IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KABUPATEN PINRANG PROVINSI SULAWESI SELATAN

Azrial Akbar Zusandy
NPP. 33.0918
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: azrialakbar195@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Vinda Verina Kartika Dewi Primasari, S.STP, M.Tr.IP
Email: vinda.verina@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *This research is motivated by public service problems in Pinrang Regency, which are still faced with service fragmentation, convoluted procedures, and slow completion times. The Public Service Mall (MPP) was introduced as an integrated service solution, yet its implementation still faces challenges such as staff absenteeism and non-uniform service standards.* ***Purpose:*** *This study aims to describe the implementation of the MPP policy in Pinrang Regency.* ***Method:*** *The research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document study. Data analysis used the Miles and Huberman model, along with the policy implementation theory of Van Meter and Van Horn, which encompasses six variables: policy standards and objectives, resources, inter-organizational communication, characteristics of implementing agencies, disposition of implementers, and social, economic, and political conditions.* ***Results:*** *The findings indicate that the implementation of the MPP policy is generally quite satisfactory, yet it remains hindered by limitations in the quantity and competence of human resources, as well as the lack of integrated information systems across agencies.* ***Conclusion:*** *The benefits perceived by the community include ease of access to services in a single location, efficiency in time and transportation costs, and facility comfort. Recommendations include strengthening staff competency through training, integrating cross-agency information systems, and improving the clarity of service procedure information for the public.*

Keywords: *Policy Implementation, Public Service, Public Service Mall (MPP) , Pinrang Regency*

ABSTRAK

Permasalahan: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pelayanan publik di Kabupaten Pinrang yang masih dihadapkan pada fragmentasi layanan, prosedur berbelit, serta kelambatan waktu penyelesaian. Mal Pelayanan Publik (MPP) dihadirkan sebagai solusi integrasi layanan, namun implementasinya masih menghadapi tantangan seperti ketidakhadiran petugas dan ketidakseragaman standar layanan. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pinrang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles

dan Huberman, serta teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang mencakup enam variabel: standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar badan pelaksana, karakteristik agen pelaksana, disposisi pelaksana, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pinrang secara umum sudah berjalan cukup baik, namun masih dihambat oleh keterbatasan kuantitas dan kompetensi sumber daya manusia serta belum terintegrasinya sistem informasi antar instansi. **Kesimpulan:** Manfaat yang dirasakan masyarakat meliputi kemudahan akses layanan dalam satu tempat, efisiensi waktu dan biaya transportasi, serta kenyamanan fasilitas. Saran penelitian meliputi penguatan kompetensi petugas melalui pelatihan, integrasi sistem informasi lintas instansi, dan peningkatan kejelasan informasi prosedur layanan bagi masyarakat.
Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik (MPP), Kabupaten Pinrang

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi dan revolusi digital telah menggeser paradigma *governance* secara fundamental, menuntut transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi yang lebih besar (Ariyadi & Akbar, 2025). Masyarakat modern, yang semakin terinformasi dan kritis, tidak lagi menjadi objek pasif melainkan subjek aktif yang menuntut penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, cepat, mudah, dan bebas dari pungutan liar (Mudhawamah, 2024). Pelayanan publik merupakan instrumen mendasar yang mencerminkan fungsi utama negara dalam memenuhi hak-hak warga negara dan mewujudkan kesejahteraan umum. Secara nasional, komitmen Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan bagian integral dan strategis dari agenda besar Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB, 2025b). Reformasi ini ditujukan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Kementerian PANRB, 2025a). Salah satu landasan hukum paling fundamental dalam perjalanan reformasi ini adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut secara tegas mengamanatkan bahwa setiap lembaga penyelenggara negara, baik di tingkat pusat maupun daerah, wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan setara.

Sebagai respon terhadap permasalahan pelayanan publik, pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menginisiasi sebuah terobosan kebijakan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP didefinisikan sebagai suatu tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Kabupaten Pinrang, sebagai salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Selatan dengan dinamika birokrasi yang berkembang, telah

mengadopsi kebijakan ini sebagai bagian dari visi reformasi birokrasi daerah. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang diresmikan pada akhir tahun 2021 sebagai jawaban atas kebutuhan layanan yang cepat dan terpadu, mengintegrasikan 360 jenis layanan dari 23 instansi, termasuk vertikal, BUMN, dan BUMD. Pembangunan MPP di Kabupaten Pinrang merepresentasikan komitmen pemerintah daerah untuk melakukan transformasi pelayanan publik.

Sebelum kehadiran MPP, pola pelayanan publik di Pinrang ditandai dengan fragmentasi layanan dimana masyarakat harus mendatangi berbagai lokasi layanan yang tersebar di kompleks perkantoran yang berbeda. Kondisi ini tidak hanya menyulitkan masyarakat dari segi waktu dan biaya transportasi, tetapi juga berpotensi menimbulkan disparitas kualitas layanan antar instansi. Namun, evaluasi yang dilakukan secara internal oleh Pemerintah Kabupaten Pinrang bersama dengan pengawasan eksternal oleh Ombudsman mengungkap bahwa masih terdapat tantangan operasional yang perlu mendapat perhatian serius. Hasil rapat evaluasi MPP yang dipimpin Wakil Bupati Pinrang pada Mei 2025 mengungkapkan berbagai kelemahan, seperti ketidakhadiran petugas dari beberapa instansi, belum seragamnya standar layanan, serta masih adanya petugas yang belum kompeten. Hal ini sejalan dengan temuan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yang pada periode yang sama masih mengungkapkan potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pinrang.

Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2025, dugaan maladministrasi jenis "tidak memberikan pelayanan" menempati urutan tertinggi dengan 553 laporan secara nasional, diikuti oleh "penundaan berlarut" dengan 278 laporan. Kedua temuan ini memiliki relevansi langsung dengan implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Pinrang, mengingat tujuan utama MPP adalah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah. Temuan Ombudsman ini mengkonfirmasi bahwa permasalahan fundamental dalam pelayanan publik masih menjadi tantangan serius, sehingga evaluasi terhadap implementasi MPP menjadi semakin krusial. Dengan demikian, meskipun secara fisik berbagai instansi telah terpusat dalam satu lokasi, integrasi substantif dan kualitas sumber daya manusia masih menghadapi kendala teknis yang perlu segera diatasi. Berbagai tantangan operasional serta adanya ketidakpuasan masyarakat tersebut menciptakan kesenjangan antara tujuan ideal kebijakan MPP sebagai solusi pelayanan terpadu dengan realisasi manfaat yang diterima di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Pinrang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Penelitian ini berfokus pada fenomena kesenjangan antara tujuan ideal kebijakan MPP dengan realitas implementasi di lapangan, khususnya di Kabupaten Pinrang. Secara ideal, MPP dirancang untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Namun secara empiris, masih ditemukan berbagai tantangan seperti ketidakhadiran petugas, ketidakseragaman standar layanan, serta kompetensi petugas yang belum merata. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik

dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, koordinasi antar instansi, komunikasi kebijakan, serta dukungan sarana dan prasarana (Ariyanti et al., 2024; Dimas Imaniar, 2023; Ramahyanti et al., 2022). Van Meter dan Van Horn (1975) menegaskan bahwa implementasi kebijakan yang efektif memerlukan kejelasan standar dan sasaran, ketersediaan sumber daya, komunikasi yang efektif, karakteristik agen pelaksana yang mendukung, disposisi positif dari pelaksana, serta kondisi lingkungan yang kondusif. Namun demikian, masih sangat terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji fenomena kesenjangan implementasi kebijakan MPP di daerah dengan karakteristik geografis dan demografis seperti Kabupaten Pinrang. Mayoritas penelitian sebelumnya cenderung bersifat makro (nasional) atau hanya berfokus pada satu aspek tertentu (misalnya: kepatuhan regulasi, pengawasan, atau evaluasi standar teknis). Penelitian tentang persepsi manfaat dari sisi masyarakat sebagai penerima layanan masih terbatas, khususnya di daerah dengan dinamika birokrasi yang berkembang seperti Pinrang.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi dan good governance. Kabupaten Pinrang sebagai daerah dengan jumlah penduduk terus meningkat (dari 411.795 jiwa tahun 2023 menjadi 423.146 jiwa tahun 2025) membutuhkan sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Apabila fenomena kesenjangan implementasi kebijakan MPP tidak segera diatasi, maka pemerintah daerah akan mengalami kesulitan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Selain itu, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berpotensi menurunkan legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Pinrang sekaligus menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan terkait implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Ariyanti et al. (2024) meneliti Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP secara umum berhasil meningkatkan efisiensi waktu dan aksesibilitas layanan, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan SDM dan belum optimalnya integrasi data. Penelitian ini relevan karena sama-sama membahas implementasi kebijakan MPP. Dimas Imaniar (2023) meneliti Analisis Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi berjalan efektif, namun masih terhambat oleh anggaran terbatas dan perilaku petugas yang kurang optimal. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan, sama seperti penelitian ini.

Ramahyanti et al. (2022) meneliti Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kemudahan akses dan kejelasan prosedur, namun keterlibatan instansi swasta belum maksimal dan masih terdapat kendala teknis sistem. Jandi Gymnastiar (2025) meneliti Pengawasan dan Pengendalian Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kubu Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kubu Raya berhasil meraih Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kategori "A", namun pengaduan masyarakat dan sanksi belum optimal. Selain penelitian umum mengenai MPP, terdapat pula penelitian dari akademisi IPDN yang relevan. Nooraini & Syarifudin (2018) dalam penelitian Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Daerah terhadap PAD di Kota Batu menjelaskan bahwa efektivitas pengelolaan pelayanan publik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat, namun masih diperlukan optimalisasi pengawasan dan sumber daya manusia.

Maabuat et al. (2022) dalam penelitian Strategi Badan Pendapatan Daerah dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak menjelaskan bahwa strategi penguatan pelayanan dan peningkatan kualitas sarana-prasarana menjadi faktor penting dalam optimalisasi pelayanan publik. Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi implementasi kebijakan MPP, penguatan koordinasi antar instansi, pemanfaatan teknologi digital, dan peningkatan kompetensi SDM menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan publik terpadu. Namun demikian, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji fenomena implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Pinrang, khususnya yang menganalisis kesenjangan antara integrasi fisik layanan dengan integrasi substantif. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dan relevansi untuk dilakukan.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menganalisis implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pinrang dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) secara utuh pada keenam variabelnya. Penelitian ini tidak hanya menilai implementasi dari sisi pencapaian integrasi fisik layanan, tetapi juga mengkaji sejauh mana implementasi kebijakan MPP mampu mewujudkan integrasi substantif dan standar pelayanan yang seragam. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis persepsi manfaat dari sisi masyarakat sebagai penerima layanan—sebuah aspek yang belum dieksplorasi secara khusus dalam penelitian sebelumnya di Kabupaten Pinrang. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan studi kebijakan publik, khususnya dalam konteks implementasi kebijakan pelayanan publik terpadu di daerah dengan karakteristik geografis dan demografis seperti Kabupaten Pinrang.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pinrang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami fenomena implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik secara mendalam berdasarkan kondisi empiris yang terjadi di Kabupaten Pinrang. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data naratif, pengamatan, dan wawancara, sehingga dapat mengungkapkan makna, persepsi, dan pengalaman subjek penelitian.

Analisis penelitian menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) yang meliputi enam dimensi: (1) standar dan sasaran kebijakan, (2) sumber daya, (3) komunikasi antar badan pelaksana, (4) karakteristik agen pelaksana, (5) disposisi pelaksana, serta (6) lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dimensi standar dan sasaran kebijakan digunakan untuk melihat kejelasan tujuan dan sasaran MPP. Dimensi sumber daya digunakan untuk menganalisis ketersediaan SDM, anggaran, dan fasilitas. Dimensi komunikasi antar badan pelaksana digunakan untuk menganalisis koordinasi antar instansi. Dimensi karakteristik agen pelaksana digunakan untuk melihat struktur dan budaya organisasi MPP. Dimensi disposisi pelaksana digunakan untuk menganalisis komitmen dan persepsi petugas terhadap kebijakan MPP. Sementara dimensi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik digunakan untuk melihat dukungan pemerintah daerah dan partisipasi masyarakat.

Pemilihan pendekatan kualitatif deskriptif mengacu pada prinsip metodologi penelitian sosial yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dan administrasi publik melalui interpretasi data empiris secara sistematis (Miles & Huberman, 2014; Moleong, 2018). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan penelitian terdiri dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang (Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang, dan petugas frontliner) serta masyarakat pengguna layanan MPP yang berkaitan langsung dengan implementasi kebijakan MPP. Teknik analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

Penelitian ini dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa MPP Kabupaten Pinrang merupakan representasi dari implementasi kebijakan nasional di tingkat daerah yang bertujuan untuk mentransformasi pelayanan publik melalui pendekatan *one-stop service*. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Januari 2026 melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Jangka waktu tersebut dianggap memadai untuk memperoleh data

yang akurat mengenai implementasi kebijakan MPP, faktor-faktor yang menjadi hambatan, serta manfaat yang dirasakan masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pinrang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Pinrang secara umum telah berjalan cukup baik, namun masih dihadapkan pada berbagai hambatan. Berdasarkan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) yang meliputi enam dimensi, temuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.

3.1.1 Standar dan Sasaran Kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Pinrang, tujuan utama pendirian MPP adalah untuk menyatukan seluruh layanan publik yang sebelumnya tersebar di berbagai OPD dan instansi vertikal ke dalam satu lokasi terintegrasi. Hal ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Namun demikian, penelitian menemukan bahwa indikator keberhasilan seperti target waktu penyelesaian layanan dan target indeks kepuasan masyarakat belum sepenuhnya disosialisasikan hingga ke tingkat petugas frontliner. Sebagaimana diakui oleh petugas frontliner: "Saya kurang begitu paham dengan target-target yang disebutkan oleh pimpinan. Kalau ada target waktu penyelesaian misalnya, sejujurnya saya tidak tahu persis berapa menit targetnya untuk setiap jenis layanan." Selain itu, sosialisasi tujuan kebijakan kepada masyarakat masih bersifat *one-way communication*. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, pemahaman mereka tentang hak-hak sebagai penerima layanan (seperti standar waktu penyelesaian, mekanisme pengaduan, dan kompensasi jika layanan tidak sesuai standar) masih sangat terbatas.

3.1.2 Sumber Daya

Variabel sumber daya merupakan faktor penghambat paling dominan dalam implementasi MPP Kabupaten Pinrang. Berdasarkan wawancara dengan petugas frontliner, jumlah petugas frontliner hanya sekitar 25 orang untuk melayani 360 jenis layanan dari 23 instansi. Kondisi ideal setiap loket membutuhkan minimal dua petugas (satu untuk *front-office* dan satu untuk *back-office*), namun realitanya sebagian besar loket hanya diisi satu orang. Dari sisi kondisi fisik, MPP Kabupaten Pinrang tergolong sangat baik dan representatif. Observasi peneliti menunjukkan gedung ber-AC dengan ruang tunggu nyaman, kebersihan terjaga, serta tata letak yang modern. Namun, sinkronisasi sistem informasi merupakan kelemahan utama dari implementasi MPP ini. Beberapa instansi beroperasi pada *platform* digital yang berbeda dan tidak terintegrasi. Akibatnya, ketika masyarakat membutuhkan layanan yang melibatkan dua instansi atau lebih, mereka tetap harus mengurusnya secara terpisah meskipun loketnya berdekatan.

3.1.3 Komunikasi Antar Badan Pelaksana

Penelitian menemukan adanya polarisasi antara koordinasi formal dan realitas sektoral. Pemerintah Kabupaten Pinrang telah menginisiasi mekanisme koordinasi rutin berupa rapat bulanan yang dihadiri oleh perwakilan seluruh instansi yang beroperasi di MPP. Namun, koordinasi yang terjalin masih bersifat koordinasi fasilitatif, bukan koordinasi otoritatif. DPMPTSP tidak memiliki kewenangan hierarkis terhadap instansi vertikal seperti Kantor Imigrasi, Samsat (Kepolisian), atau Kantor Pertanahan (ATR/BPN). Setiap instansi tetap menjalankan SOP internalnya masing-masing yang ditetapkan oleh pimpinan pusat mereka. Dari sisi kejelasan informasi prosedur layanan, observasi peneliti menemukan bahwa tidak semua loket memajang SOP secara visual. Beberapa loket hanya menampilkan papan nama instansi dan jenis layanan, tanpa disertai informasi detail tentang persyaratan dan alur prosedur. Hal ini menyebabkan masyarakat sering kali bolak-balik karena persyaratan yang kurang lengkap.

3.1.4 Karakteristik Agen Pelaksana

Penelitian menemukan adanya dualisme struktur organisasi yang menjadi akar dari berbagai masalah koordinasi dan pelayanan. Petugas yang bertugas di loket MPP berasal dari dua kategori: petugas yang diangkat dan digaji oleh DPMPTSP, serta petugas yang didelegasikan oleh instansi lain. Untuk petugas dari instansi lain, mereka secara struktural tetap bertanggung jawab kepada pimpinan instansi asalnya. DPMPTSP hanya bisa mengoordinasikan kehadiran dan kedisiplinan mereka secara administratif, tetapi tidak bisa memberikan sanksi berat. Dari sisi budaya organisasi, DPMPTSP telah merumuskan budaya "Melayani Sepenuh Hati" yang mengandung nilai-nilai ramah, cepat, tepat, dan tuntas. Namun, penelitian menemukan adanya kesenjangan antara nilai ideal dan praktik aktual. Nilai "ramah" telah terwujud, namun nilai "tuntas" (memberikan solusi hingga masalah terselesaikan) masih belum optimal karena keterbatasan kompetensi petugas.

3.1.5 Sikap atau Disposisi Pelaksana

Secara umum, komitmen petugas MPP Kabupaten Pinrang tergolong tinggi pada aspek motivasi, namun terkikis oleh kelelahan fisik akibat beban kerja yang berlebihan. Petugas memiliki motivasi internal yang kuat untuk membantu masyarakat, namun faktor kelelahan fisik dan mental karena beban kerja yang tinggi terkadang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian juga menemukan adanya kesenjangan persepsi antara level manajemen dengan level operasional. Level manajemen memiliki pemahaman yang komprehensif tentang target-target kinerja kuantitatif, sementara level operasional tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang target waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan. Kesenjangan ini berpotensi menyebabkan *policy drift* (penyimpangan kebijakan).

3.1.6 Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Dukungan pemerintah daerah terhadap MPP tergolong kuat, baik dari sisi regulasi, anggaran, maupun keselarasan visi-misi. Visi dan misi Bupati Pinrang periode 2024-2029 secara

eksplisit menyebutkan "Memantapkan sistem birokrasi yang baik dan akuntabel dan berorientasi pelayanan prima." Dari sisi partisipasi masyarakat, tren kunjungan ke MPP terus meningkat, menunjukkan bahwa masyarakat semakin percaya dan membutuhkan layanan MPP. Peningkatan kunjungan ini dapat diinterpretasikan sebagai bentuk partisipasi konsumtif masyarakat menggunakan layanan. Meskipun partisipasi masyarakat masih terbatas pada tingkat konsumtif, umpan balik yang masuk telah dimanfaatkan oleh DPMPTSP untuk perbaikan layanan. Manfaat ekonomi MPP (penghematan biaya transportasi dan waktu) telah mendorong partisipasi masyarakat dari berbagai lapisan ekonomi, termasuk masyarakat berpenghasilan terbatas. Sebagaimana diungkapkan salah satu informan: "Setelah ada MPP, saya bisa mengurus keperluan yang hanya membutuhkan waktu satu hari sehingga meminimalisir biaya transportasi."

3.2 Upaya Kebijakan yang Diperlukan

Untuk meningkatkan implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Pinrang, diperlukan beberapa upaya kebijakan. Pertama, penguatan sumber daya manusia melalui pelatihan kompetensi petugas yang difokuskan pada tiga area utama: penguasaan teknologi informasi dan sistem aplikasi pelayanan, komunikasi interpersonal, serta pemahaman prosedur lintas instansi. Kedua, integrasi sistem informasi lintas instansi melalui pengembangan platform bersama yang memungkinkan interoperabilitas data antar instansi di MPP. Ketiga, peningkatan kejelasan informasi prosedur layanan bagi masyarakat melalui pemasangan papan informasi yang lengkap di setiap loket, penyediaan brosur atau leaflet, serta optimalisasi layanan informasi digital. Keempat, penguatan mekanisme koordinasi antar instansi melalui perjanjian kinerja bersama (joint performance agreement) antara DPMPTSP dengan instansi vertikal yang beroperasi di MPP. Kelima, peningkatan sosialisasi mekanisme pengaduan masyarakat serta penguatan tindak lanjut terhadap keluhan yang masuk. Upaya peningkatan kualitas implementasi kebijakan MPP melalui penguatan SDM, integrasi sistem, dan penguatan koordinasi sejalan dengan konsep implementasi kebijakan yang dikemukakan Van Meter dan Van Horn (1975). Selain itu, strategi penguatan kelembagaan dan pelayanan publik juga telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana ditunjukkan oleh Maabuat et al. (2022).

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pinrang secara umum telah berjalan cukup baik, yang ditunjukkan dengan terintegrasinya 360 jenis layanan dari 23 instansi dalam satu lokasi serta meningkatnya kunjungan masyarakat setiap tahun. Namun demikian, implementasi kebijakan MPP masih dihadapkan pada hambatan berupa keterbatasan kuantitas dan kompetensi sumber daya manusia, belum terintegrasinya sistem informasi antar instansi, dualisme struktur organisasi, lemahnya sosialisasi prosedur layanan, serta belum optimalnya mekanisme pengaduan masyarakat. Kehadiran MPP telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya transportasi, serta kenyamanan fasilitas.

Temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya diukur dari terpenuhinya target fisik (seperti terbangunnya gedung MPP dan terintegrasinya layanan dalam satu lokasi), tetapi juga dari kemampuan mewujudkan integrasi substantif, standar pelayanan yang seragam, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Van Meter & Van Horn, 1975). Oleh karena itu, diperlukan penguatan kebijakan implementasi MPP melalui penguatan kompetensi petugas melalui pelatihan berkelanjutan, integrasi sistem informasi lintas instansi, peningkatan kejelasan informasi prosedur layanan bagi masyarakat, penguatan mekanisme koordinasi antar instansi, serta peningkatan sosialisasi mekanisme pengaduan masyarakat guna mengoptimalkan implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Pinrang secara berkelanjutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada masyarakat pengguna layanan MPP sebagai informan penelitian, Ibu Dra. Hj. Riani Bakri, M.Si. selaku Dosen Pembimbing, Ibu Vinda Verina Kartika Dewi Primasari, S.STP, M.Tr.I.P. selaku dosen pembimbing pengganti, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung terselenggaranya penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ariyadi, A., & Akbar, M. (2025). Public services in the digital age: A systematic review and bibliometric analysis of trends and challenges in digital governance. *Tamalanrea: Journal of Government and Development (JGD)*, 2(2), 153–167.

Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 964-973. https://doi.org/10.37034/infeb.v6i4.1048

Assyfa, A. N., Rahmadmita, A., & Tumijal, T. (2024). Collaborative Governance pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Media Birokasi (JMB)*, 6(2), 123-139. https://doi.org/10.33701/jmb.v6i2.4637

Dimas Imaniar, D. I. (2023). Analisis Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *POPULIKA*, 11(1), 34-40. https://doi.org/10.37631/populika.v11i1.692

Efendi, K., Tumija, T., Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokasi (JMB)*, 4(1). https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2327

Harjo, D., & Salleh, F. (2022). Analysis of the Implementation of Annual Tax Reporting Policy among Personal Tax Payer in Indonesia. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 3(1). https://doi.org/10.52728/ijtc.v3i1.429

haeranah, haeranah. (2024). Optimalisasi Pelayanan Pemerintah Daerah yang Efektif. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 176-186. https://doi.org/10.33701/jiapd.v16i2.4746

Hutagalung, F. A., & Kurnani, T. B. A. (2021). Comparative Analysis of Three Implementation Model of Policies: Case Study in Acid Mine Drainage Management Policy in Indonesia. *E3S Web of Conferences*, 249, 02006. https://doi.org/10.1051/e3sconf/202124902006

Jandi Gymnastiar, J. G. (2025). Pengawasan dan pengendalian kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 45-58. http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/20688

Mudhawamah, S. (2024). Kualitas pelayanan publik: Studi pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk pada masa pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1). https://doi.org/10.33005/jdg.v14i2.5452

Nurnawati, E., Sabaruddin, S., & Nurrahman, A. (2024). Analisis Collaborative Governance pada Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh. *Jurnal Media Birokasi (JMB)*, 6(2), 197-213. https://doi.org/10.33701/jmb.v6i2.4832

Ramahyanti, I. R., Hakim, L. H., & Febriantin, K. F. (2022). Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 7(2). https://doi.org/10.36982/jpg.v7i2.2107

Rifai, R. (2022). The Realizing Good Governance through Integrated Services in the Era of Society 5.0. *Jurnal Civics: Media Kajian Kewarganegaraan*, 19(2), 175-185. https://doi.org/10.21831/jc.v19i2.53444

Sartono, Yusuf, M., Liwaul, Elwan, L. O. M., & Taufik. (2025). Evaluation of Public Service Standards Policy Implementation in Kendari City: A Case Study of the Public Service Mall. *Journal Publicuho*, 8(4). https://doi.org/10.35817/publicuho.v8i4.1083

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488. https://doi.org/10.1177/009539977500600404