambi dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik walaupun masih ada beberapa yang dirasa belum memiliki kemampuan yang cukup dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, hal ini dapat dilihat dengan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui data yang penulis dapat dari Mal Pelayanan Publik Kota Jambi

B. Hambatan/kendala yang ada di mal pelayanan publik Kota Jambi

Dari beberapa instansi yang ada pada mal pelayanan publik ini belum sepenuhnya ada di mal tersebut, seperti dalam pengurusan paspor yang belum bisa dilakukan, dikarenakan instansi ini belum bisa melakukan pengurusan berkas pada satu tempat yang akan membuat waktu yang cukup lama dalam pengurusan berkas perizinan, selain itu untuk pengurusan SKCK juga belum bisa dilakukan di mal pelayanan ini dikarenakan pengurusan SKCK dengan cara mengakses *Website* secara *online* karena terkendalanya jaringan yang ada sehingga membuat masyarakat memilih melakukan sendiri secara *online* dengan jaringan sendiri atau kebanyakan masyarakat lebih memilih untuk langsung mengurus SKCK di lembaga yang lama yaitu Polresta atau kantor Polsek yang ada di tiap kecamatan yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal ini tergambar pada wawancara penulis dengan Pak Pendi Abdullah sebagai operator di mal pelayanan publik di Kota Jambi yang mengatakan bahwa;



“Kita disini memberikan pelayanan yang cukup baik dan lengkap pada masyarakat untuk melakukan pengurusan berkas-berkas, tetapi memang belum semua bisa dilakukan di mal ini seperti kantor imigrasi yang belum ada dikarenakan pengurusan berkas seperti paspor yang belum cocok dilakukan disini karna memakan waktu yang lama sehingga diperlukan untuk mondar mandir ke kantor yang lama, dan juga pembuatan SKCK masyarakat lebih memilih pembuatan SKCK nya melalui *online* karena jaringan yang belum stabil untuk disini atau langsung ke polsek atau polres, mungkin lebih mudah dijangkau karna ada di tiap kecamatan dan ada juga instansi yang belum ada, insyaAllah akan ada dalam waktu dekat”.³

Selain itu masyarakat yang mendatangi mal tersebut juga berpendapat bahwa sulit untuk mempercepat pengurusan berkas dikarenakan jaringan teknis yang kurang stabil, salah satunya adalah seperti dalam pembuatan SKCK.

Mal pelayanan publik merupakan pelayanan yang terkordinir dalam satu pintu, di dalamnya terdapat berbagai jenis pelayanan yang disediakan dari berbagai dinas pemerintahan daerah,

³ Dalam Wawancara Dengan Pak Pendi Abdullah, Operator Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, 28 November 2022

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Mal Pelayanan Publik ini belum sepenuhnya sesuai dengan dasar hukum pelayanan publik di Indonesia yang di atur dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu sistem mekanisme dan jangka waktu penyelesaian yang masih banyak memiliki kekurangan, serta perlu tinjauan untuk mal tersebut agar memperbaiki lebih baik lagi sistem-sistem yang ada di mal tersebut.

C. Hambatan Internal

1. Untuk kemampuan pegawai disana telah memaksimalkan (SDM) Sumber Daya Manusia yang ada guna untuk memanfaatkan pegawai yang ada sesuai dengan keahliannya. Dan sebenarnya untuk perizinan (IMB) Izin Mendirikan Bangunan yang sekarang berubah nomenklatur menjadi PGB (Persetujuan Bangunan Gedung) itu di DPMPTSP hanya menyediakan konsultasi saja selebihnya dinas teknislah yang mengurus proses perizinannya..
2. Keterbatasan Fasilitas Faktor penting dalam pelaksanaan seluruh kegiatan di sebuah organisasi adalah anggaran. Untuk tahun kemarin memang anggaran dinas dirasa kurang memenuhi semua pelaksanaan kegiatan ditambah lagi dengan ditunjuknya DPMPTSP sebagai Koordinator Mal Pelayanan Publik menyebabkan perencanaan anggaran DPMPTSP membutuhkan perencanaan ulang yang harus ditetapkan dengan mendapat perhatian khusus mengingat Mal Pelayanan Publik ini ialah icon pelayanan yang disoroti masyarakat sekarang ini.
3. Keterbatasan Anggaran Untuk menciptakan keberhasilan dalam bekerja, kantor harus menjamin dan menyediakan fasilitas yang menunjang pegawai dalam bekerja, sedangkan yang terjadi masih dikatakan kurang memadai.

3. Hambatan Eksternal

1. Kurangnya Pemahaman Sebagian Masyarakat

Mind set atau pemikiran masyarakat yang malas mencari tahu dan belajar akan hal tersebut, merupakan salah satu kendala terbesar yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang dinamis. Padahal dengan adanya penyelenggaraan Mal pelayanan publik ini untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan kemudahan-kemudahan seperti biaya, jarak dan efisiensi waktu. Jadi apabila masyarakat ingin mengurus perizinan apapun maka cukup dengan datang ke Mal pelayanan publik masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang prima dari pemerintah sekaligus.

2. Server Kadang Kala Terganggu

Dalam melaksanakan pelayanan berbasis online, hal yang terpenting yang harus dilakukan ialah memastikan bahwa server *website* kepengurusan perizinan dapat diakses dan tidak ada gangguan. Hal ini dikarenakan kejadian yang pernah terjadi di beberapa waktu lalu. Dari penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kota Jambi, kondisi jaringan internet sudah dapat dengan mudah diakses oleh pegawai maupun pengunjung. Namun, kesalahan yang terjadi pada server adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri dan hanya bisa diatasi dengan bantuan teknisi yang ada.

C. Upaya untuk mengatasi kendala pada mal pelayanan publik dalam rangka pemenuhan pelayanan di Kota Jambi

Mengenai upaya untuk mengatasi kendala pada mal pelayanan publik dalam rangka pemenuhan pelayanan di Kota jambi, penulis memperoleh informasi bahwa kurangnya sistem, mekanisme, dan prosedur yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat di beberapa instansi. Dalam upaya mengatasi kendala tersebut pemerintah harus lebih melihat kekurangan dalam hal kecil seperti jaringan, sehingga masyarakat yang menggunakan

internet untuk mengunjungi *website* instansi tersebut tidak terbatas dan tidak memerlukan waktu lama untuk mendapatkan berkas tersebut.

Hal ini disimpulkan penulis melalui wawancara dengan ibu maryani yang mengatakan bahwa:

“Dalam rangka memaksimalkan kekurangan kami pada jaringan, kedepannya kita akan memperbaiki kekurangan tersebut supaya masyarakat nyaman melakukan pengurusan berkas di mal ini.”⁴

Dari hal di atas permasalahan dan hambatan yang ditemui penulis, seperti kritik dan saran yang dikemukakan oleh masyarakat Kota Jambi terkait pemenuhan dan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi ini bisa menjadi masukan terhadap kinerja mal pelayanan publik di Kota Jambi, sehingga dapat memaksimalkan peran dan fungsinya.

D. Upaya Internal

1. Penataan Fasilitas Kerja Salah satu hambatan yang dialami dalam pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini adalah ketidaksiapannya pegawai untuk memaksimalkan sarana prasarana kerja. Untuk mengatasi hambatan dan permasalahan tersebut dengan berupaya untuk menyediakan fasilitas sarana prasarana dengan maksimal agar petugas pelayanan yang akan memberikan layanan siap dan tidak merasa khawatir akan adanya hambatan ketika melakukan proses pelayanan perizinan berlangsung. Oleh karena itu DPMPSTP Kota Jambi harus bisa berkordinasi dengan Pemerintah Kota Jambi dalam menyediakan, memperbaiki, ataupun melengkapi fasilitas sarana prasarana yang dibutuhkan di Mal Pelayanan Publik khususnya.
2. Penambahan Anggaran Dalam sebuah Manajemen Keuangan (Budgeting) proses perencanaan, penyusunan, dan pengadaan merupakan salah satu aspek penting yang harus dilakukan dengan maksimal dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Semua itu

⁴ wawancara dengan ibu maryani, Kabid Pengendalian Pelaksanaan dan Informasi Data Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, 5 Desember 2022

bertujuan agar bisa tercapainya tujuan yang diinginkan. Hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan peningkatan DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik ini ialah dalam proses perencanaan penganggaran berdasarkan kebutuhan yang disertai perkembangannya secara dinamis. Hal itu harus segera dibenahi.

E. Upaya Eksternal

1. Melakukan Sosialisasi yang Intens terkait Mal Pelayanan Publik Kota Jambi, Sosialisasi merupakan pintu pengenalan Mal Pelayanan Publik kepada masyarakat. Dikenal atau tidaknya Mal Pelayanan Publik ini tergantung dari kecakapan dari DPMPTSP sendiri selaku koordinator Mal Pelayanan Publik dalam melakukan sosialisasi terhadap masyarakat. Selama ini sosialisasi hanya dilakukan melalui spanduk dan media cetak dan elektronik.
2. Melakukan kerjasama dengan pihak ahli di bidang jaringan dan server, kerja sama merupakan suatu hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu yang dapat dilakukan DPMPTSP ialah kerja sama dalam penyediaan jaringan dan server dengan pihak ahli dari swasta seperti Indihome, Oxygen atau sejenisnya. Hal ini akan sangat menguntungkan bagi DPMPTSP sebagai coordinator Mal Pelayanan Publik yang melakukan sebagian pelayanan berbasis online, dimana jaringan salah satu merupakan hal paling penting dalam melakukan pelayanan berbasis online ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Efektivitas mal pelayanan publik dalam pemenuhan pelayanan di Kota Jambi ini yaitu efektif dalam kepentingan masyarakat yang dapat terakomodasi dan terpenuhi dengan optimal. Pembentukan mal pelayanan publik yang merupakan salah satu cara mewujudkan reformasi birokrasi dengan percepatan, akurasi pelayanan dan fleksibilitas kerja. Hadirnya mal pelayanan publik di Kota Jambi ini juga memudahkan masyarakat Kota Jambi sendiri dalam mengurus bermacam administrasi dan perizinan di mal pelayanan publik tersebut tanpa harus berpindah-pindah ke lembaga sebelumnya dan tidak membutuhkan proses yang panjang.
2. Terdapat Hambatan di mal pelayanan publik yaitu tidak semua instansi ada di mal tersebut, ada masih beberapa instansi masih di Lembaga lama sehingga membuat masyarakat balik lagi ke Lembaga lama untuk mengurus berkas-berkas, dan kendala di sistem, mekanisme, dan prosedur seperti jaringan yang tidak stabil sehingga membuat masyarakat menunda dalam pengurusan berkas-berkas.
3. Dalam upaya memaksimalkan pelayanan di mal pelayanan publik di Kota Jambi yaitu pemerintah harus lebih melihat kekurangan dalam hal kecil seperti jaringan, sehingga masyarakat yang menggunakan internet tidak terbatas dan tidak memerlukan waktu lama untuk mendapatkan berkas tersebut,

B. Saran

1. Sebaiknya untuk mendapatkan hasil efektivitas yang maksimal pemerintah harus lebih memperhatikan keluhan masyarakat seperti jaringan yang tidak stabil atau seperti instansi pelayanan publik yang belum lengkap di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi ini agar segera di tindak lanjuti.

Kepada penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kota Jambi ini sebaiknya melakukan blusukan ke setiap kecamatan atau juga ke kampus-kampus untuk memperkenalkan Mal Pelayanan Publik Kota Jambi supaya lebih luas masyarakat di Kota Jambi ini mengetahui tentang Mal Pelayanan Publik yang ada di Kota Jambi.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Badan Perencanaan dan Pembangunan Kota Jambi, Jambi, 2022
- Depdagri, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu, Jakarta, 2007
- Harbani Pasolong, Teori Administrasi Publik, Bandung, 2019
- Ishaq, Metode Penelitian Hukum, Bandung, 2017
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1990
- Prof. Dr. Peter Mahnud Marzuki, S.H., M.H., LLM, Jakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 2022
- Kasmir. Manajemen Perbankan, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2010
- Lijan Poltak Sinamble, Reformasi Pelayanan Publik, Teori kebijakan dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2011
- Lovelock, Buku Daryanto dan Setyobudi, Jakarta, 2014
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta, 2005
- Miftah Thoha, Perspektif Perilaku Birokrasi, Jakarta, 2014
- Ndraha, Taliziduhu, Kybernology : Ilmu Pemerintahan Baru I, Rineka Cipta, Jakarta, 2011
- Riawan Tjandra W, Hukum Administrasi Negara, Jakarta, 2018
- Sellang, Kamaruddin, Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya, 2019
- Sianipar, Manajemen Pelayanan Masyarakat, Jakarta, 2016
- Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta. 1986
- Steers, M. Richard, Efektivitas Organisasi, Jakarta, erlangga, 1985
- Suwanda, Syafri, & Suprianta, Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat, 2021
- Taufiqurokhman dan Evi Satispis, Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Tangerang Selatan, 2018

Taufiqurohman dan Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Tangerang Selatan, 2018

Yasonna H. Laoly, Biokrasi Digital, Pustaka Alfabet, Jakarta, 2019

B. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Definisi Mal Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Unsur-unsur Pelayanan Publik

C. Skripsi/Jurnal Ilmiah

Irsan, Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung, Tesis, Universitas Lampung, Bandar Lampung, hal 9

M. Agung Waskito Caniago, Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Daring Dalam Proses Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kota Jambi, Jambi, 2022, hal 4

Muhammad Hasyem, Ferizaldi Jurnal, Fenomena Pungli Dan Patologi Biriokrasi, Desember, 2021, hal 152

D. Internet

<http://repository.uinbanten.ac.id/8368/5/BAB%20III.pdf>

<https://eprints.umm.ac.id/60147/3/BAB%20II%20fix.pdf>

<http://eprints.umpo.ac.id/3782/3/BAB%20II.pdf>,

<https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=13765>

