

**PENGARUH EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK LAMPUNG  
SELATAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH (*SMART  
GOVERNANCE*) UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN  
PUBLIK**

**Skripsi**

**Oleh**

**DONI JULIANSYAH**

**NPM 2016011009**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

**PENGARUH EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK LAMPUNG  
SELATAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH (*SMART  
GOVERNANCE*) UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN  
PUBLIK**

**Oleh**

**Doni Juliansyah**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA SOSIOLOGI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK LAMPUNG SELATAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH (*SMART GOVERNANCE*) UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK**

**OLEH  
DONI JULIANSYAH**

Penelitian terhadap pengaruh efektivitas mal pelayanan publik Lampung Selatan terhadap meningkatkan efisiensi pelayanan publik merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tentang hubungan dan bagaimana pengaruh dari adanya mal pelayanan publik terhadap peningkatan pelayanan publik. Sehingga dapat diketahui bahwa dengan adanya mpp ini membawa pengaruh bagi peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat Lampung Selatan. Metode Kuantitatif merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan observasi dan Kuesioner untuk mengumpulkan data dari jumlah sampel yang akan diuji serta penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statiscal Package for the Social Sciences*) versi 20 sebagai alat bantu untuk melakukan uji analisis hipotesis berupa uji korelasi dan uji regresi linear sederhana. Hambatan dari penelitian ini adalah selama proses pengumpulan data penelitian responden harus dibujuk dan diyakinkan bahwa data penelitian ini merupakan untuk keperluan penelitian dan tidak akan dikomersilkan sehingga memerlukan kesabaran dalam proses pengumpulan data. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya mpp Lampung Selatan memiliki hubungan yang kuat karena nilai koefisien regresi sebesar 0,676 yang berada diantara interval 0,6000-0,7999 dan memiliki pengaruh dengan nilai signifikansinya bernilai  $0,006 < 0,05$  sehingga dapat ditarik

kesimpulan bahwa dengan adanya mpp ini memberikan dampak yaitu peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat Lampung Selatan.

**Kata Kunci:** Transformasi Digital, *Smart Governance*, Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Pengaruh, & Efektivitas

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECIVENES OF SOUTH LAMPUNG PUBLIC SERVICE MALL IN DIGITAL TRANSFORMATION GOVERNMENT (SMART GOVERNANCE) TO IMPROVE PUBLIC SERVICE EFFICIENCY**

**BY**

**DONI JULIANSYAH**

*Research on the effect of the effectiveness of the South Lampung public service mall on improving the efficiency of public services is a study that aims to find out about the relationship and how the influence of the existence of a public service mall on improving public services. So that it can be seen that the existence of this mpp has an influence on improving public services for the people of South Lampung. Quantitative method is a research method carried out using observation and questionnaires to collect data from the number of samples to be tested and this research uses the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 20 application as a tool to conduct hypothesis analysis tests in the form of correlation tests and simple linear regression tests. The obstacle of this research is that during the process of collecting research data, respondents must be persuaded and convinced that this research data is for research purposes and will not be commercialised so that it requires patience in the data collection process. From this study it can be concluded that with the existence of the South Lampung mpp has a strong relationship because the regression coefficient value of 0.676 which is between the interval 0.6000-0.7999 and has an influence with a significance value worth  $0.006 < 0.05$  so it can be concluded that with the existence of this mpp has an impact on improving public services for the people of South Lampung.*

**Keyword :** *Digital Transformation, Smart Governance, Public Service Mall, Public Service, Influence, & Effectiveness*

Judul Skripsi

**PENGARUH EFEKTIVITAS MAL  
PELAYANAN PUBLIK LAMPUNG  
SELATAN DALAM TRANSFORMASI  
DIGITAL PEMERINTAH (SMART  
GOVERNANCE) UNTUK MENINGKATKAN  
EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK**

Nama Mahasiswa

**Doni Juliansyah**

Nomor Pokok Mahasiswa

**2016011009**

Jurusan

**Ilmu Sosiologi**

Fakultas

**: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Drs. Usman Raidar, M. Si.**

**NIP. 19601119 198802 1 001**

**2. Ketua Jurusan Ilmu Sosiologi**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Bartoven", is written over the printed name and title of the second member of the supervisory committee.

**Dr. Bartoven Vivit Nurdin, M.Si**

**NIP. 19770401 200501 2 003**

**MENGESAHKAN**

**Tim Penguji**

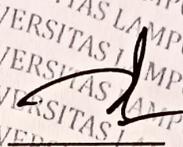
**Ketua**

**Drs. Usman Raidar, M. Si.**



**Penguji Utama**

**Dra. Anita Damayanti, M.H.**



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**

**NIP 19610807 198703 2 001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 24 Juni 2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 08 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Doni Juliansyah

NPM. 2016011009

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Doni Juliansyah yang akrab dipanggil dengan Doni lahir di Desa Merak Belantung, pada 19 Juli 2001 sebagai anak pertama dari pasangan suami istri Ahmad Nur dan Herlina Wati. Penulis memiliki dua orang adik yang pertama bernama Della Aprillia dan kedua bernama Deca Maiza Lirantika, namun pada saat ini tinggal adik pertama yang masih hidup. Penulis memulai pendidikan pertamanya di PAUD Mutiara Agom, lalu melanjutkan pendidikannya di SD Negeri 1 Merak Belantung dan lulus pada 2014, melanjutkan pendidikan sekolah pertama di SMP Negeri 1 Kalianda lulus pada tahun 2017, kemudian melanjutkan pendidikannya di SMA Kebangsaan lulus pada tahun 2020, Lalu menempuh pendidikan tinggi di Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN dan mengambil jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis selama berkuliah di Universitas Lampung aktif berkuliah dan berorganisasi, organisasi yang penulis ikuti guna mengembangkan *soft skill* dan *hard skill* yaitu Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Unila, Generasi Baru Indonesia (GENBI) Unila, dan volunteer Senyum Anak Nusantara (SAN) Chapter Lampung. Penulis ikut serta dalam program pengembangan masyarakat dengan mengikuti volunteer Ekspedisi Jelajah Anak Negeri di Lombok Timur bertempat di Desa Loloan pada tahun 2022. Selain aktif organisasi dan berkuliah penulis pada tiga semester aktif mengikuti kegiatan Kampus Merdeka guna mengembangkan diri dan memiliki kompetensi yaitu pada semester 5 MSIB 3 dengan mengambil studi Independent bidang *digital transformation government and public sector* dan lulus pada bulan desember tahun 2022. Selanjutnya pada semester 6 mengikuti program MSIB 4 dengan magang di BTPN Syariah sebagai fasilitator pendamping dan menyelesaikannya pada bulan juni 2023, Dan pada semester 7 penulis mengikuti magang lagi dalam program

*Campus Leader Program 7* di Bakrie Center Foundation di Divisi Perencanaan dan Pengembangan Program yang berlokasi di Bandar Lampung dengan bekerja sama dengan NGO (*non goverment organitation*) Inisiatif Lampung Sehat dalam upaya pengentasan kasus TB.

## **MOTTO**

“Jika kamu tak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu  
harus sanggup menahan perihnya kebodohan”

-Imam Asy-Syafi'i Rahimahullah-

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Dan sesungguhnya  
besama kesulitan ada kemudahan”

-QS. Asy-Syarah [94] : 5-6-

“Manusia berubah karena dua hal yaitu karena fikiran yang terbuka dan hati yang  
terluka”

-Doni Juliansyah -

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmaniraahim

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT.

Penulis persembahkan karya kecil ini untuk

**IBUKU HERLINA WATI**

**dan**

**AYAHKU AHMAD NUR**

Yang senantiasa mendoakan, mendukung dalam segala kekuranganku,  
memotivasi, memberikan semangat, serta selalu ada dan menyertai setiap  
langkahku.

Sahabat-sahabat terbaikku

Dosen pembimbing dan penguji yang sangat berjasa dan seluruh dosen yang telah  
membantu, mengarahkan dan membagi ilmunya untuk berlaku di masa depan.

Almamaterku yang sangat kucintai dan kubanggakan

**Universitas Lampung**

## SANWACANA

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis saat ini dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK LAMPUNG SELATAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH (*SMART GOVERNANCE*) UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK”** Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosiologi di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini telah mendapatkan bimbingan, bantuan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, karunia serta nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Bartoven Vivit Nurdi., M.Si, selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Damar Wibisono., selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Drs. Usman Raidar, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis dengan sabar, memberikan banyak masukan, arahan waktu dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga senantiasa berada di lindungan Allah SWT, diberikan umur yang panjang dan sehat selalu serta semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama melakukan proses bimbingan skripsi dibalas oleh Allah SWT.

6. Ibu Dra Anita Damayantie., selaku Dosen Penguji Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya, banyak memberikan masukan yang sangat baik dan arahan untuk skripsi penulis agar lebih baik. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberikan keberkahan serta umur yang panjang serta kebaikan dibalas oleh Allah SWT.
7. Kepada Mas Daman dan Mas Edi yang sabar melayani mahasiswa dalam urusan perkuliahan saya dari surat rekomendasi bahkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Sosiologi yang selama ini telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan yang berharga bagi penulis.
9. Untuk yang paling berharga yaitu kedua orang tuaku, Ayahku Ahmad Nur dan Ibuku Herlina Wati, berkat doa dan perjuangan serta motivasi yang diberikan baik mental dan finansial sehingga penulis bisa sampai pada menyelesaikan studi S1 Sosiologi
10. Adikku Della Aprillia, terima kasih sudah memberikan semangat dan kasih sayang. Semoga kelak aku dapat membalasnya dan membahagiakan kamu.
11. Teman seperjuanganku Ibnu dan Yualam, terima kasih telah menjadi teman seperjuangan yang hebat, yang selalu membantu dan memberikan motivasi hingga bersama-sama berjuang mulai dari bangku Sekolah Menengah Atas sampai akhirnya masuk ke Perguruan Tinggi Negeri Universitas Lampung, semoga perjuangan ini mendapatkan hasil yang terbaik dan bisa membuat kita sukses bersama dimasa yang akan datang.
12. Sahabat terbaikku Bagio yang telah menjadi sahabat terbaik dimasa kuliahku. Selalu menjadi penghibur dan juga memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini
13. Keluarga Besar Kopma Unila, terima kasih telah menjadi tempat dan wadah untuk berorganisasi, belajar, dan berkembang. Semoga semakin maju kedepannya, jayalah Kopma Unilaku, Bravo Kopma!
14. Pengurus Gugus Fakultas FISIP Kopma Unila 2021-2022, Ulfa, Septian, dan Dey terima kasih telah menjadi partner dalam membuat dan melaksanakan program kerja selama menjadi pengurus dan terima kasih telah menjadi keluarga baruku dalam menjalani masa-masa awal perkuliahan sampai

sekaran, semoga silaturahmi kita masih tetap terjalin hingga setelah lulus nanti dan sukses selalu untuk kita semua.

15. Rekanaku di Grup TEAM SUGAB ANTI KRIMINIL yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
16. Partner Magang MSIB 4 BTPN Syariah Hida dan Syam terima kasih atas kesempatannya menjadi rekan magang selama semester 6 ini
17. Sahabat sekaligus keluarga KKN Desa Fajar Baru 2023, Hida, Nafasya, Gom, Anwar, Safira, dan Wiyoga, terimakasih telah menjadi salah satu sahabat terbaik, kenangan selama KKN benar-benar tak akan pernah terlupakan. Semoga kedepannya bisa tergapai semua cita-cita, dan tetap menjalin komunikasi serta silaturahmi.
18. Rekanaku di Pengurusan Genbi Universitas Lampung 2023, Husen, Falia, Yuli, Zulfa, Dwi, Rafi, Nico, Marsela, Lambung, Zalma, Nisa, dan Michel, terimakasih karena telah merangkul seperti saudara dalam pengurusan genila 2023, semoga untuk kedepannya kita dapat sukses bersama dan berjumpa lagi untuk dimasa depan menjadi pribadi yang lebih baik
19. Sahabat Kosan Hijau Wahyu dan Yu Alam terima kasih telah membantu dan menolong satu sama lain selama 2 tahun kita hidup bersama. Semoga kita semua kelak bisa menjadi orang sukses dan silaturahmi kita tetap terjaga.
20. Teman-teman seperjuangan jurusan Sosiologi 2020, terima kasih atas kebersamaan dan perjuangan kita dalam perkuliahan dan perskripsian. Semoga kita menjadi orang-orang yang sukses kelak.
21. Almamater tercinta Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi besar harapan semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat untuk semuanya. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu per satu yang sudah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandar Lampung, 03 Mei 2024

Penulis

Doni Juliansyah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>1</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Tentang Efektivitas .....	10
2.1.1 Indikator Efektivitas .....	11
2.2 Tinjauan Transformasi Digital Pemerintah.....	12
2.3 Tinjauan Pelayanan Publik .....	13
2.4 Tinjauan Mal Pelayanan Publik.....	14
2.5 Tinjauan <i>Smart City</i> .....	16
2.5.1 Smart Governance .....	16
2.5.2 Smart Branding.....	17
2.5.3 Smart Economy .....	18
2.5.4 Smart Living.....	19
2.5.5 Smart Society.....	20

2.5.6 Smart Environment.....	21
2.6 Penelitian Terdahulu .....	22
2.7 Kerangka Berpikir.....	24
2.8 Hipotesis Penelitian .....	26
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi .....	28
3.3.2 Sampel .....	29
3.4 Variabel Penelitian.....	30
3.4.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	30
3.4.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Observasi .....	31
3.5.2 Kuesioner.....	31
3.6 Instrumen Penelitian .....	32
3.6.1 Skala Pengukuran .....	32
3.6.2 Definisi Operasional.....	33
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	40
3.7.1 Uji Validitas.....	40
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data .....	41
3.8.1 Uji Linearitas .....	41
3.8.2 Uji Normalitas .....	41
3.9 Pengujian Hipotesis .....	42

3.9.1 Uji Korelasi .....	42
3.9.2 Uji Regresi Linear Sederhana.....	42
<b>IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Profil Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan .....	44
4.2 Visi Misi, Tugas, dan Fungsi, Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan	48
4.3 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu .....	49
4.4 Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan.....	52
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Profil Responden.....	55
5.1.1 Jenis Kelamin .....	55
5.1.2 Umur.....	56
5.1.3 Pendidikan Terakhir .....	57
5.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	58
5.2.1 Uji Validitas.....	58
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	60
5.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	62
5.3.1 Uji Linearitas .....	62
5.3.2 Uji Normalitas .....	63
5.4 Hasil Uji Hipotesis.....	64
5.4.1 Uji Korelasi .....	64
5.4.2 Uji Regresi Linear Sederhana.....	65
5.5 Penjelasan Hasil Indikator Variabel X.....	67
5.6 Penjelasan Hasil Indikator Variabel Y.....	72
5.7 Pembahasan.....	76
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>

6.1 Kesimpulan .....	79
6.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>
LAMPIRAN I .....	87
LAMPIRAN II .....	93
LAMPIRAN III.....	99
LAMPIRAN IV .....	105
LAMPIRAN V .....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Indikator Efektivitas.....	11
Tabel 3.1 Skala Likert .....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian X dan Y .....	34
Tabel 3.3 Daftar Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi.....	41
Tabel 3.4 Daftar Interpretasi Koefisien Korelasi .....	42
Tabel 4.1 Gerai dan Pelayanan di mal pelayanan publik Lampung Selatan .....	52
Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Umur .....	56
Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	57
Tabel 5.4 Nilai Validitas Indikator Variabel X.....	59
Tabel 5.5 Nilai Validitas Indikator Variabel Y .....	59
Tabel 5.6 Nilai Reliabilitas .....	61
Tabel 5.7 Tabel Uji Linearitas .....	62
Tabel 5.8 Nilai Uji Normalitas.....	63
Tabel 5.9 Nilai Uji Korelasi .....	64
Tabel 5.10 Nilai Uji Regresi Linear Sederhana .....	66
Tabel 5.11 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Mudah .....	67
Tabel 5.12 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Cepat .....	68
Tabel 5.13 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Aman.....	69
Tabel 5.14 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Terjangkau .....	70
Tabel 5.15 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Nyaman .....	71
Tabel 5.16 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Transparan.....	72
Tabel 5.17 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Akuntabilitas.....	73
Tabel 5.18 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Kondisional .....	74
Tabel 5.19 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Partisipatif.....	75
Tabel 5.20 Jawaban Masyarakat Mengenai Indikator Kesamaan Hak .....	76

Tabel Lampiran 1. Pernyataan I Efektivitas Mal Pelayanan Publik (X).....	88
Tabel Lampiran 2. Pernyataan II Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik (Y)	90
Tabel Lampiran 3. Jumlah Hasil Jawaban Responden.....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Pilar Smart City .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4.1 Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan .....	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas PMPTSP Lampung Selatan .....	51
Gambar 4.4 Denah Lantai 1 Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan .....	53
Gambar 4.5 Denah Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan .....	54
Gambar Lampiran 1. QR Code Survei Penelitian Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan .....	105

## I. PENDAHULUAN

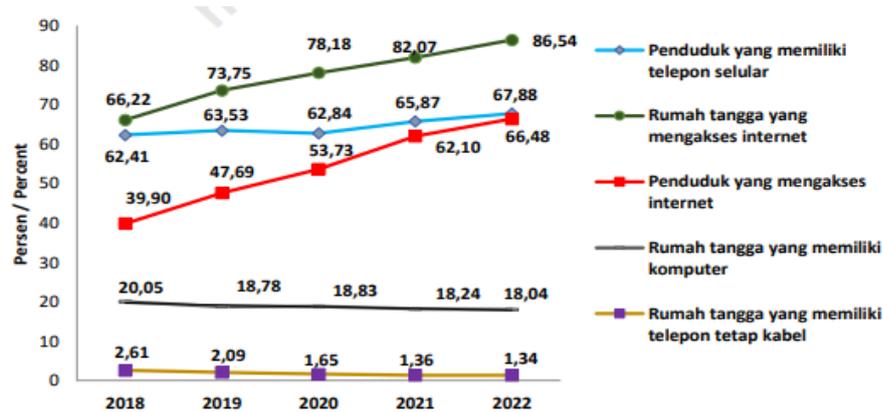
### 1.1 Latar Belakang

Transformasi digital adalah proses perpindahan maupun pengalihan dari konsep *konvensional* dan terkesan lambat berubah menjadi digital dan serba cepat. Transformasi digital merupakan proses adopsi dan penerapan teknologi digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Transformasi digital mengarah pada tujuan organisasi berdasarkan proses, layanan, dan produk. Dalam transformasi digital memiliki beberapa tahapan yaitu Digitasi, Digitalisasi, dan Transformasi Digital. Digitasi merupakan proses konversi informasi analog menjadi format digital, sedangkan digitalisasi adalah cara mengubah teknologi *digital information* menjadi metode kerja nyata dan ada. Sehingga transformasi digital terciptanya perpindahan konvensional dan menciptakan inovasi serta kreativitas. Transformasi digital umumnya terjadi dalam suatu organisasi dalam penggunaan teknologi, manusia, dan proses bisnis dan dapat diartikan sebagai proses mendasar yang membawa perubahan dramatis pada kinerja organisasi. (Hadiono & Noor Santi, 2020).

Ketika pada 2020 yang lalu, ketika dunia dilanda bencana *Covid-19* yang semakin membuat perubahan transformasi digital semakin cepat, yang menjadi momentum bagi pemerintah untuk menyegerakan transformasi digital baik perubahan bentuk pelayanan dan mengefisiensi pelayanannya. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat tentu mengalami perubahan akibat internet dan wabah *covid-19* yang memaksa untuk beralih atau bertransformasi digital yang ditambah dengan semakin masifnya penggunaan internet di Indonesia. Pandemi COVID-19 merupakan peluang menarik untuk mengkaji percepatan perubahan yang didorong oleh teknologi digital, karena banyak perusahaan telah melakukan transformasi digital secara cepat untuk mengatasi situasi luar biasa ini. (Sayuri, 2021).

Transformasi digital merujuk pada peningkatan penggunaan internet yang signifikan dalam masyarakat kita. Dalam lima tahun terakhir, di Indonesia dapat kita lihat dan rasakan bahwa pertumbuhan yang pesat dalam jumlah pengguna internet. Berdasar informasi dari BPS (badan pusat statistik) memberitahukan bahwa terdapat peningkatan yang impresif dalam penggunaan internet, naik dari 39,90% pada tahun 2018 menjadi 66,48% pada tahun 2022. Menandakan bahwa semakin masifnya penggunaan internet di masyarakat dan sudah setengah dari populasi masyarakat menggunakan internet.

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: BPS Survei Sosial Ekonomi Nasional (2022).

Dengan adanya akses internet semakin mudah ini pemerintah juga sudah mulai menggunakan internet untuk basis pelayanannya. Pemerintah pun melakukan transformasi digital yang sering disebut dengan *Digital Transformation Government*. *Digital Transformation Government* (Mergel, et al. 2019) adalah sebuah usaha pemerintah untuk memenuhi dan memberikan pelayanan digital dan pelayanan publik *real-time* bernilai tinggi, agar adanya peningkatan dalam *public service* yang lebih efisien dan efektif. Pelayanan publik kepada masyarakat yang cukup lama prosesnya dan tempat yang berjauhan atau terpisah untuk pelayanannya membuat pemerintah melakukan inovasi yaitu dengan menciptakan mal pelayanan publik.

Mal pelayanan publik sendiri adalah jenis pelayanan pemerintah yang terpadu memadukan berbagai jenis macam pelayanan publik dalam satu bangunan. (Lestari et al., 2020). Bentuk servis atau pelayanan yang diberikan berupa pengaduan, kebijakan & perizinan. Mal pelayanan publik adalah sebuah media atau tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pengertian mal sendiri adalah suatu bangunan yang besar dan tertutup memiliki berbagai macam gerai atau toko didalamnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah yang tepat adalah 'mal', bukan 'mall'. Mal didefinisikan sebagai sebuah gedung atau sekelompok gedung yang berisi berbagai toko, yang dihubungkan oleh lorong. Sementara itu, pelayanan publik adalah aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan hukum dan peraturan untuk penduduk agar mendapatkan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Sehingga, mpp dapat diartikan sebagai gedung yang berisi berbagai pelayanan barang, jasa, dan administratif untuk masyarakat (*PELAYANAN PUBLIK*, n.d.2020). Mal pelayanan publik bertujuan agar tercipta suatu sistem kerja dan sinergi utuh dalam memberikan pelayanan yang inovatif dan andal kepada masyarakat. Melalui mpp, diharapkan dapat menciptakan dan terjadi *administrative reform* dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel (Arnita Febriana Puryatama & Tiyas Nur Haryani, 2020).

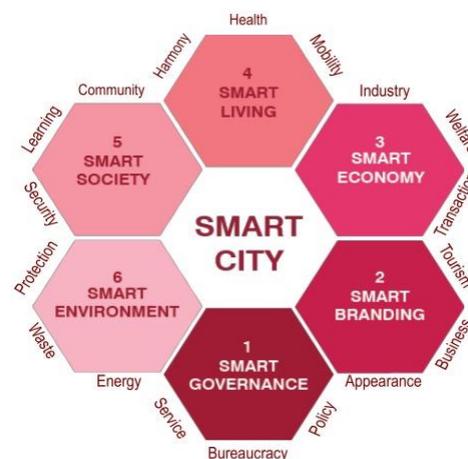
Adanya inovasi ini merupakan salah satu aspek didalam konsep *smart city* yaitu *Smart Governance*. *Smart City* adalah suatu gagasan tentang pemerintahan yang mana pengelolaannya dari kota/kabupaten yang terbentuk agar terciptanya kehidupan yang lebih baik lagi seperti *safe, easy, healthy, and prosperous* dengan memanfaatkan teknologi terbaru agar tata kelola pemerintah lebih efisien dan adanya partisipasi dari masyarakat. Kota cerdas, atau 'smart city', merujuk pada konsep pengelolaan kota yang cerdas dan efisien. Dalam konsep ini, peran utama ditempati oleh pemerintah daerah, yang bertindak sebagai institusi pengendali berbagai aspek kehidupan kota. Tujuan dari konsep kota cerdas ini adalah untuk membuat layanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi lebih efisien, komunikatif, dan efektif, sehingga mampu meningkatkan kualitas hidup warganya (Robert & Brown, 2004).

Konsep kota cerdas mencakup beberapa dimensi utama. Pertama, yaitu *smart governance* atau 'tata kelola cerdas', yang merujuk pada penggunaan teknologi dan inovasi dalam proses pengambilan keputusan pemerintah dan penyediaan layanan publik. Kedua, *smart branding*, yang berkaitan dengan bagaimana kota memposisikan dirinya dalam persaingan global dan mempromosikan fitur dan layanan unggulannya. Ketiga, *smart economy* yaitu konsep melibatkan pemanfaatan teknologi dan inovasi agar ekonomi di daerah dapat terdorong tumbuh dan menciptakan jumlah lowongan pekerjaan bagi masyarakat.

Keempat, *smart living* yang merujuk pada penciptaan lingkungan hidup yang sehat dan berkelanjutan dengan memanfaatkan teknologi cerdas. Kelima, *smart society* yang mencakup pendidikan, keterlibatan masyarakat, dan peningkatan kualitas hidup melalui penyediaan layanan sosial yang efisien dan efektif. Terakhir, *smart environment*, yang melibatkan penggunaan teknologi dan inovasi untuk melindungi lingkungan dan menciptakan kota yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

Kota cerdas adalah visi masa depan yang berfokus pada peningkatan kualitas hidup warga melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi. Melalui dimensi-dimensi ini, konsep kota cerdas menggambarkan bagaimana pemerintah daerah dapat memanfaatkan teknologi dan inovasi untuk menciptakan lingkungan perkotaan yang lebih baik dan lebih berkelanjutan.

Gambar 1.2 Pilar Smart City



Sumber: Smart City ITS

Konsep kota pintar terdapat komponen dimensi yang menjadi pokok bahasannya, seperti smart governance ada 3 hal yang menjadi konsep atau subdimensinya dalam yaitu pelayanan (administrasi, pelayanan dan barang-barang), Birokrasi (keadilan, transparansi dan akuntabilitas), dan kebijakan (prakarsa, kepemimpinan, dan dampak). *Smart Governance* adalah pilar penting dalam pembentukan smart city. Ini mencakup ketersediaan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan layanan dasar masyarakat, meningkatkan kebijakan publik dan tingkat birokrasi. Mencakup teknologi seperti sistem pasokan air cerdas, infrastruktur teknologi digital, sistem tenaga listrik cerdas, dan perencanaan sumber daya pemerintah (Anityasari, 2019). Definisi smart city Giffinger (2007) tentang Smart Governance menyoroti pentingnya desain kota cerdas, dimensi tersebut mencakup kontribusi politik, layanan publik, dan administrasi publik, serta aspek-aspek seperti keputusan, transparansi keuangan, layanan online, dan fasilitas lainnya.

Lampung Selatan merupakan satu dari 13 kabupaten yang berada di Lampung dengan jumlah penduduk di Lampung Selatan sendiri berdasarkan data yang didapat dari BPS (Badan Pusat Statistik) yang terbaru tahun 2021 berjumlah 1.071.727 jiwa. Kecamatan di Lampung Selatan berjumlah 17 kecamatan, dengan desa yang berjumlah 260. Ibu kota Lampung selatan yaitu Kalianda dan suku asli yang mendiami daerah Lampung Selatan yaitu Lampung Saibatin (pesisir) dengan persebaran suku yang heterogen yaitu suku Lampung, Jawa, Bali, Sunda, Cina dan lain-lain. Lampung selatan baru saja selesai membangun mal pelayanan publik untuk melayani masyarakatnya yang berlokasi di Simpang Fajar, Kelurahan Kedaton, Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Pemerintah Lampung Selatan dalam menjalankan roda pemerintahannya memiliki Visi dan Misi yang menjadi acuan program dengan Visi “terwujudnya masyarakat Lampung Selatan yang berintegritas, maju, dan sejahtera dengan semangat gotong royong” dan Misi:

1. Peningkatan dalam kehidupan tentang bagaimana moral budaya agama, dan keluarga diterapkan oleh masyarakat.
2. Sumber daya manusia yang lebih baik melalui peningkatan layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan.
3. Pembangunan infrastruktur guna meningkatkan hubungan antara wilayah lainnya dan pusat-pusat ekonomi berkelanjutan.

4. Pengembangan potensi unggulan daerah dengan berdasar ekonomi kreatif.
5. Mewujudkan pengelolaan pelayanan publik berkualitas mencakup profesional, transparan, efektif, dan akuntabel.

Dalam melaksanakan misinya pemerintah Lampung Selatan memiliki acuan pembangunan daerah tertuang dalam perubahan rencana kerja daerah (PRKD) tahun 2021, dijelaskan bahwa kabupaten Lampung Selatan memiliki prioritas pembangunan yaitu:

1. Meningkatnya sumber daya manusia yang berkualitas dengan melalui pendidikan, kesehatan, pelayanan kesejahteraan sosial dan budaya, serta pemberdayaan perempuan.
2. Infrastruktur daerah dibangun dan dikembangkan untuk pariwisata, manufaktur, klaster industri, dan agrowisata yang mendukung.
3. Pengolahan produk lokal yang berkualitas melalui pemulihan perekonomian lokal, pemanfaatan teknologi dan inovasi, penguatan kelembagaan dan permodalan bagi usaha kecil dan menengah, serta perluasan kesempatan kerja.
4. Meningkatkan jumlah investasi daerah dengan melakukan penyederhanaan pelayanan publik, regulasi, dan birokrasi.
5. Sumber daya alam dan lingkungan hidup dikelola dengan konsep berkelanjutan guna mengurangi risiko bencana alam.
6. Meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dan desa dalam kapasitas tata kelola agar terwujud ketentraman dan ketertiban umum.

Sesuai dengan tujuan daerah Lampung selatan nomor empat dan misi kelima Lampung selatan yaitu meningkatkan jumlah investasi daerah dengan melakukan penyederhanaan pelayanan publik, regulasi, dan birokrasi. Dan salah satu cara dalam penyederhanaan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, efektif, dan akuntabel pemerintah daerah mendirikan mpp di Lampung Selatan. Mal pelayanan publik adalah penggabungan layanan lokal dengan layanan publik yang berbeda seperti lembaga pemerintah pusat, BUMN, dan swasta dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan (Lestari et al., 2020).

Tujuan didirikannya mal pelayanan publik ini oleh pemerintah Lampung Selatan adalah mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan

menjadikan semua instansi menjadi satu pusat terpadu yang sebelumnya apabila masyarakat ingin menggunakan pelayanan harus datang satu persatu ke instansi ke instansi. Sistem pelayanan sebelumnya lebih dikenal dengan sistem layanan satu pintu dan satu atap yang dimana mpp ini merupakan perkembangan pelayanan publik generasi ketiga. Mengusung konsep seperti mal yang memiliki berbagai macam toko-toko yang menyajikan keperluan bagi masyarakat namun dikolaborasikan dengan pelayanan publik agar masyarakat lebih mudah, efisien, ringkas, dan mendigitalkan layanan kepada masyarakat. Mal pelayanan publik ini sendiri beroperasi dari Senin – Jumat dari jam 08:00 s.d. 15.30 serta memiliki nomor pengaduan 0812-7912-2666 yang dapat masyarakat hubungi. Serta bangunan mal pelayanan publik ini terdiri dari 2 lantai dengan setiap dinas beroperasi di bagian yang telah ditentukan.

Peresmian mal pelayanan publik Lampung Selatan dilakukan pada 12 Mei 2023 dan merupakan inovasi baru dibidang pelayanan yang masyarakat dapat rasakan. Tentu dengan masih barunya mal pelayanan publik Lampung Selatan ini ada beberapa permasalahan seperti masih kurangnya pemahaman terkait alur sebelum adanya mal pelayanan publik masyarakat terbiasa untuk mendatangi masing-masing kantor dinas terkait, sistem parkir yang otomatis, dan permasalahan selanjutnya yaitu masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat tentang mal pelayanan publik yang menjadi tempat pelayanan publik bagi masyarakat.

Pelayanan yang dalam mpp Lampung Selatan sendiri sudah banyak kantor dinas yang beralih layanannya di MPP dan kantor yang lama menurut salah satu pegawai disana dijadikan gudang untuk menyimpan arsip dan urusan operasional sedangkan untuk pelayanan pada publik berfokus di mal pelayanan publik Lampung Selatan. Untuk sementara dinas-dinas yang sudah membuka pelayanan di mal pelayanan publik yaitu : polres Lampung Selatan, dinas sosial, dinas pendidikan, BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, Dinas PUPR, Dinas Perhubungan, dan lain-lain. Untuk menunjang kesamaan hak pelayanan yang disediakan yaitu: ruang bermain untuk anak-anak, ruang laktasi, ruang baca, toilet yang nyaman, lahan parkir yang luas, dan sudah diawasi oleh cctv. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan dan pengaruh antara efektivitas mal pelayanan publik sebagai

variabel x terhadap meningkatkan efisiensi pelayanan publik sebagai variabel y apakah pelayanan yang diberikan efektif serta apakah memiliki hubungan yang positif, agar dapat menjadi strategi untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Dengan dibangunnya mpp ini diharapkan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan efektif, efisien, dan responsif kepada masyarakat.

Penelitian berfokus dengan transformasi digital pemerintah konsep *Smart City* dalam dimensi *Smart Governance* dalam kajian skripsi dengan mengkaji bagaimana hubungan dan pengaruh antara efektivitas mal pelayanan publik terhadap efisiensi pelayanan publik. Konsep dimensi smart governance yang mewakili dan selaras dengan adanya mal pelayanan publik Lampung Selatan ini. *Smart governance* adalah cara pemerintah mengelola manajemen dan layanan publik secara lebih efisien, cepat, responsif, efektif, komunikatif, dan terus meningkatkan birokrasi melalui program inovasi dan penggunaan teknologi terpadu. Ada dua variabel dalam penelitian serta variabel yang saling berkaitan yaitu variabel x efektivitas mal pelayanan publik dalam transformasi digital pemerintah dan variabel y meningkatkan efisiensi pelayanan publik, dan untuk menguji terkait hubungan efektifitas & hubungannya menggunakan metode kuantitatif dengan melihat hubungan asimetris dimana merupakan jenis hubungan satu variabel mempengaruhi variabel lain da antar variabel penelitian x dan y tidak dapat ditukar (Martono & Rajawali Pers, 2010).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, penelitian dapat dirumuskan menjadi beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk hubungan keefektifan mal pelayanan publik Lampung Selatan bagi masyarakat Lampung Selatan?
2. Bagaimana pengaruh keefektifan mal pelayanan publik Lampung Selatan bagi masyarakat Lampung Selatan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terjadi penelitian ini memiliki tujuan yang akan dilakukan, yaitu:

1. Untuk mengetahui bentuk hubungan keefektifan mal pelayanan publik Lampung Selatan bagi masyarakat Lampung Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh keefektifan mal pelayanan publik Lampung Selatan bagi masyarakat Lampung Selatan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti, maupun masyarakat baik secara praktis maupun teoritis. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat berkontribusi pada sosiologi perkotaan khususnya pada konsep *Smart City* serta dalam penelitian ini dapat melihat bagaimana pelayanan yang pemerintah lakukan terkait transformasi digital sehingga dapat mengkaji tata kelola pemerintah yang dilakukan terkait pelayanan publik. Dan memberikan gambaran atas efektivitas mal pelayanan publik sehingga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum yang menjadi pengguna pelayanan di mal pelayanan publik, menjadi masukan dan acuan kepada pemerintah setempat maupun pengelola mal pelayanan publik untuk melakukan peningkatan pelayanan publik kedepannya yang sesuai apa yang masyarakat butuhkan dan menjadi koreksi apakah seefektif apakah mal pelayanan publik bagi masyarakat Lampung Selatan.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Tentang Efektivitas

Efektivitas merujuk pada kapasitas badan, institusi, atau entitas yang serupa untuk menjalankan tugas, fungsi, operasi, program, atau misi tanpa mengalami hambatan atau kesulitan dalam pelaksanaannya (Kurniawan 2008:109). Menurut Siagian (2003:27), efektivitas juga melibatkan penyelesaian pekerjaan bukan hanya dari aspek pencapaian tujuan, tetapi juga dari sisi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian, efektivitas terkait dengan kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat.

Efektivitas merupakan pengaruh bagaimana antara usaha yang dilakukan dan tujuan yang dicapai, pada umumnya efektivitas memandang hal yang dicapai berupa tujuan operasional dan fungsional (Rahma, n.d.). Menurut Gibson dalam Rahma, n.d. efektivitas konsepnya mengkaji seberapa efektifnya tiga aspek yaitu:

#### 1. Efektivitas Individu

Dalam konsep ini menekankan pada pemenuhan tugas dan tanggung jawab individu dalam suatu organisasi. Keberhasilan yang dicapai individu terkait dengan *teamwork* karena orang yang bekerja di organisasi harus berhubungan dengan kelompok

#### 2. Efektivitas Kelompok

Efektivitas kelompok menyoroti tentang kinerja yang dapat diberikan oleh kelompok yang terdiri dari individu, Dalam konteks ini individu harus mampu bekerja sama dimana ada tugas yang harus dilakukan sebagai kelompok daripada dilakukan secara individu.

### 3. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi pada dasarnya berasal dari efektivitas individu dan kelompok. Efisiensi ini dapat melebihi efisiensi total individu dan kelompok, yang berarti organisasi dapat mencapai tingkat efisiensi yang tinggi.

#### 2.1.1 Indikator Efektivitas

Pengertian efektivitas adalah tentang keadaan dimana pelaksanaan tugas dilakukan dengan tujuan program dan pedoman dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Prawirosentono Barnard 2008). Ukuran efektivitas suatu program dibagi menjadi beberapa indikator yaitu:

Tabel 2.1 Indikator Efektivitas

No	Indikator Efektivitas
1	Sarana & prasarana
2	Tujuan program
3	Individu dalam implementasi kebijakan program
4	Unit kerja yang bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan program
5	Pengoperasian program
6	Kejelasan capaian program
7	Metode untuk memenuhi tujuan program
8	Konstruksi kebijakan program
9	Program yang benar

Lalu dalam penelitian yang dilakukan oleh Melisa & Renny 2021 ada beberapa indikator yang menjadi dasar dalam penelitian untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap mal pelayanan publik kota Probolinggo yaitu: mudah (*easily*), cepat (*fast*), aman (*secure*), terjangkau (*affordable*), dan nyaman (*comfortable*). Lalu terkait pelayanan dalam masyarakat atau pelayanan publik memiliki beberapa bentuk, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi.
2. Komunikasi.
3. Penyediaan Sarana & Prasarana.
4. Penyediaan Kebutuhan Jasa Pokok.

## 2.2 Tinjauan Transformasi Digital Pemerintah

Transformasi dapat diartikan sebagai perubahan dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) transformasi berarti suatu modifikasi atau perubahan baik berupa hal-hal seperti bentuk dari suatu hal. Transformasi digital pemerintah dapat diartikan sebagai suatu konsep perubahan yang dilakukan pemerintah dengan mengadopsi nilai-nilai digital. Konsep *digital transformation government* muncul sebagai strategi yang digunakan pemerintah Indonesia untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh rakyatnya yang cukup banyak dan luas daratan terhampar sangat luas (Setyasih, 2022). Dengan adanya transformasi digital diharapkan pemerintah dapat memberikan kinerja serta peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Purnamasari & Wardani (2020) dalam (Setyasih, 2022) Pergeseran dari sistem pelayanan konvensional menuju transformasi digital pemerintah dapat memenuhi kebutuhan pada sektor publik secara bersamaan, menyelesaikan masalah pada pelayanan sektor publik, dan membuat kebijakan yang menguntungkan dan bermanfaat bagi masyarakat.

Tujuan dengan adanya transformasi digital pemerintah ini adalah untuk sebagai langkah krusial dan inovatif pemerintah agar dapat meningkatkan layanan publik, meningkatkan efisiensi, dan membangun pemerintahan yang lebih transparan dan responsif. Perubahan ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat walaupun dalam prosesnya memerlukan komitmen yang kuat dan proses. Menurut (Cahyono et al., 2023), transformasi digital pemerintah tidak hanya mengadopsi teknologi baru, tetapi juga membangun infrastruktur yang kuat, memberikan pelatihan staf, dan memastikan adopsi yang luas di semua tingkatan pemerintah. Transformasi digital pemerintah mengusung perubahan dalam organisasi pemerintah yang sebelumnya konvensional dan kurang efektif mengubahnya menjadi lebih baik lagi. Hal ini akan mendorong peningkatan *public service* yang

lebih sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan. Adapun aspek utama dari transformasi digital dapat diuraikan sebagai berikut (Cahyono et al., 2023):

1. Meningkatkan layanan publik yang disediakan pemerintah dapat diakses dengan lebih cepat dan mudah melalui aplikasi atau situs web *online*.
2. Meningkatkan Efisiensi Kerja, pemerintah menggunakan teknologi untuk mengoptimalkan proses, mengurangi birokrasi, dan memperbaiki pengelolaan data.
3. Melibatkan Masyarakat, pemerintah memanfaatkan teknologi untuk melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan.
4. Melindungi Data, pemerintah melindungi data pribadi warga dan mencegah penyerangan *siber*.
5. Meningkatkan akses informasi, pemerintah mempermudah akses dan pemahaman informasi publik.
6. Mendorong Inovasi, pemerintah mendorong inovasi dalam layanan publik, seperti penggunaan AI dan IoT.

### **2.3 Tinjauan Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki peran yang penting dalam masyarakat (Lewis dan Gilman 2005). Mereka menyatakan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekedar tugas administratif, namun pelayanan publik juga mencerminkan kepercayaan masyarakat yang harus dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. *Publik Service* (pelayanan publik) adalah wujud komitmen untuk memberikan bantuan dan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Menurut Ridwan dan Sodik dalam (Irianto et al., 2017) ada beberapa yang menjadi acuan pendukung dan mempengaruhi pelayanan Publik, yaitu:

1. Faktor Hukum.
2. Aparatur Pemerintah.
3. Sarana dan Prasarana.
4. Masyarakat.
5. Kebudayaan.

Selain itu, A.S. Moenir (1995:7) juga memberikan pandangan yang sejalan dengan pendapat Lewis dan Gilman. Pelayanan umum merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang, individu, atau entitas birokrasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik dinilai berdasarkan lima dimensi kualitasnya, yakni bukti fisik, keandalan, responsif, kepercayaan, dan empati. (Along, 2020). Dalam konteks ini, pelayanan umum berperan sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Tujuan dari pelayanan publik yang diharapkan yaitu untuk masyarakat sebagai pengguna layanan merasa senang dan puas. Kepuasan masyarakat pada dasarnya adalah tujuan dari pelayanan publik secara teoritis. Lalu ada beberapa faktor yang perlu dicapai untuk kepuasan itu masyarakat sebagai pengguna menurut (Sinambela, 2008) yaitu:

- a. Transparan, yaitu memberikan informasi dan layanan yang jelas, terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua masyarakat.
- b. Akuntabilitas, pelayanan sesuai dengan aturan dan standar operasional yang dapat dipertanggung jawabkan.
- c. Kondisional, situasi dimana pelayanan dan layanan yang diberikan oleh pemerintah tergantung pada pemenuhan kondisi atau persyaratan tertentu oleh penerima layanan.
- d. Partisipatif, pelayanan yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, dimana pelayanan dan layanan diberikan secara sama tidak diskriminasi tindakan diskriminasi seperti khususnya suku, agama, ras, dan golongan.

#### **2.4 Tinjauan Mal Pelayanan Publik**

Mal pelayanan publik adalah jenis pelayanan publik generasi ketiga yang terpadu dan dapat menjadi proses dan tindakan inovatif dalam sistem administrasi pelayanan publik di Indonesia (Arnita Febriana Puryatama & Tiyas Nur Haryani, 2020). Mal pelayanan publik mengusung konsep seperti mall seperti yang kita

ketahui, namun perbedaannya mall pelayanan publik menyediakan berbagai pelayanan yang membantu baik pelayanan administrasi, perizinan, dan membeli aneka produk UMKM yang berada dalam satu tempat saja seperti mall pada biasanya. Adanya mal pelayanan publik ini merupakan bentuk inovasi pemerintah untuk meningkatkan tata kelola kota yang pintar.

Pelayanan publik dalam mal pelayanan publik memiliki peran penyediaan pelayanan kepada publik sederhana, murah, cepat, nyaman, dan aman kepada masyarakat. Dalam aktivitas kegiatannya mal pelayanan menyelenggarakan pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administrasi dengan terintegrasi dengan internet serta terpusat dalam satu bangunan. Layanan yang diberikan juga lebih progresif, menggabungkan layanan dari badan usaha milik daerah/negara dan dinas-dinas pemberi layanan di daerah kabupaten/kota. Layanan terpadu di Indonesia yang pemerintah lakukan sudah sampai ke generasi ketiga dalam perkembangannya yakni Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) sebagai generasi pertama, berubah di generasi kedua menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Sejarah dari mal pelayanan publik yaitu Public Service Hall (PSH) dan Asam Xidmat Azerbaijan merupakan inspirasi dari pembangunan dibentuknya mal pelayanan publik. Public Service Hall di Georgia dalam pelayanannya memiliki *tagline* yaitu “*every service just 15 minutes*” yang artinya “setiap pelayanan hanya 15 menit” lalu pelayanannya terintegrasi dengan 12 layanan kementerian atau lembaga. Di Axan Xidmat, Azerbaijan, organisasi layanan publik telah menggabungkan layanan publik dan swasta untuk tujuan bisnis. (Arnita Febriana Puryatama & Tiyas Nur Haryani, 2020). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) membentuk mal pelayanan publik ini sebagai upaya meningkatkan sumber daya aparatur dan pelayanan publik. Mal pelayanan publik adalah tempat di mana pusat dan daerah bekerja sama untuk menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif kepada masyarakat. Hal ini membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, aman, nyaman, dan terjangkau. (Nur 2023). Inovasi pembangunan mal di Indonesia Mal pelayanan publik sudah mulai tersebar dan dengan didorong oleh kasus Covid-19 dan Transformasi digital. Pada Kabupaten Lampung Selatan Mal Pelayanan publik diresmikan pada tanggal 12 Mei 2023 dengan jumlah pelayanan perizinan 103.629

yang diberikan serta Bupati Lampung Selatan menuturkan bahwa dengan kehadiran Mal pelayanan publik ini bisa memberikan dampak untuk memudahkan izin berusaha bagi umkm pun wirausahawan dan investasi yang mudah sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah kabupaten Lampung Selatan.

## **2.5 Tinjauan *Smart City***

*Smart City* merupakan suatu gagasan untuk suatu pembangunan kota cerdas yang dirancang dengan cara yang lebih maju untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, menumbuhkan perekonomian, membranding daerah, dan yang berkaitan dengan digitalisasi kota maupun digitalisasi masyarakat. Menurut Giffinger et al. (2007) ada 6 dimensi yang membentuk *smart city*, yaitu:

### **2.5.1 Smart Governance**

*Smart governance* juga dikenal sebagai "tata kelola pintar", adalah gagasan tentang bagaimana pemerintah mengelola manajemen dengan menggunakan teknologi dan inovasi. Proses bisnis, waktu, dan tenaga yang digunakan dalam birokrasi pemerintah dan pelayanan publik menjadi lebih cepat, mudah, responsif, dan komunikatif, serta lebih efisien. Ada anggapan bahwa keberhasilan pengembangan aspek-aspek lain dari *Smart City* akan bergantung pada *Smart Governance*. *Smart Governance* sangat disarankan sebagai pilar penting dalam pembangunan kota pintar. Konsep *Smart Governance* harus diterapkan sekaligus diukur dalam 3 sub-dimensi, yakni:

1. Layanan Publik (*Public Service*), layanan publik ini memanfaatkan teknologi, inovasi, dan kreativitas pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal ini dilakukan dengan menekankan pada pelayanan yang lebih cepat, ekonomis, praktis, dan transparan. Termasuk dalam layanan ini adalah berupa penunjang dan pemantauan kebutuhan bahan pokok untuk masyarakat, serta peran pemerintah dalam menyediakan kebutuhan jasa primer seperti listrik, telepon, internet, dan lainnya.

2. Birokrasi (*Bureaucracy*), birokrasi pintar mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menggunakan dan pengadopsian teknologi terbaru dengan inovatif dan kreatif. Pemerintah daerah harus bisa membangun birokrasi yang transparan, bertanggung jawab (*accountable*), dan bebas korupsi.
3. Kebijakan Publik (*Public Policy*), sub-dimensi dalam *smart governance* ini berkaitan dengan pemanfaatan teknologi terkini, inovasi, dan kreativitas pemerintah daerah untuk membentuk budaya dan praktik *citizen-centered policy*. Kebijakan publik diambil dengan baik melalui komunikasi aktif dengan masyarakat, memprioritaskan kepentingan publik dan menyediakan akses yang luas terhadap dokumen kebijakan publik pemerintah.

### **2.5.2 Smart Branding**

*Smart branding* adalah Strategi pemerintah daerah untuk menciptakan merek yang kuat melalui inovasi, konsistensi, dan teknologi yang cerdas dalam menggunakan sumber daya dan teknologi terbaru untuk meningkatkan dan membangun nilai merek daerah yang baik, yang menjadi kekhasan tersendiri dan berbeda dengan daerah lainnya sehingga mampu dapat dikenal dalam tingkat domestik dan internasional, sehingga mampu dengan branding daerah yang tepat mampu menambah daya saing daerah sehingga seperti efek domino dapat mendorong partisipasi masyarakat dan investasi bisnis dan investor lokal, dan internasional, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan pengembangan hidup masyarakat daerah yang tentu saja dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Konsep *smart branding* dalam penerapannya memiliki 3 sub-dimensi, yakni: pariwisata daerah (*Tourism*), bisnis daerah (*Business Branding*), dan wajah kota (*City Appearance*).

1. Pariwisata daerah (*Tourism*) adalah kemampuan dari pemerintah daerah dalam: menemukan, membangun, dan mengembangkan destinasi wisata daerah yang menarik dan layak bagi wisatawan (*destination*) baik dalam membuat event kebudayaan maupun ikut aktif dalam media sosial untuk mengenalkan dan mengajak orang lain untuk datang. Membangun infrastruktur pariwisata daerah

agar dapat mendukung akses dan kenyamanan pengunjung dalam menikmati tempat wisata seperti membangun jalan-jalan menuju tempat wisata guna memudahkan mobilisasi, membangun hotel/villa/penginapan, restoran, infrastruktur internet dan telepon, dan lain-lain. Serta menunjukkan terkait budaya daerah yang aman dan ramah pengunjung (*hospitality*), seperti meningkatkan kemampuan berbahasa asing bagi masyarakat sekitar obyek wisata, *tour guide* yang memadai, memberantas pungli (pungutan liar) kepada wisatawan yang berkunjung, membuat peraturan atau kesepakatan tentang perilaku penjual terhadap tamu, membangun komunitas yang peduli dengan tempat wisata dan sebagainya.

2. Bisnis daerah (*Business branding*) merupakan kemampuan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi terbaru, inovasi, dan kreatifitas dengan mampu membangun dan memasarkan produk dan jasa dari industri kreatif lokal seperti kuliner, seni, fashion, dan digital, serta membangun dan memasarkan ekosistem perdagangan yang nyaman dan nyaman, serta ekosistem investasi yang mudah dan efektif.
3. Wajah kota (*City Appearance*) adalah kemampuan pemerintah daerah untuk menciptakan kembali tampilan kota yang menonjolkan nilai arsitektur yang mencerminkan karakteristik khas daerah (*landmark*) serta mengikuti tren modernisasi yang menginginkan tata ruang kota yang indah, bersih, rapi, dan membanggakan dengan kualitas arsitektur berkelas internasional. Selain itu, mereka membangun batas wilayah (*edge*), *landmark*, penanda lokasi yang menarik bagi pengunjung (*landmark*), rute, dan titik simpul kota seperti alun-alun, simpang, dan lainnya. Contohnya termasuk desain logo kota, gerbang masuk khas, warna khas, pusat belanja khas, mural khas identitas kota, bangunan ikonik kota seperti tugu dan rumah ibadah, pusat perbelanjaan khas, atau bantuan untuk membangun rumah tradisional khas daerah.

### 2.5.3 Smart Economy

Pengelolaan perekonomian daerah yang pintar atau yang disebut dengan *smart economy* merupakan kemampuan pemerintah untuk membangun sistem ekonomi

berbasis teknologi untuk efisiensi dan inovasi yang mendukung sektor ekonomi unggulan daerah dan mampu untuk terus berkembang untuk bersaing pada era informasi, yang ditandai dengan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan cepat, mencakup seluruh dunia, berkolaborasi dalam ekonomi berbagi, integrasi, inovasi, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri secara individual.. Konsep Ekonomi Cerdas diterapkan dan diukur dalam 3 sub-dimensi, yakni: ekosistem Industri (*industry*), peningkatan Kesejahteraan masyarakat (*welfare*), dan ekosistem transaksi Keuangan (*transaction*):

1. Ekosistem Industri (*Industry*) adalah kemampuan pemerintah untuk membangun industri yang kompetitif dalam sektor-sektor industri unggulan dengan mengintegrasikan industri primer (seperti pertanian, perikanan, peternakan, dan sebagainya), industri sekunder (seperti manufaktur, pengolahan, pengemasan, dan lainnya), serta industri tersier (seperti pasar produk daerah).
2. Kesejahteraan rakyat (*Welfare*) merupakan kemampuan pemerintah daerah untuk mengembangkan program-program yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pendapatan rumah tangga, penyerapan tenaga kerja, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat.
3. Transaksi keuangan (*Transaction*) adalah kemampuan pemerintah dalam dimensi *smart economy* dengan membangun ekosistem transaksi keuangan digital untuk memastikan kelancaran pembayaran menuju masyarakat nontunai. Ini termasuk menciptakan akses permodalan melalui pinjaman bank dan membangun sistem ekonomi digital untuk meningkatkan industri *e-commerce* dan *marketplace*.

#### **2.5.4 Smart Living**

*Smart living* pemerintah dapat menciptakan lingkungan hidup yang terhubung dan dapat dioptimalkan melalui pemanfaatan teknologi. Pemerintah mampu mewujudkan lingkungan layak, nyaman, dan efisien yang penerapannya memiliki 3 sub-dimensi, yakni: Harmonisasi tata ruang wilayah (*harmony*), sarana prasarana

Kesehatan (*Health*), dan sarana prasarana Transportasi manusia dan barang (*Mobility*).

1. Harmonisasi tata ruang wilayah (*harmony*) adalah Kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola wilayah secara aman, nyaman, dan berkelanjutan bertujuan untuk mencapai harmonisasi antara lingkungan pemukiman, pusat kegiatan bisnis, dan fasilitas rekreasi.
2. Sarana prasarana kesehatan (*Health*) kemampuan pemerintah daerah untuk melakukan ketersediaan masyarakat terhadap akses ketersediaan makanan dan minuman sehat, pelayanan kesehatan yang baik, dan menyediakan sarana dan prasarana olahraga agar masyarakat dapat menjaga kesehatan dan sarana rekreasi.
3. Sarana prasarana transportasi (*Mobility*) merupakan kemampuan pemerintah daerah untuk menciptakan tata transportasi umum bagi masyarakat yang mudah agar kegiatan perpindahan masyarakat dan barang (*logistik*) ke daerah lain lebih cepat dan nyaman dan efeknya mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

### **2.5.5 Smart Society**

Masyarakat yang cerdas yang disebut juga dengan *smart society* merupakan kemampuan pemerintah daerah untuk membangun lingkungan kemasyarakatan (*social-virtual*) yang humanis, produktif, dinamis, komunikatif, dan interaktif yang ditopang oleh literasi digital yang tinggi dikenal sebagai masyarakat pintar. Lalu dalam penerapan *smart society* memiliki 3 sub-dimensi, yakni: Interaksi masyarakat (*Community*), Ekosistem Belajar (*Learning*), dan Keamanan masyarakat (*Security*).

1. Interaksi masyarakat (*Community*), terwujudnya interaksi sosial dalam masyarakat baik berupa interaksi antar individu maupun dengan kelompok diharapkan dapat terwujudnya partisipasi publik dalam pembangunan daerah baik secara langsung maupun *virtual*. Seperti membuat program untuk mendukung peningkatan keahlian UKM, pengembangan komunitas warga

melalui peningkatan kualitas sumber daya dengan memanfaatkan *digital environment* secara positif dan produktif.

2. Ekosistem belajar (*learning*), adalah menciptakan ekosistem pendidikan yang saling mendukung antara pendidikan formal (sekolah) dan non-formal (kursus) untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat setempat untuk mengakses pendidikan, termasuk bagi masyarakat umum dan khususnya penyandang disabilitas. Hal ini dapat dicapai melalui pengembangan sistem pendidikan masyarakat seperti sekolah pintar, kampus pintar, pesantren pintar, dan program pelatihan pintar.
3. Keamanan masyarakat (*Security*) merupakan mewujudkan pengembangan manajemen sistem keamanan dan keselamatan bagi masyarakat baik untuk perlindungan keselamatan jiwa, keselamatan harta benda, maupun manajemen risiko bencana bagi masyarakat yang dekat dengan potensi bencana alam dengan memanfaatkan sumber daya dan peralatan teknologi.

### **2.5.6 Smart Environment**

*Smart environment* adalah kemampuan pemerintah daerah untuk menerapkan teknologi untuk meningkatkan pengelolaan lingkungan yang tepat, nyaman, dan baik yang didasarkan pada keberlanjutan. Konsep *smart environment* memiliki 3 sub-dimensi, yakni: Proteksi lingkungan (*Protection*), pengelolaan Sampah dan Limbah (*Waste*), dan Pengelolaan Energi (*energy*).

1. Proteksi Lingkungan (*Protection*) merupakan pengembangan sistem tata kelola pemerintah untuk melindungi sumber daya tanah, air, dan udara serta menggabungkannya dengan teknologi pelaporan dan monitoring pencemaran tanah, air, dan udara, seperti sensor Internet of Things (IoT).
2. Pengelolaan Sampah dan Limbah (*Waste*) merupakan pengembangan mekanisme pengendalian limbah dan sampah rumah tangga (rumah tangga), metode pengendalian limbah industri (industri), dan pembentukan sistem pengendalian limbah dan sampah masyarakat.

3. Pengelolaan Energi (*Energy*) merupakan pengembangan tata kelola energi yang efektif dan bertanggung jawab, pengembangan sumber energi alternatif yang ramah lingkungan (eco-friendly), berkelanjutan (sustainable), dan terjangkau oleh masyarakat. Contoh sumber energi yang terjangkau antara lain tenaga angin, biogas, sampah, energi surya, dan biomassa.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini berfokus pada hubungan dan pengaruh dari mal pelayanan publik bagi masyarakat Lampung Selatan terhadap meningkatnya pelayanan publik. Penelitian terdahulu perlu dilakukan untuk membandingkan dan memberikan pedoman bagi penelitian ini, serta relevan dengan tujuan penelitian saat ini.. Berikut penelitian terdahulu yang peneliti gunakan dan memiliki keterkaitan dengan penelitian.

1. Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo oleh Rianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2022).

Dalam jurnal ini menjelaskan tentang mpp di kecamatan Sukodono memiliki potensi dalam memberikan layanan publik yang semakin baik karena adanya meningkatkan pelayanan publik yang efisien dan efektif bagi masyarakat di kecamatan Sukodono. Meskipun pemerintah Kecamatan Sukodono telah memberikan pelayanan publik yang prima dan baik kepada masyarakat, namun terdapat kendala dalam hal infrastruktur dan sosialisasi layanan. Optimalisasi pelayanan dapat dilakukan dengan menjawab apa yang masyarakat butuhkan dan memberikan pelayanan berdasar dengan faktor pelayanan prima yaitu mudah, cepat, kondisional, nyaman, dan terjangkau. Adapun beberapa faktor pemicu optimalisasi pelayanan yakni, aparatur pemerintah, hukum, sarana prasarana, masyarakat, dan kebudayaan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik di mpp Kecamatan Sukodono antara lain dengan melakukan pengawasan secara berkala, menerima saran dan kritik dari masyarakat, serta meminta pendapat dari masyarakat., dan kerjasama dengan

kepala desa. Saran yang diberikan adalah memberikan informasi secara real-time, melakukan sosialisasi merata, dan bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

2. Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia oleh Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020).

Penelitian dan hasil dari jurnal ini menjelaskan tentang implementasi mal pelayanan publik (MPP) sebagai sistem generasi ketiga di Indonesia yang terintegrasi dengan *public service*. Jurnal ini membahas pentingnya reformasi administrasi untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan mencapai tujuan pelayanan publik yang berkualitas. Jurnal ini juga menjelaskan tentang peran mpp dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Selain itu, jurnal ini juga membahas tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik, seperti diskriminasi, ketidakpastian tentang waktu dan biaya, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Jurnal ini juga menyoroti pentingnya perubahan orientasi lembaga publik untuk memprioritaskan pelayanan kepada warga berdasarkan integritas dan responsivitas.

3. Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi Putri Robiatul Adawiyah (2018).

Penelitian dalam jurnal ini dilakukan untuk mengeksplorasi inovasi dan layanan yang ada di mpp Banyuwangi serta memahami proses layanan publik terkait waktu, persyaratan, prosedur, dan biaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mendapati keunggulan dan inovasi dari mpp serta membandingkannya dengan metode layanan satu atap dan satu pintu lainnya. Penelitian ini bersifat kualitatif dan data dikumpulkan melalui wawancara dengan informan dan observasi. Temuan penelitian ini dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan pelayanan publik di daerah lain. Mal Pelayanan Publik di Banyuwangi merupakan inovasi dalam *public service* yang menyediakan berbagai jenis layanan dalam satu tempat. Mal ini menawarkan 149 layanan, termasuk layanan administratif, perizinan, kesehatan, dan lainnya. Mal ini bertujuan untuk menyederhanakan dan meningkatkan pelayanan publik dengan

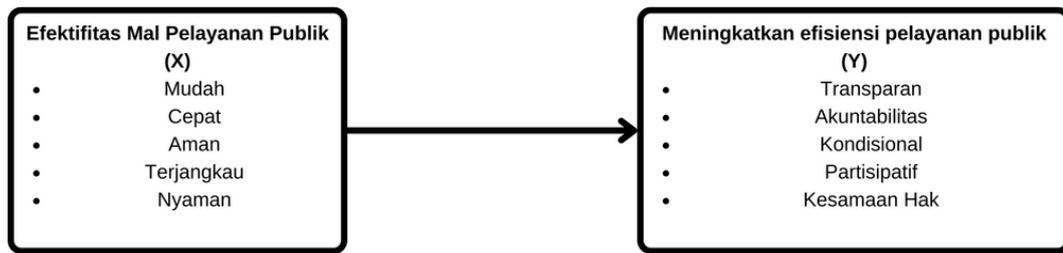
menyediakan lokasi satu atap untuk semua layanan. Inovasi ini mencakup fitur-fitur seperti prosedur layanan yang jelas, penyimpanan data, pelayanan cepat, dan fasilitas untuk pelanggan yang menunggu. Mal ini mendapatkan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan dan mendapat sambutan baik dari masyarakat. Implementasi mal ini telah dipandu oleh regulasi dan undang-undang yang relevan mengenai pelayanan publik. Oleh karena itu, mpp di Banyuwangi merupakan inovasi yang berhasil dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu yang peneliti buat ada beberapa perbedaan yaitu pertama pada penelitian ini berfokus membahas mal pelayanan publik dengan menggunakan konsep dimensi *smart governance* dan berfokus untuk membahas tentang bagaimana keefektifan mal pelayanan publik Lampung Selatan bagi masyarakat. Dan pada penelitian ini menggunakan perspektif sosiologi yang mana pada penelitian terdahulu tidak menggunakan dalam sudut pandang sosiologi. Kedua pada penelitian ini peneliti memiliki studi lokasi yang berbeda pada penelitian terdahulu, yaitu di Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan yang beralamat di Kelurahan Kedaton, Kecamatan Kalianda. Ketiga penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menentukan dan memahami bagaimana hubungan dan pengaruh adanya mall pelayanan publik dengan peningkatan efisiensi pelayanan publik.

## **2.7 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir adalah struktur konseptual yang digunakan untuk memahami, menganalisis, dan memecahkan masalah. Kerangka berpikir merupakan suatu dasar pemikiran yang tujuannya untuk mencakup penggabungan antara fakta dan kajian pustaka yang akan diteliti. Penelitian ini akan melakukan uji korelasi dan uji regresi linear sederhana untuk meneliti tentang efektivitas mal pelayanan publik memiliki hubungan dan pengaruh bagi meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan mengkajinya menggunakan perspektif sosiologis.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



*Sumber: Data Diolah Peneliti*

**Keterangan:**

Variabel Bebas : Efektivitas Mal Pelayanan Publik (X)

Variabel Terikat : Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik (Y)

—————> : Menunjukkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y

## 2.8 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini memiliki dua hipotesis, dimana hipotesis adalah dugaan sementara yang akan diuji dan hipotesis ini berfungsi sebagai titik awal dalam eksplorasi dan analisis lebih lanjut (Sugiyono:2014). Hipotesis merupakan hal yang sangat penting dalam proses penelitian karena memberikan arah dan fokus penelitian. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kerangka pemikiran, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1:

Ho: Tidak adanya linearitas hubungan antara efektivitas mal pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat.

Ha: Adanya hubungan linearitas antara efektivitas mal pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat.

Hipotesis 2:

Ho: Efektivitas Mal pelayanan publik tidak berpengaruh untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat.

Ha: Efektivitas Mal pelayanan publik berpengaruh untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berarti menggunakan angka-angka dan menggunakan statistik untuk menganalisisnya (Sugiyono 2014). Penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, fokusnya adalah pada hubungan antar variabel dengan cara menyelidiki sebab-akibat (kausal). Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif, yaitu metode yang bersifat hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono 2014). Penelitian ini menggunakan metode asosiatif karena dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel efektivitas mal pelayanan publik (X) terhadap peningkatan efisiensi pelayanan masyarakat (Y). Pengumpulan data untuk penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi untuk mengetahui bagaimana keadaan dilapangan & metode Kuesioner (survey) untuk mendapatkan jawaban dari pernyataan yang ada di google form dan untuk menguji hubungan antar variabel penelitian ini akan menggunakan uji korelasi dan uji regresi sederhana dengan aplikasi tambahan yaitu SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 20.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di desa Kedaton Simpang Fajar kecamatan Kalianda kabupaten Lampung Selatan karena di daerah ini baru saja dibangun dan diresmikan mal pelayanan publik dimana mpp merupakan suatu hal yang baru bagi masyarakat yang bertempat tinggal di Kecamatan Kalianda sehingga dalam penelitian ini akan meneliti secara kuantitatif.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan seluruh jumlah total dari unit atau elemen penelitian dan darinya akan ditarik sampel kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2014). Populasi sendiri dapat berupa total jumlah berapa orang atau masyarakat di suatu daerah, organisasi, maupun sekelompok masyarakat yang semuanya memiliki ciri dan harus didefinisikan secara spesifik. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat berumur produktif dari umur 17 - 64 tahun berjumlah 691.440 jiwa dan kriteria dalam sampelnya adalah pengguna layanan & pelayanan mal pelayanan publik di Lampung Selatan. Alasan populasi ini dipilih karena pengguna jasa di mpp adalah mereka yang berumur produktif yaitu dari umur 17-64 tahun serta pada umur itu masyarakat yang akan dimintai mengisi kuesioner dapat mengerti dan mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang valid.

Istilah "populasi" mengacu pada suatu area generalisasi yang mencakup berbagai subjek atau objek yang menunjukkan sifat dan kualitas tertentu. (Kurniawan 2012),. Karakteristik ini bukanlah sesuatu yang acak, namun ditetapkan dengan sengaja oleh peneliti sebagai bagian dari proses penelitian mereka. Peneliti kemudian mempelajari populasi ini dengan tujuan memahami dan menganalisis karakteristik-karakteristik tersebut secara mendalam. Setelah proses penelitian selesai dan data telah dikumpulkan, peneliti kemudian menarik kesimpulan berdasarkan temuan mereka. Kesimpulan ini kemudian dapat digunakan untuk mendukung atau menentang teori yang ada, atau bahkan membentuk dasar untuk penelitian lebih lanjut. Lalu akan ditarik sampel dari populasi yang menggambarkan dan mengetahui informasi dari populasi.

### 3.3.2 Sampel

Sampel penelitian merupakan gambaran dari populasi & menentukan sejauh mana sampel tersebut berguna dalam menyimpulkan penelitian (Sudaryono 2020: 175). Penentuan sampel diperlukan karena populasi dalam suatu daerah, wilayah, atau suatu kelompok dalam masyarakat terlalu banyak dan besar sehingga dengan adanya sampel dapat mengetahui bagaimana tanggapan seluruh anggota dalam kelompok. Teknik *simple random sampling* digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini, pada teknik penentuan sampel ini untuk penentuan sampel populasi secara acak namun tetap memenuhi syarat sampel. Dan dalam penentuan sampel peneliti memiliki kriteria sampel yang mewakili populasi dengan kriteria sebagai berikut yaitu :

1. Merupakan masyarakat Lampung Selatan yang menggunakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik.
2. Berusia umur produktif yaitu 17 - 64 tahun.
3. Memiliki Smartphone dan melek teknologi.

### Teknik Penentuan Jumlah Sampel

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir. untuk penelitian sosial yaitu 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{691.440}{1+691.440 (0,10)^2} \\ &= \frac{691.440}{1+691.440 (0,01)} \\ &= \frac{691.440}{7,01484} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & 1+6.914,4 \\
 = & \frac{691.440}{6.915,4} \\
 = & 99,98989772 \\
 = & 100
 \end{aligned}$$

Sehingga untuk jumlah sampel setelah dihitung mendapatkan hasil sebesar 100 orang.

### 3.4 Variabel Penelitian

Variabel dalam konteks penelitian adalah faktor-faktor sengaja ditetapkan oleh peneliti untuk diselidiki dengan tujuan untuk memperoleh informasi terkait. (Sudaryono 2017). Variabel penelitian dapat diartikan sebagai atribut atau simbol yang diberikan nilai atau angka. Konsep ini merujuk pada suatu sifat yang memiliki nilai yang beragam. lalu, dalam penelitian ini meneliti tentang pengaruh efektivitas mal pelayanan publik terhadap meningkatkan pelayanan publik sehingga, pengaruh efektivitas dan meningkatkan pelayanan publik adalah variabel.

#### 3.4.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang berdiri sendiri dan mempengaruhi variabel lainnya (Anwar Sanusi 2017:50). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah efektifitas mal pelayanan publik (x). Pengaruh efektivitas mal pelayanan publik (x) dapat dianggap sebagai faktor yang dapat diubah atau dimanipulasi oleh peneliti untuk melihat dampak atau pengaruhnya terhadap meningkatkan efisiensi pelayanan dalam masyarakat. Dengan menjadikan pengaruh efektivitas mal pelayanan publik sebagai variabel bebas penelitian dapat lebih fokus pada dampak atau pengaruh langsung yang dimiliki oleh mal pelayanan publik itu sendiri terhadap efisiensi pelayanan dalam masyarakat tentu Ini mempermudah interpretasi hasil dan memahami peran spesifik variabel dalam konteks penelitian.

### **3.4.2 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas dimana variabel ini juga disebut variabel output, kriteria, dan konsekuen (Anwar Sanusi 2017:50). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat (y). Meningkatkan efisiensi pelayanan publik (y) dapat menjadi variabel terikat karena merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau independent variable dalam suatu analisis regresi sederhana. Meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat (y) dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu, seperti transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan kesamaan hak. Oleh karena itu, dalam analisis regresi, meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat (y) akan menjadi variabel terikat yang ingin dipahami bagaimana pengaruhnya oleh variabel bebas lainnya.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

### **3.5.1 Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khas, yaitu tidak hanya terbatas pada manusia tetapi juga mencakup objek-objek alam (Sudiyono 2014). Penelitian menggunakan observasi jika melakukan penelitian tentang perilaku manusia, proses kerja, dan fenomena alam didasarkan pada pengumpulan data melalui, terutama dalam kasus di mana jumlah responden tidak terlalu besar. Observasi merupakan proses kompleks termasuk pengamatan dan ingatan (Sugiyono 2014). Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat, mengamati, dan berpartisipasi sebagai pengguna layanan di mal pelayanan publik Lampung Selatan.

### **3.5.2 Kuesioner**

Kuesioner adalah alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data untuk memperoleh informasi dari responden (Abdullah, 2015). Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengumpulkan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti menggunakan model pertanyaan tertutup

agar responden dapat mengisi lebih mudah serta kuesioner akan dilakukan secara daring menggunakan *google form* yang diubah menjadi *QR Code* agar responden tinggal menscan untuk mengisi kuesioner yang diberikan. *QR Code* akan disebar oleh peneliti dengan mendatangi satu persatu untuk mengajak kepada masyarakat yang menggunakan layanan di mal pelayanan publik untuk menscan *QR Code* untuk mengisi *google form* yang telah peneliti buat.

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sebuah penjabaran dalam sebuah penelitian agar penelitian memungkinkan untuk dilakukan (Sugiyono, 2014). Instrumen penelitian ini digunakan untuk mengukur fenomena sosial dalam bentuk variabel.

#### 3.6.1 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang dipakai sebagai acuan untuk menentukan bagaimana interval pada alat ukur, sehingga ketika alat ukur tersebut digunakan, hasilnya adalah data kuantitatif (Sugiyono 2014). Untuk menjadi lebih akurat, efektif, dan komunikatif, nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat diwakili dalam bentuk angka. Penentuan skala dalam penelitian ini menggunakan skala Likert karena skala ini dapat mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena, menghasilkan data numerik yang dapat diukur, dan setiap pernyataan yang diberikan akan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

### 3.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan secara mendalam dan prosedur rinci terhadap variabel dalam bentuk yang lebih spesifik dan dapat diukur.

#### 1. Variabel independen (X)

Variabel independen adalah suatu variabel menjadi pengaruh dan mempengaruhi variabel dependen (Sudaryono 2017). Konteks pelayanan, terutama di mal pelayanan publik, variabel ini digunakan untuk memahami seberapa efektif pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, ada beberapa indikator yang menjadi dasar untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap mpp yaitu: mudah (*easily*), cepat (*fast*), aman (*secure*), terjangkau (*affordable*), dan nyaman (*comfortable*) (Melisa & Renny 2021). Efektivitas mal pelayanan publik memiliki indikator sebagai berikut:

1. Mudah merupakan tingkat kemudahan pelayanan yang diberikan baik untuk pengguna normal dan *disabilitas* serta dapat diakses oleh siapa saja.
2. Cepat merupakan seberapa cepat proses pelayanan dan yang masyarakat alami lalu termasuk kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan di mal pelayanan publik.
3. Aman merupakan tingkat seberapa bebas dari gangguan dan bahaya, dan terlindungi masyarakat selama melakukan pelayanan publik dan menjadi menggunakan layanan di mal pelayanan publik.
4. Terjangkau merupakan seberapa mudahnya pelayanan dapat digunakan serta dicapai baik pelayanan jasa maupun barang bagi siapapun di mal pelayanan publik.
5. Nyaman merupakan kondisi tempat dimana seseorang merasa enak, aman, sejuk, tenang, dan damai selama melakukan pelayanan publik.

#### 2. Variabel Dependen (Y)

Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat (Sinambela, 2008). Pelayanan publik berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Meningkatkan efisiensi pelayanan publik dapat

dioperasikan sebagai bagaimana peningkatan terhadap signifikansi pelayanan publik dan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Transparan mengacu pada keterbukaan dan kejelasan dalam penyediaan layanan kepada.
2. Akuntabilitas merupakan kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan dalam pelayanan.
3. Kondisional merupakan bagaimana penyesuain pelayanan dengan kondisi atau keadaan yang sedang terjadi.
4. Partisipatif merupakan bagaimana keterlibatan aktif dari pelayanan yang diberikan baik secara situasi, emosi, dan perasaan.
5. Kesamaan Hak merupakan bagaimana keadilan pelayanan yang diberikan tanpa membedakan orang baik dari suku, agama, ras, dan sebagainya.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian X dan Y

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Item	No
Efektifitas Mal Pelayanan Publik (X)	Mudah	Bagaimana mudahnya dan tidak membutuhkan tenaga lebih dalam pelayanan public.	1. Saya merasa pelayanan di mal pelayanan dapat diakses oleh siapa saja. 2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan dan pedoman pelayanan. 3. Dengan gerai-gerai di mal pelayanan publik menjadikan kebutuhan pelayanan masyarakat lebih mudah.	1,2, dan 3

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Item	No
	Cepat	Bagaimana proses waktu yang dihabiskan selama proses melakukan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu menunggu pengguna layanan di mal pelayanan publik dibawah 1 jam.</li> <li>2. Kesiapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.</li> <li>3. Selama proses dari awal sampai pelayanan yang diberikan tidak memakan waktu yang lama.</li> </ol>	4, 5, dan 6
	Aman	Seberapa rasa aman dan terhindar dari kewas-wasan melakukan pelayanan di mal pelayanan publik Lampung Selatan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa aman baik keamanan barang dan data di mal pelayanan public.</li> <li>2. Sebagai masyarakat tidak merasakan adanya kerisauan selama di mal pelayanan publik.</li> <li>3. Adanya tenaga keamanan seperti cctv, sekuriti dan pol pp yang menjaga di mal</li> </ol>	7, 8, dan 9

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Item	No
			<p>pelayanan publik membuat rasa keamanan dari maling dan sebagainya.</p>	
Terjangkau	Seberapa mudahnya akses ke tempat dan layanan di jangkau oleh masyarakat dan pendekatan yang diberikan oleh petugas pelayan.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akses menuju ke mal pelayanan publik dijangkau oleh kendaraan umum.</li> <li>2. Jarak dari pintu tol sidomulyo dan tol kalianda yang menjadi alasan terjangkaunya mal pelayanan publik.</li> <li>3. Letak mal pelayanan publik di pusat kota Lampung Selatan.</li> </ol>	10, 11, dan 12
Nyaman	Bagaimana kenyamanan tempat infrastruktur dan pelayanan yang masyarakat rasakan.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebersihan mal pelayanan public.</li> <li>2. kelengkapan fasilitas yang nyaman di mal pelayanan publik.</li> <li>3. Keterampilan yang baik oleh petugas pelayanan membuat proses</li> </ol>	13, 14, dan 15

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Item	No
			elayanan terasa nyaman.	
Meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Y)	Transparan	Keterbukaan pihak penyelenggara pelayanan di mpp terhadap informasi tanpa ada yang dirahasiakan oleh pengelola dan tidak adanya pungli selama proses melakukan pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Selama melakukan pelayanan di mal pelayanan publik tidak adanya praktik pungutan liar sehingga adanya transparansi pelayanan.</li> <li>Informasi yang terbuka membuat pelayanan di mal pelayanan membuat saya paham dengan alur pelayanan.</li> <li>Pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan.</li> </ol>	16, 17, dan 18
	Akuntabilitas	Kesesuaian prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas pelayanan di mal pelayanan publik memberikan senyum,salam, sapa, sopan,dan santun kepada masyarakat pengguna pelayanan.</li> </ol>	19, 20, dan 21

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Item	No
			<p>2. Pemberian informasi yang jelas oleh petugas sehingga tidak adanya <i>miskomunikasi</i>.</p> <p>3. Adanya bantuan penyelesaian kepada masyarakat bila adanya keluhan atau masalah.</p>	
	Kondisional	penyesuain pelayanan (adaptasi) dengan kondisi atau keadaan yang sedang terjadi dan masyarakat butuhkan.	<p>1. Petugas memberikan respon yang sigap dan cepat kepada masyarakat yang memerlukan bantuan.</p> <p>2. Kondisi pelayanan bagi masyarakat renta, dan wanita hamil didahulukan dalam pelayanan dikarenakan adanya urgensi yang memang harus didahulukan dan</p> <p>3. Ketika adanya permasalahan</p>	22, 23, dan 24

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Item	No
			pihak penyelenggara dapat memberikan bantuan.	
	Partisipatif	Keikutsertaan dan bagaimana respon dari pihak penyelenggara pelayanan di mpp terhadap masalah yang masyarakat dan membantu menyelesaikannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas di mal pelayanan publik bersedia membantu masyarakat terkait permasalahan yang dialami.</li> <li>Kehandalan dalam petugas memberikan pelayanan.</li> <li>Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsi.</li> </ol>	25, 26, dan 27
	Kesamaan Hak	Kesetaraan dalam pelayanan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dibeda-bedakan baik dari suku, agama, ras, dan sebagainya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Selama proses pelayanan petugas adanya kepedulian.</li> <li>Adanya keadilan dalam memberikan layanan.</li> <li>Tidak adanya diskriminasi yang berikan berdasarkan suku,</li> </ol>	28, 29, dan 30

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Item	No
			agama, ras,dan sebagainya.	

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pernyataan maupun variabel yang akan diukur sesuai dengan tujuan pengukuran tersebut. Dalam penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, penting bahwa kuesioner tersebut mampu mengukur variabel yang dimaksud dengan tepat. (Abdullah, 2015). Pengujian uji validitas, peneliti menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 20 untuk menganalisis pertanyaan yang akan dibuat kepada responden. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi pearson dengan kriteria pearson dengan syarat validitas jika  $r$  hitung lebih tinggi dari  $r$  tabel sebesar 0,192 sehingga hasilnya dinyatakan valid (Sugiyono, 2014).

#### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang menghitung dan mengukur data yang telah valid (Abdullah, 2015). Konsistensi dalam konteks instrumen penelitian dapat dinilai melalui kestabilan tanggapan responden. Jika tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap instrumen ini tetap stabil sepanjang waktu, maka instrumen tersebut dapat dianggap konsisten dan oleh karena itu layak untuk digunakan dalam penelitian. Uji reliabilitas pada penelitian menggunakan aplikasi bantuan untuk melakukan olah data dan memakai program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 20. Selanjutnya untuk menggambarkan besarnya nilai korelasi menggunakan  $t$  alpha indeks korelasi berdasarkan tabel di bawah:

Tabel 3.3 Daftar Interpretasi Nilai  $r$  Alpha Indeks Korelasi

Koefisien $r$	Reliabilitas
0,8000-1,0000	Sangat Tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Sedang
0,2000-0,3999	Rendah
0,000-0,1999	Sangat Rendah

### 3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Linearitas

Uji linearitas adalah syarat pengujian yang harus dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis. Uji linearitas bertujuan untuk memastikan apakah spesifikasi model yang digunakan sudah tepat dan bagaimana hubungan antara variabel independen dan variabel dependen terbentuk (Sugiyono, 2014). Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah adanya hubungan antara variabel  $x$  dan  $y$  bersifat linear atau tidak. Uji linieritas akan menggunakan rumus *Pearson* dan dibantu dengan aplikasi SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 20. Adapun untuk mengetahui bagaimana pengambilan keputusan linearitas adalah jika probabilitas (Sig)  $< 0,05$  (Alpha)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya jika  $> 0,05$   $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### 3.8.2 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji model regresi dan berfungsi untuk menguji hasil pada kuesioner dapat menyebar pada populasi atau tidak pada suatu penelitian, sehingga data yang diisi oleh sampel responden terdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan menggunakan alat bantu SPSS 20 untuk mendapatkan hasil uji normalitas jika data menunjukkan bahwa sig  $>$  dari 0,05 adalah signifikansi yang

tinggi dan sebaliknya jika nilai sig < dari 0,005 maka signifikansi nya rendah (Ma'ruf Abdullah, 2015).

### 3.9 Pengujian Hipotesis

#### 3.9.1 Uji Korelasi

Analisis koefisien korelasi adalah sebuah metode yang digunakan untuk menentukan seberapa erat dan dalam arah apa hubungan antara dua variabel. Arah hubungan bisa positif atau negatif, sedangkan tingkat kekuatan hubungan diukur dengan besaran koefisien korelasi. (Sugiyono, 2014). Adapun untuk hasil yang akan didapatkan dapat diinterpretasikan menggunakan tabel di bawah:

Tabel 3.4 Daftar Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,8000-1,0000	Sangat Kuat
0,6000-0,7999	Kuat
0,4000-0,5999	Sedang
0,2000-0,3999	Rendah
0,000-0,1999	Sangat Rendah

Pada uji Linearitas ini pula bertujuan untuk menguji hipotesis 1, yaitu:

Ho: tidak adanya hubungan kuat dan positif antara efektivitas mal pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat.

Ha: adanya hubungan kuat dan positif antara efektivitas mal pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat.

#### 3.9.2 Uji Regresi Linear Sederhana

Penulis dalam melakukan uji hipotesis menggunakan metode analisis dengan uji regresi linear sederhana. Uji Regresi Linear Sederhana bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel x dengan variabel y, apakah memiliki hubungan

positif atau negatif (Sahid Raharjo, 2017). Uji ini membantu menguji hipotesis penelitian. Uji pengaruh digunakan untuk menunjukkan hipotesis penelitian. Dalam uji regresi linear sederhana, peneliti menggunakan alat bantu yaitu aplikasi SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 20. Selain itu dalam uji ini untuk memprediksi nilai dari variabel y apabila variabel x mengalami kenaikan atau penurunan. Berikut rumus yang digunakan untuk melakukan analisisnya:

$$Y = a + bX$$

**Keterangan:**

Y' = Variabel Dependen (nilai yang diprediksikan).

X = Variabel Independen.

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0).

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).

Dengan syarat:

- Jika nilai signifikansi < 0,05, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
- Jika nilai signifikansi > 0,05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Hipotesis 2:

Ho: Efektivitas Mal pelayanan publik tidak berpengaruh untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat.

Ha: Efektivitas Mal pelayanan publik berpengaruh untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat.

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Setelah melakukan uji korelasi untuk mengetahui Hipotesis pertama yaitu :  $H_0$  (hipotesis nol) tidak terdapat hubungan antara efektivitas mal pelayanan publik terhadap peningkatan efisiensi pelayanan masyarakat dan  $H_a$  (hipotesis alternatif) terdapat hubungan antara efektivitas mal pelayanan publik terhadap peningkatan efisiensi pelayanan masyarakat didapatkan hasil bahwa setelah melakukan uji Korelasi diketahui bahwa adanya hubungan yang kuat antara adanya mal pelayanan publik Lampung Selatan terhadap peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat Lampung Selatan.
2. Setelah melakukan uji regresi linear sederhana untuk mendapatkan jawaban dari hipotesis kedua yaitu  $H_0$  (hipotesis nol) efektivitas mal pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik dan  $H_a$  (hipotesis alternatif) efektivitas mal pelayanan publik berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik, didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh signifikan efektivitas Mal pelayanan publik Lampung Selatan terhadap peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat Lampung Selatan, yang mana hal ini menandakan bahwa mal pelayanan publik membantu proses pelayanan publik bagi masyarakat Lampung Selatan.

## 6.2 Saran

Terdapat beberapa saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan Satu Pintu selaku pengelola mpp Lampung Selatan dapat memperbaiki prasarana dan sarana di lokasi mpp yang berdasar dengan masyarakat inginkan seperti melakukan perbaikan beberapa sarana dan prasarana nya seperti menyediakan wifi yang dapat masyarakat gunakan ketika melakukan pelayanan publik di mpp, meningkatkan keramahan dan kehandalan petugas di mpp, serta menyediakan lahan parkir yang memiliki atap bagi pengguna.
2. Bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti konsep *Digital Transformation of Government* dapat lebih memandang secara luas konsep *smart city* tidak hanya berfokus dengan konsep *smart governance* melainkan bisa juga menggunakan sudut pandang *dari lima pilar smart city* yang lainnya dan dapat menggabungkan menjadi satu dalam kerangka *smart city*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. R. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Aswaja Pressindo*.
- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Politico*, 18(2), 265–275. <https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Anityasari, M. (2019). SMART CITY: Bunga Rampai Pengetahuan, Gagasan, & Rekomendasi ITS untuk Indonesia. In *Smart City: Konsep, Model dan Teknologi*.
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Arnita Febriana Puryatama, & Tiyas Nur Haryani. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433/>
- Cahyono, M., Saputra, N. D., Saputra, A. I., Studi, P., Digital, B., Rawas, M., Kewirausahaan, P. S., Rawas, M., Rawas, M., & Digital, T. (2023). Transformasi digital pemerintahan : perubahan organisasi. 15(2), 9–17.
- Eka Patrisia, N., Anwar, F., & Dwi, A. S. (2021). *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*. 10(1).

- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Hadiono, K., & Noor Santi, R. C. (2020). Menyongsong Transformasi Digital. *Proceeding Sendiu, July*, 978–979. Diakses pada [https://www.researchgate.net/publication/343135526\\_Menyongsong\\_Transformasi\\_Digital](https://www.researchgate.net/publication/343135526_Menyongsong_Transformasi_Digital)
- Indonesia, D. J. I. K. K. dan I. R. (2017). *Masterplan Smart City. 1*.
- Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2017). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1–9.
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 506–529. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Lestari, S. (2022). Implementasi Konsep Kebijakan Smart City Terhadap Efektivitas Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1349–1358.
- Martono, N. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif *Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (5th ed.). PT Raja Grafindo Jakarta.
- Muh. Ihwan Rosyadi, S. (2020). Korelasi Antara Persepsi Pengelolaan Dan Layanan Pustaka Dengan Motivasi Belajar Di Digital Library UNY. *Computing Handbook: Two-Volume Set, 1*, 1–9. <https://doi.org/10.1201/b16768-21>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. Diakses <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0A>

<https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>

- Nur, M. I. (2023). Mal Pelayanan Publik Sebagai Praktik Inovasi Pemerintah Daerah Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 97–116. <https://doi.org/10.30656/sawala.v11i1.6601>
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Transformasi Digital: Sebuah Tinjauan Literatur Pada Sektor Bisnis Dan Pemerintah. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 1106–1115. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41388>
- Pemerintah Lampung Selatan. (2021). *Perubahan Rencana Kerja Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan*.
- Perpres nomor 89 tahun 2021. (2021). Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, 097575, 1–11.
- Raharjo, S. (2017). Panduan Lengkap Uji Analisis Regresi Linear Sederhana dengan SPSS. *Diakses dari <https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-analisis-regresi-linear-sederhana.html>*.
- Rahayu, A. Y. S., Puji Rahmayanti, K., Mahendra, W., & Amania Afra, S. (2022). Performance Evaluation of Public Service Mal (Mal Pelayanan Publik) in Indonesia using the Balanced Scorecard. *Policy & Governance Review*, 6(2), 123. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i2.570>
- Rahma, R. F. (n.d.). *Teori Efektivitas: Definisi, Faktor, dan Aspek Pemicunya*. Gramedia Blog. <https://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/>
- Razaghi, M., & Finger, M. (2018). Smart Governance for Smart Cities. *Proceedings of the IEEE*, 106(4), 680–689. <https://doi.org/10.1109/JPROC.2018.2807784>
- Rejeki, P. W. A., & Andari, R. N. (2022). Public Service Malls As A Solution In Improving The Quality Of Public Services In Indonesia. *Jurnal Ilmu*

*Administrasi Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 19(2), 215–225.

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat)

Sanusi, Anwar. 2017. “Metodologi Penelitian Bisnis”. Salemba Empat, Jakarta Selatan.

Sayuri, E. (2021). Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. *Ekasakti Educational Journal*, 1(2), 278–292.

Sembiring, M. F., & Sembiring, M. (2021). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (Mpp) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat. *Jurnal Serunai Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 10(1), 01–10. <https://doi.org/10.37755/jspk.v10i1.379>

Setyasih, E. T. (2022). Transformasi Digital Pemerintah Daerah Di Era Society 5.0: Studi Kasus Di Provinsi Jawa Barat. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 5(3), 59–66. <https://doi.org/10.54783/japp.v5i3.657>

Sugiyono, P. D. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (21st ed.). Alfabeta Cv.

Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 160–165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>