

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Padang, Payakumbuh dan Bukittinggi memiliki karakteristik yang berbeda. Setiap kota memiliki kekhasan tersendiri dalam menjalankan Mal Pelayanan Publik mereka, baik dari segi lokasi, sistem administrasi, model pelayanan yang diterapkan serta fasilitas yang digunakan. Terdapat beberapa permasalahan yang diidentifikasi pada Mal Pelayanan Publik tersebut, yaitu kualitas pelayanan, dukungan pemerintah, Sumber Daya Manusia (SDM), dan kecukupan infrastruktur dan pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dengan masalah utama terkait pengumpulan data kepuasan masyarakat dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat. Masalah dukungan pemerintah juga menjadi fokus penting, terutama terkait dengan dukungan anggaran pelaksanaan Mal Pelayanan Publik dan tindak lanjut evaluasi pelaksanaan Mal Pelayanan Publik. Dalam hal SDM, masalah utama adalah adanya pelayanan yang tidak sesuai SOP dan kurangnya BIMTEK yang terintegrasi. Kecukupan infrastruktur dan pelayanan dihadapi dengan masalah seperti jenis pelayanan yang terbatas dan kurangnya partisipasi lembaga lain dalam mengoptimalkan variasi jenis layanan di Mal Pelayanan Publik.

Solusi yang diusulkan untuk mengatasi masalah ini termasuk optimalisasi dukungan pemerintah melalui penganggaran yang lebih baik, pelaksanaan tindak lanjut evaluasi yang efektif, dan sosialisasi yang massif kepada masyarakat terkait Mal Pelayanan Publik. Untuk SDM, solusi utama adalah pelaksanaan BIMTEK terintegrasi untuk seluruh tenan di Mal Pelayanan Publik dan melakukan evaluasi serta revisi SOP. Di bidang kualitas layanan, respon cepat terhadap pengaduan dan peningkatan sarana komunikasi menjadi solusi utama. Sementara untuk kecukupan infrastruktur dan pelayanan, solusi yang ditawarkan meliputi peningkatan sarana dan prasarana, melibatkan lembaga swasta, dan memperluas jenis pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Strategi pengembangan yang direkomendasikan mencakup evaluasi berkala oleh pihak ketiga, penguatan infrastruktur dan kelembagaan, dan penguatan SDM melalui BIMTEK. Data menunjukkan kesepakatan yang kuat di antara responden mengenai prioritas masalah, solusi serta strategi.

Secara umum, prinsip-prinsip Hukum Islam telah terimplementasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada tiga mal pelayanan publik tersebut. Prinsip tidak menyulitkan (*'adam al-haraj*) terimplementasi pada mal pelayanan publik ini berupa penyederhanaan prosedur layanan, namun letak tempat pelayanan di lantai tiga menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat terutama

kelompok rentan dari sisi aksesibilitasnya. Pada mal pelayanan publik Kota Payakumbuh sudah sederhana dan lokasinya berada di lantai satu kantor walikota yang sangat mudah dijangkau. Begitu juga prinsip ini terimplementasi pada mal pelayanan publik Kota Bukittinggi dengan adanya layanan konsultasi dan informasi memudahkan masyarakat berurusan serta didukung lokasi tersendiri di pusat kota memudahkan untuk di akses.

Prinsip menyedikitkan beban (*taqlil al-takalif*) terimplementasi di mal pelayanan publik Kota Padang melalui sentralisasi layanan sehingga mengurangi beban administrasi. Lokasi di Pasar Raya meningkatkan akses, namun aksesibilitas bagi kelompok rentan masih terbatas. Sedangkan pada mal pelayanan publik Kota Payakumbuh berupa sentralisasi layanan mengurangi beban masyarakat dengan mengurangi perjalanan antar kantor. Transformasi digital pada sebagian layanan juga menghemat waktu dan biaya. Pada mal pelayanan publik Kota Bukittinggi terwujud melalui lokasi di pusat kota, mempermudah masyarakat mengakses layanan. Fasilitas pendukung seperti area tunggu dan jalur disabilitas yang memadai.

Prinsip bertahap dalam menetapkan hukum (*al-tadarruj fi al-tasyri'*) terealisasi pada mal pelayanan publik Kota Padang melalui jumlah instansi dan layanan yang tersedia mengalami penurunan, menjadikan sebagian masyarakat kembali ke kantor utama untuk urusan administrasi. Sedangkan pada mal

pelayanan publik Kota Payakumbuh mengalami penurunan jumlah layanan, tetapi sebagian layanan dialihkan ke sistem digital untuk mengoptimalkan pelayanan. Pada mal pelayanan publik Kota Bukittinggi ditemukan umlah layanan meningkat dari 10 menjadi 21 tenan, menunjukkan perkembangan bertahap yang mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara progresif.

Prinsip memperhatikan kemaslahatan (*al-maslahah*) terealisasi pada mal pelayanan publik Kota Padang melalui lokasi strategis di tengah pasar, tetapi kurang optimal bagi akses kelompok rentan. Adapun pada mal pelayanan publik Kota Payakumbuh dengan terwujudnya digitalisasi layanan meningkatkan efisiensi, tidak ada diskriminasi dan aksesibilitas. Sedangkan pada mal pelayanan publik Kota Bukittinggi dengan terdapatnya lokasi dan fasilitas mendukung kenyamanan masyarakat.

Prinsip keadilan yang merata (*al-'adalah*) pada mal pelayanan publik Kota Padang, Payakumbuh dan Bukittinggi semua layanan terlaksana dengan standar pelayanan yang berlaku sama bagi semua masyarakat yang berlayanan. Tidak ada perbedaan perlakuan (diskriminasi).

5.2 Implikasi

- 1) Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam mengenai karakteristik dan tantangan yang dihadapi oleh Mal Pelayanan Publik di Kota Padang, Payakumbuh, dan Bukittinggi.
- 2) Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu melakukan

penyesuaian kebijakan untuk memastikan dukungan terkait pelaksanaan Mal Pelayanan Publik serta melakukan evaluasi berkala yang melibatkan pihak ketiga. Kebijakan yang mendukung sosialisasi yang lebih efektif dan penguatan infrastruktur harus diprioritaskan untuk mengoptimalkan fungsi Mal Pelayanan Publik. Pengelolaan Mal Pelayanan Publik harus melibatkan pendekatan yang lebih terintegrasi dalam hal perencanaan dan pelaksanaan, yang mencakup penanganan masalah SDM, kualitas layanan, dan infrastruktur secara bersamaan.

3) Penelitian ini juga menyoroti pentingnya penerapan prinsip-prinsip hukum Islam dalam pelayanan publik dan prinsip-prinsip ini tidak hanya memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan nilai-nilai Islam, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap MPP.

4) Kebijakan dan prosedur Mal Pelayanan Publik harus secara konsisten mengintegrasikan prinsip-prinsip hukum Islam dalam aspek operasionalnya.

5.3 Rekomendasi

1) Penguatan koordinasi antar instansi pemnyedia layanan, melalui forum koordinasi yang melibatkan semua instansi/ lembaga yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan pada mal pelayanan publik untuk membahas isu-isu strategis dan mencari solusi bersama, menetapkan

standar prosedur yang jelas dan seragam untuk semua jenis pelayanan dan menyediakan sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan pertukaran data dan informasi antar instansi/ lembaga.

- 2) Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, meliputi pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, terutama dalam bidang pelayanan publik dan teknologi informasi, melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengidentifikasi petugas yang berkinerja baik dan memberikan penghargaan.
- 3) Optimalisasi penggunaan Teknologi Informasi, melalui digitalisasi layanan publik untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi interaksi tatap muka, mengembangkan aplikasi mobile untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi pelayanan.
- 4) Penguatan pengawasan, berupa pengawasan internal untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan membuka ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan melakukan pengawasan terhadap kinerja mal pelayanan publik.
- 5) Implementasi prinsip-prinsip Hukum Islam melalui cara melaksanakan pembinaan spiritual bagi pegawai untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya nilai-nilai agama dalam pelayanan publik, menyusun kode etik

petugas dan maklumat pelayanan yang mengacu pada nilai-nilai Islam dan melakukan kerjasama dengan lembaga keagamaan untuk memberikan pembinaan kepada pegawai dan masyarakat.

- 6) Partisipasi Masyarakat dengan melaksanakan konsultasi publik secara berkala untuk mendapatkan masukan dari masyarakat. Dan menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses dan ditindaklanjuti.

Pelayanan publik merupakan proses aktifitas yang dinamis dan selalu berubah sesuai perkembangan kemajuan teknologi dan informasi serta perubahan kebijakan. Karena itu pelayanan publik akan selalu membutuhkan perbaikan. Begitu juga penelitian tentang penyelenggaraan pelayanan publik akan semakin terbuka luas. Dalam hal ini penelitian ini dapat dikembangkan kepada penelitian komparatif dengan membandingkan penyelenggaraan pelayanan publik pada tiga mal pelayanan publik dengan mal pelayanan publik yang ada di daerah lain, dapat juga meneliti tentang dampak keberadaan mal pelayanan publik terhadap kesejahteraan Masyarakat ataupun pengaruhnya terhadap persepsi Masyarakat serta meneliti pengaruh budaya dan kearifan local dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. (2019). KONSEP PERSAMAAN DALAM ISLAM (Perspektif Teologi Sosial). *Sulesana: Jurnal Wawasan Keislaman*, 13, 235. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/sls/article/view/13410>
- Abi Ishaq al-Syathibi. (n.d.). *Al-Muwafaqat fi Ushul al-Syari'ah*. Dar al-Kutub al-'Ilmiyah.
- Adawiyah, P. R. (2016). *INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI Oleh: 2(September), 1–23*.
- Ahmad Mustanir, D. (2023). *Birokrasi Indonesia* (A. Hendaryady (Ed.)). CV Media Sains.
- Akhsinawati, K., & Fauzan, A. (2022). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Batang Perspektif Maqashid Syariah. *Manabia: Journal of Constitutional Law*, 2(02 SE-). <https://e-journal.uingusdur.ac.id/al-manabia/article/view/833>
- Al-Ashfahâniy, A. A.-Q. M. ibn M. A.-R. A.-A. selanjutnya disebut A.-R. (n.d.). *Al-Mufradât fiy Gharîb Al-Qur'ân*. Dâr Al-Ma'rifah.
- Al-Maqdisi, M. A. bin A. bin Q. (1994). *Raudhah al-Nazhir wa Junnah al-Munazhir*. Dar al-Kitab al-'Ilmiyah.
- Al-Sayis, A. (1970). *Nasy'ah Al-Fiqh Al-Ijtihadi Wa Athwaruhu*. Majma'ah al-Buhuts al-Islamiyah.
- al-Zuhaili, W. (n.d.). *Al-Dharuraat al-Syar'iyyah*. Muassasah al-Risalah.
- Ali Hasballah. (n.d.). *Ushul Fiqh al-Tasyri' al-Islamiy*. Dar al- Ma'arif.
- Alvionita, I., Sari T., N., & Dwi F., W. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 2(1), 33–38. <https://doi.org/10.51747/publicio.v2i1.506>

- Andi Setyo Pambudi. (2023). *Permasalahan Pelayanan Publik dan Peranan Ombudsman Perwakilan dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--permasalahan-pelayanan-publik-dan-peran-ombudsman-perwakilan-dalam-pendampingan-aparatur-sipil-negara>
- Anggraeni, S. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Mini Mall Pelayanan Publik (Mmpp) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 4(2), 289–300.
- 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/>
- Ascarya, A., & Yumanita, D. (2011). *DETERMINAN DAN PERSISTENSI MARGIN PERBANKAN* Ascarya. December 2011.
- Asmawi, A. (2014). Konseptualisasi Teori Masalah. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 1(2). <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v1i2.1548>
- Badarussyamsi, B., Ridwan, M., & Aiman, N. (2021). Amar Ma'Ruf Nahī Munkar: Sebuah Kajian Ontologis. *TAJDID: Jurnal Ilmu Ushuluddin*, 19(2), 270–296. <https://doi.org/10.30631/tjd.v19i2.175>
- Darussalam, & Maspupah, N. L. (2019). Etika Berkomunikasi Perspektif Hadis (Dalam Kutub at-Tis'ah). *Jurnal Ilmu Hadis*, 4(1), 100–107.
- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). PENGARUH SARANA PRASARANA dan KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>

- Djamil, F. (1997). *Filsafat Hukum Islam*. Logos Wacana Ilmu.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci*. 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- F. Sugeng Susanto. (2007). *Penelitian Hukum*. CV Ganda.
- Fatarib, H. (2014). PRINSIP DASAR HUKUM ISLAM (Studi Terhadap fleksibilitas dan adabtabilitas hukum Islam). *Nizam*, 4(1), 63–76.
- Ferlie, E., & Ongaro, E. (2022). Strategic Management in Public Services Organizations: Concepts, Schools and Contemporary Issues, 2nd edition. In *Strategic Management in Public Services Organizations: Concepts, Schools and Contemporary Issues*, 2nd edition (Issue December). <https://doi.org/10.4324/9781003054917>
- Firdaus. (2015). *Al-Qawaid Al-Fiqhiyyah; membahas kaidah-kaidah pokok dan populer fiqih*. file:///C:/Users/Win 10 Pro/Pictures/18.pdf
- Fitri, R., & Wilantoro, H. P. (2018). Analisis Prioritas Solusi Permasalahan Pengelolaan Wakaf Produktif (Studi Kasus Kabupaten Banjarnegara). *Al-Muzara'ah*, 6(1), 41–59. <https://doi.org/10.29244/jam.6.1.41-59>
- Fitria, R. (2012). Proses Pembelajaran Dalam Setting Inklusi di Sekolah Dasar. *E-JUPEKhu Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus*, 1(1), 93.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing - Customer Management in Service Competition*.
- Hastuti, U. R. (2022). *Konsep Layanan Perpustakaan : Analisis Tafsir Surat Al-Maidah Ayat (2)*. 2(2), 88–93.
- Hidayat Pratama. (2020). *Filosofi Pengawasan Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--filosofi-pengawasan-pelayanan-publik>
- HS, S., & Nurbani, E. S. (2013). *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis*

dan Disertasi. Raja Grafindo Persada.

Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan ...*, 3(2), 17–22. [http://repository.uin-suska.ac.id/70478/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/70478/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM%20INFORMASI%20PELAYANAN%20PUBLIK%20BERBASIS%20WEB%20PADA%20DINAS%20PEKERJAAN%20UMUM%20KABUPATEN%20KAMPAR.pdf)

Ikhsan, K., Samin, R., Akhyary, E., Negara, I. A., Maritim, U., Ali, R., Publik, M. P., Ahead, T., Again, T., & Across, T. (2020). Implementasi Dynamic Governance Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batam. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(e-ISSN 2614-2945), 385–401.

<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3561/pdf>

Imam Abi Muhammad bin Muhammad al-Ghazali. (1991). *Al-Mustashfa min Ilmi al Ushul*. Dar al-Kutub al-Ilmiyah.

Iorwena, & Kaja. (2023). STANDAR PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT. *Fokus*, 21(1).

Islahuddin, M. (2020). Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kajian Ilmu Ushul Fiqh). *Asy-Syari'ah*, 49–64.

Izuddin bin Abd al-Salam. (1996). *Al-Qawaid al-Sughra*. Dar al-Fikr.

Jailani. (2013). Pelayanan publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam. *Jurnal Al Bayan*, 19(27), 93–109. [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=358991&val=8236&title=Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut Perspektif Islam](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=358991&val=8236&title=Pelayanan%20Publik%3A%20Kajian%20Pendekatan%20menurut%20Perspektif%20Islam)

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2018).

Karunia, K., Sultan, L., Universitas, P., Negeri, I., Makassar, A., & Malik, I. (2023). 2023 Madani : *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Pemikiran Hukum Islam*

- Para Imam Mazhab (Ahlussunnah Wal Jama ' ah).* 1(12), 422–427.
file:///C:/Users/Win 10 Pro/Pictures/3.pdf
- KeMenPAN. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Ix*, 55. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). *Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan*.
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Kunjungi Pelayanan Publik Terbaik Dunia, Menteri PANRB Ajak K/L dan Pemda Terus Berinovasi*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kunjungi-pelayanan-publik-terbaik-dunia-menteri-panrb-ajak-k-l-dan-pemda-terus-berinovasi>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Molan, B. (2009). *Manajemen Pemasaran* (4 (Ed.)). Indeks.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
<https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43.
<https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Liani Ardiana B, J. T. (2019). Pengaruh Tangles, Responsiveness, Empathy Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum

- Daerah Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, 17(2), 2085–2215.
- Manna' Al-Qaththan. (2001). *Tarekh Al-Tasyri' Al-Islami*. Maktabah Wahbah.
- Manzūr, I. (n.d.). *Lisān al- 'Arab* (JILID IV). Dār al-Ma"ārif.
- MENPANRB RI. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. 2017, 53(9), 1689–1699.
- MENPANRB RI. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *PermenPANRB No. 92 Tahun 2021 Ttg Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, 151(2), 10–17.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press.
- Muhammad, A. K. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Mulyadi. (2018). Konsep Islam Dalam Al-Qur'an Perspektif Tekstual Dan Kontekstual. *ISLAMUNA Jurnal Studi Islam*, 5(1), 1–16.
- Nababan, W., Wasistiono, S., & Tahir, M. I. (2023). Keefektifan Mal Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Konstituen*, 5(1), 36–55. <https://doi.org/10.33701/jk.v5i1.3306>
- Najmi, F. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 251–263. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>
- Nawawi, H. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Nuraeni, H., Aprilianingsih, S., & ... (2023). Implementasi Big Data Dalam Program Digitalisasi Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang.

- PRAJA: Jurnal Ilmiah* ..., 11, 138–146.
<https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/921%0Ahttps://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/download/921/770>
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137.
<https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Nurhayati, N. (2018). Memahami Konsep Syariah, Fikih, Hukum Dan Ushul Fikih. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(2), 124–134.
<https://doi.org/10.26618/j-hes.v2i2.1620>
- Nurmandi, A. (2018). *Perkembangan Teori tentang Publik*. 1–14.
- Ombudsman, E. (2012). *Public service principles for the EU civil service*.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2012). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158.
<https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Pasciana, R. (2020). PELAYANAN PUBLIK INOVATIF BAGI PENYANDANG DISABILITAS (Studi Kasus Di Kabupaten Garut). *Sawala Administrasi Negara*, 8(2), 192–204.
- Perpres RI No 89 Tahun 2021. (2021). Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perpres Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, 097575, 1–11.
- Perwako No 54 Tahun 2018. (2018). *PERATURAN WALIKOTA PADANG NOMOR 54 TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK*.
- Petra Hasiholan, Murtir Jeddawi, & Ika Sartika. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(2), 405–422.

<https://doi.org/10.54783/jv.v12i2.286>

Prabowo, H., Syafri, W., & Swanda, D. (2022). *Inovasi Pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik*. CV Bimedia Pustaka Utama.

Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>

Pratama, A. W., Listiansyah, M. A., & Iqbal, M. (2022). *STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG*. 19(1), 22–30. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/814/pdf>

Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10, 1–18. <https://doi.org/10.20961/jas.v10i0.47635>

Putra, N. H. (2021). Administrasi Publik Dalam Perspektif Islam: Kajian Pada Sistem Pemerintahan Umar Bin Khattab Public Administration In Islamic Perspective: A Study On The Government System Of Umar Bin Khattab. *POLITICA: Jurnal Hukum Tata Negara Dan Politik Islam*, VIII No. 1, 23.

Putri, M. M., Tanjung, H., & Hakiem, H. (2020). STRATEGI IMPLEMENTASI PENGELOLAAN CASH WAQF LINKED SUKU K DALAM MENDUKUNG PEMBANGUNAN EKONOMI UMAT: PENDEKATAN ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP). *Al-Infaq :Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2).

Rachmadi, M., & Muslim, M. (2016). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 151. <https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.304>

- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 1(1).
<https://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>
- Rezki, A. (2019). Ekstraksi Ruang Kemacetan di Kota Padang. *Jurnal Spasial*, 6(3), 112–118.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 1(11), 6.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa.
- Rozak, T. I., & Satriyasyifa, M. P. (2020). Analisis Prioritas Revitalisasi Pengembangan Perwakafan di Indonesia Melalui Pendekatan Metode Analytic Network Process (ANP). *Kumpulan Karya Ilmiah Terbaik Kemetrian Agama*.
- Safitri, I. S. (2023). Implementasi Reformasi Administrasi Pada Sistem dan Prosedur Administrasi di Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 17174–171818.
- Safudin, E. (2017). *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Malang. Setara Press.
- Saidul Amin. (2019). Eksistensi Kajian Tauhid. *Eksistensi Kajian Tauhid Dalam Keilmuan Ushuluddin*, 22, 71–83.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), 28–36.
- Saleh, A. M. (2021). *Komunikasi Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi dalam*

- Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintah*. Intrans Publishing.
- Sany, U. P. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemberdayaan Masyarakat d alam Perspektif Al Qur 'an*. 39(1), 32–44.
- Setyono, J. (2015). Good Governance Dalam Perspektif Islam (Pendekatan Ushul Fikih: Teori Peningkatan Norma). *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), 25. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v6i1.25-40>
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi aksara.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (1995). *Penelitian Hukum Normatif, Sebuah Tinjauan Singkat*. Raja Grafindo Persada.
- Sunardi, & Handayani, S. (2014). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue October 2020).
- Suryana, O. (2018). MAL OF PUBLIC SERVICES IN THE FRAMEWORK OF WHOLE OF GOVERNMENT (WoG) AND E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION IN INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 1(2), 51–67. <https://doi.org/10.52617/jikk.v1i2.30>
- Suwanda, D. (2021). *Mal Pelayanan Publik, Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwanda, D., & Dkk. (2021). *Mal Pelayanan Publik, Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik (Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat)*. PT Remaja Rosdakarya.

- Syahrani, R. (2013). *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*. PT Citra Aditya Bakti.
- Syahrial, M. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Islam. *Jurnal IndraTech*, 8(4), 81–94.
- Syarifuddin, A. (1999). *Ushul Fiqh* (2nd ed.). Logos Wacana Ilmu.
- T. Rama Auliansyah. (2020). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nagan Raya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- T.M. Hasbi ash-Shiddeqy. (1993). *Falsafah Hukum Islam*. PT. Bulan Bintang.
- Thahir, H. (2015). *Ijtihad Maqasidi* (Vol. 3).
- Thoharotun Nisa, N. (2023). Analisis Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi Terhadap Kinerja Layanan Di KPKNL Jakarta II. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 2(1), 2656–6265.
- Tim Penyusun. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- 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>
- Upi Fitriyanti. (2024). *Pengawasan Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--permasalahan-pelayanan-publik-dan-peran-ombudsman-perwakilan-dalam-pendampingan-aparatur-sipil-negara>
- UU RI No 25 Tahun 2009. (2009).
- Wahbah al-Zuhailiy. (1986). *Ushul Fiqh Islamiy*. Dar al-Fikr.
- Warjiyati, S. (2018). TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK. *XVIII*(1), 133–146.

- Wasistiono, S. (2003). *Capita Selecta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Fokus Media.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Widayanti, A., Yuniar, I., Kastaman, K., Kotjoprayudi, R. B., Putri, I. P., & Nuraeni, R. (2023). Pelatihan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pelayanan Satu Pintu. *To Maega : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 432. <https://doi.org/10.35914/tomaega.v6i3.1742>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). Service Marketing Mix. In *World Scientific Publishing Co. Inc.* <https://doi.org/10.4337/9781800377486.service.marketing.mix>
- Yossi Findarta Pratama, Andi Fitriyani Yahya, Alsry Mulyani, Yuliana Rauf, Rosmala Dewi Said, & St. Suryani. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 197–210. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.67>
- Yudesman. (2014). *PRINSIP-PRINSIP DAN KAIDAH-KAIDAH HUKUM ISLAM*. 11, 1–16.
- Zakariya, A. A.-H. A. ibn F. ibn Z. selanjutnya disebut I. (1994). *Mu'jam Al-Maqâyis fîy Al-Lughah*. Dâr Al-Fikr.
- Zuhdi, M. (1990). *Pengantar Hukum Syariah*. CV Haji Masagung.