

Efektivitas Pelaksanaan Perda Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru

Safaruddin¹, A. Ariyadi², Andi Muhammad Ishak Ismail³

¹Institut Teknologi Bisnis dan Administrasi Al Gazali Barru, Indonesia

²Institut Teknologi Bisnis dan Administrasi Al Gazali Barru, Indonesia

³Institut Teknologi Bisnis dan Administrasi Al Gazali Barru, Indonesia

[¹safaruddindr@gmail.com](mailto:safaruddindr@gmail.com)

[²kampusbarru@gmail.com](mailto:kampusbarru@gmail.com)

[³anchaliccha19@gmail.com](mailto:anchaliccha19@gmail.com)

Abstrak: Sesuai dengan arahan Bupati dan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik (MPP) Masiga di Kabupaten Barru telah menerapkan Undang – Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009. Penelitian ini mengumpulkan, menyeleksi, dan menganalisis berbagai sumber pustaka, termasuk buku, jurnal, dan skripsi. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kinerja pelayanan administrasi bagi masyarakat serta faktor pendukung dan penghambat kepercayaan masyarakat terhadap MPP. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan Peraturan daerah Nomor 5 Tahun 2011 di MPP Masiga Kabupaten Baarru telah menghasilkan standar operasional pelayanan yang melibatkan kerja sama dengan BPJS dan Kepolisian resor Barru melalui nota kesepakatan. Faktor penghambat pelayanan termasuk kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang buruk. Faktor yang mendukung adalah kehadiran MPP yang menyatukan semua layanan administrasi pemerintah dalam satu tempat.

Kata kunci: Efektivitas Perda, Pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik, Kabupaten Barru

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi memberikan ruang gerak bagi pemerintah dalam mencapai *good governance* untuk melakukan dan berusaha memperbaharui hal – hal mendasar yang berkaitan pada penyelenggaraan pemerintahan terutama perbaikan aspek kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya. Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan – keputusan dalam kebijakan publik. Tugas pokok birokrasi pemerintah adalah memberikan Pelayanan publik (Ashariana, 2023).

Pelayanan publik adalah salah satu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturann perundang – undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi, penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala jenis jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik, yang pada dasarnya merupakan tugas dan kewajiban utama pemerintah untuk melaksanakan dan mewujudkan. Aparatur yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik bertanggungjawab untuk memberikan peluang kepada

masyarakat untuk menggunakan pelayanan publik (Permatasari, 2020).

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator masyarakat itulah sebagai dasar untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Selain itu, pelayanan masyarakat yang baik harus didukung oleh karyawan yang handal, berkompeten, mampu memahami, dan dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidang tanggung jawabnya. Mereka juga harus memiliki komitmen moral dan tanggung jawab terhadap masyarakat. Masyarakat pasti menginginkan pelayanan pemerintah yang baik. Pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas disebut pelayanan prima (Bagus Noor Handika & Dewi Rostyatingsih, 2022).

Melihat keadaan bangsa sekarang, ketentuan dan persyaratan penerima layanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan Bersama baik dari kualitasnya maupun kuantitasnya, karena semakin bertambah jumlah penduduk, maka semakin meningkat pula kesejahteraan dan semakin berkembangnya Pembangunan daerah. Pelayanan publik yang tidak baik akan gagal diimplementasikan, dan berujung pada gagalnya pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Artinya masyarakatlah akhirnya menjadi korban dalam gagalnya pengimplementasian kebijakan publik (Y. Gede Sutmasa, 2021).

Proses pelayanan publik oleh daerah mencakup obyek yang luas seperti: pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), berbagai macam perizinan, penyediaan air bersih dan sebagainya. Keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat mencakup pelayanan – pelayanan yang sangat penting kepada masyarakat pengguna jasa (Sri Ningsih, 2024).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), pelaksanaan MPP dapat dilakukan oleh organisasi pada perangkat daerah yang memiliki fungsi dan tugas pada bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana organisasi tersebut memiliki tugas dan fungsi untuk mengikutsertakan pelayanan Kementerian /Lembaga/ Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/ Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)/ Swasta. Sehubungan dengan upaya yang telah diupayakan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk MPP terdapat permasalahan yang menyebabkan tidak optimalnya MPP yaitu dari perspektif kebijakan publik dapat dilihat pada kebijakan – kebijakan yang mendasarinya maupun pada tahap kebijakan tersebut diimplementasikan (Sari & Rahayu, 2021).

Pemerintah Kabupaten Barru merupakan wilayah administratif yang melaksanakan salah satu Peraturan Daerah Pelayanan Publik Nomor 5 tahun 2011. Pemerintah Kabupaten Barru memiliki kewenangan mengurus pemerintahan melalui gubernur yang meliputi pelayanan barang publik dan kualitas pelayanan administrasi.

Kabupaten Barru merupakan salah satu kabupaten yang ikut memantau masalah regulasi dan efisiensi tersebut melalui MPP Masiga di Kabupaten Barru. Ide Mal Pelayanan Publik adalah untuk menghubungkan semua pelayanan dalam satu gedung. Pusat pelayanan publik adalah kegiatan menghasilkan pelayanan publik, baik barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang dihasilkan oleh negara atau pemerintah daerah, dan berbagai pelayanan tersebut terletak pada satu tempat.

Dengan adanya Mal Pelayanan Publik warga tidak perlu lagi mendatangi instansi satu persatu untuk mengurus satu keperluan, semuanya cukup dikerjakan langsung di MPP yang menyediakan berbagai jenis layanan dalam satu gedung (Adianto, 2020).

Aturan pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2011 di Kabupaten Barru telah tertuang di Keputusan Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Barru dan Bupati Barru yang menetapkan Peraturan Daerah tentang pelayanan publik. Perda Nomor 5 Tahun 2011 tentang pelayanan publik di Kabupaten Barru, dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Namun, meskipun telah ada kemajuan dan regulasi yang jelas, sering kali terdapat tantangan dalam implementasinya, seperti kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat mengenai pelayanan, dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang memadai (R, Mega Hasanah, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif melalui studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi informan penelitian adalah subyek yang memahami informasi obyek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami obyek dan fokus penelitian. Kemudian informan penelitian dapat ditentukan melalui dua cara, yaitu: (1) *key person* atau *purposive*, dan (2) *snowball sampling* informan utama (*key informan*) dilakukan jika peneliti sudah memiliki informasi awal tentang obyek penelitian dan cara kedua dengan *snowboling sampling* ditempuh jika peneliti benar-benar masih asing tentang obyek penelitian. Pada penelitian ini ditentukan key informan (informan kunci) secara purposive (sengaja) dengan pertimbangan bahwa peneliti telah memiliki informasi awal tentang karakteristik dalam Implementasi kebijakan pendidikan sebagai obyek yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelaksanaan Perda Nomor 5 tahun 2011 di MPP Kabupaten Barru

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung (Burhanuddin, 2022).

Peraturan daerah adalah salah satu hasil dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Peraturan yang berlaku di suatu wilayah seperti provinsi, kabupaten, dan kota disebut Peraturan Daerah. Menurut Pasal 1 Nomor 7 dan 8 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan Perundang-undangan, Peraturan Daerah Provinsi adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibuat oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi dengan Persetujuan bersama Gubernur, dan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibuat oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten/Kota dengan Persetujuan bersama Gubernur (Ari Yohan Wambraw, 2013).

Dinas penanaman modal, pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan tenaga kerja di Kabupaten Barru tidak memiliki hak dan kewajiban untuk mengubah pelayanan karena pelayanan diberikan di MPP Masiga Barru mengikuti visi misi yang ada di Kabupaten Barru. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang penyelenggaraan pelayanan tentang strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tenaga kerja Kabupaten Barru bahwa MPP tidak memiliki wewenang dalam membuat visi misi melainkan mengikuti visi misi dari Kabupaten agar tidak bertolak belakang dengan tujuan Kabupaten. Ini bertujuan agar semua Dinas bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Barru. Saat ini MPP memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan terpadu satu pintu yaitu dengan menganut tiga misi dari Kabupaten hal ini dijadikan sebagaimana pedoman (R, Mega Hasanah, 2023).

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MPP Masiga Barru

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah jenis bisnis yang memberikan layanan perizinan dan non-perizinan yang memiliki proses pengelolaan yang terintegrasi dalam satu lokasi, mulai dari tahap permohonan dokumen hingga tahap penerbitan izin. Konsep ini berarti bahwa pemohon hanya perlu datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas depan saja. Seperti yang diterapkan di MPP Masiga Kabupaten Barru, dimana tersedia berbagai jenis pelayanan yang dapat membantu mengurangi jumlah interaksi antara pemohon dan petugas perizinan dan menghindari pungutan tidak resmi yang sering terjadi selama proses pelayanan. Pada dasarnya, pembentukan PPTSP ditujukan untuk menyederhanakan dan

mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan - tahapan dalam pelayanan yang kurang penting dan menyederhanakan persyaratan izin usaha industri dengan membangun sistem pelayanan paralel. Persyaratan yang tumpang tindih dapat disederhanakan. Selain itu, hal ini berdampak langsung pada pengurangan waktu dan biaya. Sistem perizinan terpadu satu pintu ini mempersingkat waktu pembuatan izin. Jadi, administrasi dan input data dapat dilakukan sekaligus dengan pengurusan administrasi berbasis Teknologi Informasi. Sebuah lembaga pelayanan terpadu satu pintu dapat menangani semua perizinan dan non-perizinan yang dimiliki oleh kabupaten atau kota. Dengan meningkatkan investasi, diharapkan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Ini akan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran yang dimainkan oleh usaha mikro, kecil, dan menengah. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan publik yang terjangkau, cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau disertai dengan peningkatan hak masyarakat terhadap pelayanan publik (Suhartoyo, 2019).

Layanan yang tersedia dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) Masiga Kabupaten Barru

Untuk mengimplementasikan layanan yang berkualitas dalam pelayanan publik, salah satu strategi pemerintah adalah menerapkan prinsip *good governance* dalam menjalankan roda birokrasi (Titi Darmi, 2016).

Didalam MPP Masiga Kabupaten Barru tersedia berbagai jenis layanan dari 22 unit Instansi Layanan dan juga berbagai produk layanan pendukung. Semua layanan perizinan dan urusan ketenagakerjaan, antara lain:

1. Gerai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) untuk menyediakan pembuatan kartu kuning.
2. Gerai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang melayani proses pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Gerai Bapenda yang menyediakan layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pembayaran pajak reklame hingga pajak mineral bukan logam bagi masyarakat.
4. BPJS Ketenagakerjaan yang menyediakan layanan pendaftaran dan pembayaran. Masyarakat bisa konsultasi masalah perlindungan asuransi di gerai BPJS Kesehatan.
5. Gerai Samsat hadir untuk layanan perpanjangan STNK kendaraan dan layanan informasi lainnya.
6. Gerai Kantor Pajak Pratama menghadirkan layanan pendaftaran dan cetak ulang NPWP, pelaporan SPT, asistensi layanan mandiri.
7. Gerai Badan Pertahanan Nasional menyediakan layanan konsultasi teknis pertahanan untuk izin lokasi.
8. Bank Sulselbar hadir dengan layanan transaksi perbankan.
9. Gerai PDAM yang melayani pembayaran tagihan, informasi pengaduan, dan pendaftaran sambungan baru. Sama seperti gerai lainnya.
10. POS Indonesia melayani jasa keuangan pembayaran dan penerimaan paket dan surat.
11. PLN hadir dalam melayani pendaftaran sambungan baru, perubahan daya dan penerangan, hingga layanan konsultasi.
12. Gerai Kementerian Agama melayani pendaftaran haji dan umroh, konsultasi, pengurusan rekomendasi passport haji.
13. Gerai Dinas Pekerjaan Umum (PU), memberikan layanan pengurusan sertifikat baik fungsi serta konsultasi gambar bangunan dan tata ruang.
14. Gerai Kepolisian Resor Barru (KaPolres Barru) dengan layanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan penerbitan SKCK.
15. Gerai kantor imigrasi kelas II Parepare, salah satu layanannya adalah pengurusan Passport.
16. Gerai pojok baca dikelola oleh Dinas Arpusda dan Dinas Perindakop mengelola fasilitas pojok baca.
17. Fasilitas ruang bermain anak serta ruang privasi bagi ibu menyusui (R, Mega Hasanah, 2023).

Dengan adanya berbagai jenis layanan dan fasilitas dalam satu gedung yang diterapkan

di MPP Masiga Kabupaten Barru tentunya sangat membantu mengerjakan proses administrasi masyarakat secara cepat dan efisien.

SIMPULAN DAN SARAN

Studi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat telah meningkat sebagai hasil dari penerapan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Masiga Kabupaten Barru. MPP berfungsi sebagai pusat yang menggabungkan berbagai layanan publik dalam satu tempat, yang memudahkan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan administrasi.

MPP telah bekerja sama dengan berbagai lembaga, seperti BPJS dan Kepolisian Resor Barru, untuk menciptakan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang baik. Dengan menerapkan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di Kabupaten Barru sangat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi masyarakat dalam melakukan proses administrasi. Hal ini juga merupakan kemajuan terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Barru. Tapi meskipun ada kemajuan besar dalam proses pelayanan publik, terdapat juga beberapa hal yang masih menjadi hambatan dalam kinerja pelayanan. Diantaranya adalah masih adanya tantangan terkait SDM yang bertugas di MPP dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan yang tersedia. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di MPP Masiga Kabupaten Barru, perlu dilakukan tindakan strategis.

Pemerintah daerah perlu mengintensifkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan yang tersedia di MPP. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, radio, televisi lokal, dan kegiatan langsung di masyarakat, agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang disediakan dan perlu memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas MPP untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam melayani masyarakat. Pelatihan ini dapat mencakup pengembangan keterampilan teknis, komunikasi, dan pemahaman tentang pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Adianto, U. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik: Vol. Vol. 4 No. 1.
- Ari Yohan Wambraw. (2013). Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Daerah Perpajakan Dan Retribusi Daerah Dalam Memperoleh Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Supiori Provinsi Papua.
- Ashariana, M. (2023). Penyuluhan Tentang Standar Pelayanan Prosedur (SOP) Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batupute Kabupaten Barru: Vol. Vol. 2. <https://doi.org/10.5218/zenodo.10575514>
- Bagus Noor Handika & Dewi Rostyatingsih. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus).
- Burhanuddin, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Mal Pelayanan Publik Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Barru (Vol. 5).
- Herlina Martauli S, Andri, Dedi Apriansah, Kamaluddin, & Tati Juriani. (2022). Eefektivitas Pelaksanaan Pembangunan Dan Pemeliharaan Jalan Oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional V Di Provinsi Sumatera Selatan: Vol. Vol. 4 No. 2.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.23969/Decision.V2i1.2382>
- R, Mega Hasanah. (2023). Efektivitas Pelayanan Perda No. 5 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Barru.
- Roring, A. D., Mantiri, M., & Lopian, M. T. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Virus Corona (Covid 19) Di Desa Ongkaw 1 Kecamatan Sinonsayang

- Kabupaten Minahasa Selatan. *GOVERNANCE*, 1(2), Article 2.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/34838>
- Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF*, 10(1), 230–238.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4355>
- Sri Ningsih. (2024). Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Vol. Vol. 2 No. 1.
- Titi Darmi. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik: Vol. Vol. 4.
- Y. Gede Sutmasa. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik.
- Zul fahlevi. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda): Vol. Vol. 3 No. 2.