EVALUASI KEBIJAKAN PEMANFAATAN PASAR RAKYAT TELUK KUANTAN SEBAGAI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi syarat skripsi pada program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

Oleh :

GRESSI DWI KURNIAWAN
NPM.220411029

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2026

PENGESAHAN SKRIPSI

Diperiksa dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Senin
Tanggal : 14
Bulan : September
Tahun : 2026

Tim Penguji

KETUA	SEKRETARIS
RIKA RAMADHANTI, S.IP.,M.Si	**SAHRI MUHARAM, S.Sos.M.Si**
NIDN. 1030058402	**NIDN. 102117906**

1	SARJAN M, S.Sos.M.Si	(Pembimbing 1)	( )
2	SAHRI MUHARAM, S.Sos.M.Si	(Pembimbing 2)	( )
3	EMILIA EMHARIS, S.Sos.M.Si	(Anggota)	( )
4	RISVANDI, S.Pd.I.,M.Si	(Anggota)	( )

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

SARJAN M, S.Sos.M.Si
NIDN. 1008128002

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL	:	EVALUASI KEBIJAKAN PEMANFAATAN PASAR RAKYAT TELUK KUANTAN SEBAGAI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
NAMA	:	GRESSI DWI KURNIAWAN
NPM	:	220411029
UNIVERSITAS	:	ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS	:	ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI	:	ADMINISTRASI NEGARA

Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
SARJAN M.,S.Sos.,M.Si	**SAHRI MUHARAM, S.Sos.,M.Si**
NIDN. 100812128002	**NIDN. 1021117906**

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

ALSAR ANDRI, S.Sos.,M.Si
NIDN.1005108901

SURAT PERNYATAAN

yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : GRESSI DWI KURNIAWAN

Npm : 220411029

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan Doktor), baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di perguruan tunggi lainnya. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain. Telah saya tulis orang lain, telah saya tulis sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan tidak kebenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 14 Juli 2026



GRESSI DWI KURNIAWAN
NPM.220411029

MOTTO

“Sesungguhnya pertolongan akan datang bersama kesabaran.”

(-HR. Ahmad)

Terang datang, gelapnya berlalu basuh takut kepal kekuatan menyatu didalam syahdu nada-nada indah menenangkan jiwa ini tenang.

(REBBELION ROSE)

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur dihaturkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia-Nya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Dengan rasa bangga, karya ini, penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk kedua orangtua tersayang, support system terbaikku Ayahanda **Alm. Anis Turbagio** Terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban berkeringat, tenaga, dan fikiran. Beliau memang tidak dapat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memberi motivasi, memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda **Suwarsih** Meskipun tidak sempat merasakan Pendidikan dibangku perkuliahan namun Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi penulis, yang tidak pernah henti-hentinya memberikan do'a dan kasih sayang yang tulus, pemberi semangat dan selalu memberikan dukungan terbaiknya sehingga penulis berhasil menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Dosen pembimbing I dan II yaitu Bapak Sarjan M.,S.Sos.,M.Si dan Bapak Sahri Muharam S.Sos.,M.Si. Terimakasih telah memberi bimbingan, nasihat, dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Kakak dan Adik-adik tercinta **Khofifah Incha Aggasy, Retno Setya Pangastuti, dan Prebu Pangestu Adji**. Terimakasih atas dukungan serta memberikan do'a dan kasih sayang yang luar biasa.

5. **Gressi Dwi Kurniawan (Penulis).** Terimakasih banyak sudah berjuang dan bertahan sampai detik ini, sudah berusaha menahan sabar, ego, tetap semangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan Tugas Akhir meskipun banyak hal-hal yang membuat putus asa disaat proses menyelesaikan pencapaian ini.

Teluk Kuantan, Juli 2026

Penulis,

GRESSI DWI KURNIAWAN

NPM.220411029

EVALUASI KEBIJAKAN PEMANFAATAN PASAR RAKYAT TELUK KUANTAN SEBAGAI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Gressi Dwi Kurniawan
NPM.220411029

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai pusat pelayanan publik di Kabupaten Kuantan Singingi. Kebijakan ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 32 Tahun 2023 tentang Mal Pelayanan Publik. Fokus penelitian ini adalah menilai pelaksanaan kebijakan berdasarkan kriteria evaluasi William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai Mal Pelayanan Publik telah berjalan cukup baik berdasarkan enam indikator evaluasi William N. Dunn. Namun, pelaksanaannya masih memerlukan peningkatan pada aspek sosialisasi, sarana dan prasarana, serta koordinasi antarinstansi agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik.

POLICY EVALUATION ON THE UTILIZATION OF THE TELUK KUANTAN MARKET AS A PUBLIC SERVICE MALL BY THE INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICES OFFICE OF KUANTAN SINGINGI REGENCY

Gressi Dwi Kurniawan
NPM.220411029

ABSTRACT

This study aims to evaluate the policy on the utilization of the Teluk Kuantan People's Market as a public service center in Kuantan Singingi Regency. This policy is based on Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government, Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, and Regent Regulation of Kuantan Singingi Number 32 of 2023 concerning Public Service Mall. The focus of this study is to assess policy implementation based on William N. Dunn's evaluation criteria: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation.The results indicate that the policy has generally been implemented well based on William N. Dunn's six evaluation criteria. However, improvements are still needed in public outreach, facilities and infrastructure, and inter-agency coordination to optimize public service delivery.

Keywords: *policy evaluation, public service, Public Service Mall*

DAFTAR ISI

MOTTO ..... **vi**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.4.1 Manfaat Teoritis 6
1.4.2 Manfaat Praktis 6
BAB II **8**
LANDASAN TEORI **8**
2.1 Landasan Teori 8
2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara 8
2.1.2 Teori/Konsep Kebijakan Publik 12
2.1.3 Teori/Konsep Evaluasi 13
2.1.4 Teori/Konsep Aset Publik/Barang Milik Daerah 18
2.1.5 Teori/Konsep Pelayanan Publik 19
2.1.6 Teori/Konsep *Good Governance* 21
2.2 Kerangka Pemikiran 23
2.3 Hipotesis Kerja 25
2.4 Definisi Operasional 25
2.4.1 Efektivitas 26
2.4.2 Efisiensi 26
2.4.3 Kecukupan 26
2.4.4 Pemerataan 27

2.4.5 Responsivitas 27
2.4.6 Ketepatan 27
2.5 Operasional Variabel 28
BAB III 30
METODE PENELITIAN 30
3.1 Jenis Penelitian 30
3.2 Informan 31
3.3 Sumber Data 32
3.3.1 Data Primer 32
3.3.2 Data Sekunder 33
3.4 Fokus Penelitian 33
3.5 Lokasi Penelitian 33
3.6 Teknik Pengumpulan Data 34
3.6.1 Observasi 34
3.6.2 Wawancara 34
3.6.3 Dokumentasi 35
3.6.4 Triangulasi 35
3.7 Metode Analisis Data 35
3.7.1 Pengumpulan Data 36
3.7.2 Reduksi Data 36
3.7.3 Penyajian Data 37
3.7.4 Pengambilan Keputusan/Verifikasi 38
3.8 Jadwal Penelitian 38
BAB IV 40
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 40
4.1 Sejarah Kabupaten Kuantan Singingi 40
4.2 Luas dan Batas Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi 41
4.3 Kondisi Geografis dan Karakteristik Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi 43
4.4 Kondisi Demografi Kabupaten Kuantan Singingi 44
4.4.1 Kependudukan 44

4.4.2 Mata Pencaharian 45
4.5 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi 46
4.6 Visi Dan Misi 48
4.6.1 Visi 48
4.6.2 Misi 49
4.7 Tugas dan Fungsi 50
4.8Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi 52
BAB VI 53
PENUTUP 53
6.1 Kesimpulan 53
6.2 Saran 53
DAFTAR PUSTAKA 55

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Kuantan Singingi……..24

Tabel II. 2 : Operasional Variabel penelitian Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Kuantan Singingi……..……..28

Tabel III. 1 : Informan Penelitian Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) DiKabupaten Kuantan Singingi…….…….....…31

Bagan III.2 : Jadwal Penelitian Tentang Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Kuantan Singingi …….39

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan publik. Perkembangan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan terintegrasi mendorong pemerintah untuk terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pasolong (2020), pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemanfaatan aset publik seperti pasar rakyat harus mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara umum, pengelolaan aset daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah, yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola dan memanfaatkan aset secara optimal guna menunjang pelayanan publik. Selain itu, dalam konteks pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pemerintah wajib menyediakan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi melakukan inovasi kebijakan dengan mengalihfungsikan bangunan Pasar Rakyat Teluk Kuantan (Pasar Modern Teluk Kuantan) menjadi Mal Pelayanan Publik (MPP) sekaligus Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Kebijakan ini didasarkan pada Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 32 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat guna meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan pemerintah adalah Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP merupakan sistem pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih efektif, efisien, dan mudah diakses. Menurut Sinambela (2019), reformasi pelayanan publik diperlukan untuk menciptakan sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi pelayanan. MPP dibentuk untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, nyaman, dan efisien bagi masyarakat.

Menurut Kementerian PANRB (2021), Mal Pelayanan Publik merupakan tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan publik yang mengintegrasikan pelayanan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik negara,

badan usaha milik daerah, serta pelayanan pendukung lainnya. Keberadaan MPP diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, percepatan pelayanan, serta peningkatan kepuasan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Keberadaan MPP diharapkan mampu menjadi sarana integrasi pelayanan antarinstansi sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, sederhana, dan mudah dijangkau.

Implementasi kebijakan tersebut ditandai dengan peresmian penggunaan gedung utama Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai Mal Pelayanan Publik oleh Bupati Kuantan Singingi pada tanggal 17 Agustus 2025. Pemanfaatan bangunan pasar sebagai pusat pelayanan publik dilakukan dengan mempertimbangkan lokasi yang strategis, sehingga dinilai memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi pusat layanan terpadu yang lebih efektif dan efisien. Kebijakan ini juga didukung oleh arah penganggaran daerah melalui Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 56 Tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025, yang menunjukkan adanya alokasi sumber daya untuk pengembangan pelayanan publik berbasis integrasi layanan.

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan memiliki peran penting dalam operasional Mal Pelayanan Publik (MPP). Kehadiran MPP diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan

publik melalui integrasi berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih cepat, mudah, dan efisien.

Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai lokasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dan kantor DPMPTSP merupakan bentuk inovasi pemerintah daerah dalam optimalisasi aset daerah untuk mendukung peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut telah berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan serta mampu memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

Namun demikian, pelaksanaan pelayanan publik melalui MPP tetap perlu dievaluasi untuk mengetahui apakah tujuan pembentukan pelayanan terpadu telah tercapai secara optimal. Evaluasi diperlukan untuk melihat efektivitas pelaksanaan kebijakan, kualitas pelayanan yang diberikan, serta kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Dunn (2020), evaluasi kebijakan dilakukan untuk menilai keberhasilan pelaksanaan kebijakan melalui pengukuran terhadap tujuan dan hasil yang dicapai.

Selain itu, perubahan fungsi pasar juga menimbulkan pertanyaan mengenai kesesuaian antara kebijakan yang diambil dengan tujuan awal pembangunan pasar rakyat. Pasar yang semula dirancang sebagai fasilitas ekonomi masyarakat mengalami pergeseran fungsi menjadi pusat pelayanan administratif. Jika tidak diimbangi dengan perencanaan dan pengelolaan yang tepat, hal ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara kepentingan pelayanan publik dan kebutuhan ekonomi masyarakat, khususnya bagi pedagang kecil yang sangat bergantung pada aktivitas pasar.

Dalam dua tahun terakhir, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penguatan sistem pelayanan terpadu. Upaya tersebut dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat agar proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses. Perubahan pola pelayanan juga diarahkan pada integrasi pelayanan antarinstansi sehingga masyarakat dapat memperoleh berbagai jenis layanan dalam satu tempat pelayanan.

Sebagai bentuk implementasi dari upaya tersebut, penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadi salah satu strategi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberadaan MPP diharapkan mampu mengintegrasikan layanan administrasi dari berbagai instansi yang sebelumnya dilaksanakan secara terpisah menjadi pelayanan yang lebih sederhana dan terpusat. Namun demikian, pelaksanaan kebijakan pemanfaatan MPP perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah berjalan efektif serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memandang penting untuk dilakukan evaluasi kebijakan pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai pusat pelayanan publik di Kabupaten Kuantan Singingi. Evaluasi kebijakan diperlukan untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan serta mengetahui dampak dari pelaksanaannya terhadap pedagang, masyarakat pengguna pasar, dan pengelolaan aset publik. Penelitian ini menggunakan konsep evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn

yang menekankan penilaian melalui kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Melalui penelitian evaluasi kebijakan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai pusat pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada pemerintah daerah dalam menyempurnakan kebijakan pemanfaatan pasar rakyat, sehingga tercipta pemanfaatan aset publik yang optimal, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di Kabupaten Kuantan Singingi.

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : "Bagaimana Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik MPP) Di Kabupaten Kuantan Singingi?".

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah referensi ilmiah dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai Evaluasi kebijakan pemanfaatan aset publik di tingkat daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi,

terutama Diskopdagrin, DPMPTSP, dan Bapenda dalam pemanfaatan aset publik.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Administrasi negara merupakan salah satu bidang ilmu sosial yang mempelajari tentang bagaimana pemerintahan dijalankan agar tujuan negara dapat tercapai secara efektif dan efisien. Menurut Siagian (dalam Zein dan Septiani, 2023:15), administrasi negara adalah keseluruhan proses kerja sama yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan dan aparatur negara dalam rangka melaksanakan kebijakan publik untuk mencapai tujuan negara. Administrasi negara tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan tugas birokrasi semata, tetapi juga mencakup koordinasi antarlembaga pemerintah, hubungan antara pusat dan daerah, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Sejalan dengan itu, White (dalam Umiyati, 2024:22) menjelaskan bahwa administrasi negara adalah suatu proses yang mencakup segala upaya pemerintah untuk melaksanakan hukum, kebijakan, dan pelayanan publik dengan cara yang efisien serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi negara memiliki fungsi sebagai alat utama pemerintah dalam mengatur, mengelola, dan memberikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan negara**.**

Ruang lingkup administrasi negara sangat luas karena mencakup seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi pemerintahan. Dwight Waldo (dalam Marto, 2021:30) menyebutkan bahwa ruang lingkup administrasi

negara meliputi kebijakan publik, organisasi pemerintahan, manajemen kepegawaian, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sementara itu, Siagian (dalam Ardiansyah, 2022:18) menegaskan bahwa administrasi negara juga mencakup aspek hukum administrasi yang menjadi dasar legalitas bagi setiap tindakan pemerintahan agar tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan. Lebih lanjut, Henry (dalam Irawan, 2024:41) menambahkan bahwa ruang lingkup administrasi negara tidak hanya bersifat nasional tetapi juga mencakup desentralisasi dan otonomi daerah, yang memberikan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk mengatur urusan sendiri sesuai potensi dan kebutuhan wilayah masing-masing. Dengan demikian, administrasi negara berperan penting dalam menjaga keseimbangan antara kekuasaan pusat dan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Secara teoritis, administrasi negara didasari oleh beberapa teori dan pendekatan. Max Weber (dalam Zein dan Septiani, 2023:58) mengemukakan teori birokrasi yang menekankan pentingnya hierarki, aturan formal, dan pembagian kerja sebagai dasar efisiensi dalam organisasi pemerintahan. Selanjutnya, teori *New Public Management (NPM)* sebagaimana dijelaskan oleh Hood (dalam Irawan, 2024:55), menitikberatkan pada penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta dalam birokrasi publik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas. Selain itu, Osborne dan Gaebler (dalam Umiyati, 2024:60) melalui konsep *reinventing government* menegaskan bahwa pemerintah perlu berinovasi dengan melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Di sisi lain, teori *Good Governance* yang dikemukakan oleh UNDP (dalam Irawan, 2025:33)

menjelaskan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik harus dilandasi prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan supremasi hukum untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan berorientasi pada kepentingan publik. Oleh karena itu, teori-teori tersebut menjadi landasan penting bagi praktik administrasi negara modern di Indonesia.

Prinsip-prinsip administrasi negara juga menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan. Terry (dalam Marto, 2021:47) menyebutkan bahwa prinsip dasar administrasi negara meliputi legalitas, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan koordinasi. Prinsip legalitas memastikan bahwa setiap kebijakan dan tindakan pemerintah harus memiliki dasar hukum yang sah. Prinsip akuntabilitas menuntut agar setiap aparatur publik mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat. Selain itu, Siagian (dalam Ardiansyah, 2022:51) menegaskan bahwa efisiensi dan efektivitas menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan administrasi negara, karena keduanya menentukan seberapa optimal sumber daya negara digunakan untuk mencapai hasil terbaik. Selanjutnya, Frederickson (dalam Umiyati, 2024:63) menambahkan bahwa keadilan sosial dan pelayanan publik yang inklusif juga merupakan bagian penting dari prinsip administrasi negara modern. Pemerintah dituntut tidak hanya efisien, tetapi juga adil dan berpihak kepada kepentingan masyarakat luas.

Fungsi administrasi negara pada dasarnya adalah melaksanakan kebijakan publik yang telah ditetapkan oleh lembaga politik. Menurut Henry Fayol (dalam Zein dan Septiani, 2023:75), fungsi administrasi negara terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kegiatan pemerintahan.

Siagian (dalam Irawan, 2025:44) juga berpendapat bahwa administrasi negara berfungsi sebagai penghubung antara proses politik dan implementasi kebijakan agar keputusan pemerintah dapat dijalankan secara efektif. Dalam konteks pelayanan publik, Umiyati (2024:68) menjelaskan bahwa administrasi negara berperan untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan berkeadilan kepada masyarakat. Fungsi-fungsi tersebut menjadikan administrasi negara sebagai motor utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Perkembangan administrasi negara di Indonesia juga mengalami perubahan seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan reformasi birokrasi. Osborne (dalam Irawan, 2025:59) menyatakan bahwa pemerintahan modern harus mampu beradaptasi dengan era digital melalui penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik (*e-government*) guna meningkatkan transparansi dan efisiensi. Selain itu, Siagian (dalam Marto, 2021:53) menekankan pentingnya perubahan budaya birokrasi menuju pola pikir yang lebih terbuka, adaptif, dan inovatif. Sementara itu, Wibowo (dalam Zein dan Septiani, 2023:82) menjelaskan bahwa pelaksanaan otonomi daerah merupakan salah satu wujud penerapan administrasi negara di tingkat lokal, di mana pemerintah daerah diberi kewenangan untuk mengelola urusannya sendiri sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat. Dengan demikian, administrasi negara di Indonesia terus berkembang seiring perubahan sosial, politik, dan teknologi yang terjadi di masyarakat.

Secara keseluruhan, administrasi negara berfungsi sebagai sistem yang mengatur jalannya pemerintahan agar berjalan efisien, efektif, transparan, dan

akuntabel. Melalui penerapan teori birokrasi modern, prinsip *good governance*, dan inovasi pelayanan publik, administrasi negara berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, responsif, dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

2.1.2 Teori/Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan keputusan atau tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam rangka mengatasi permasalahan publik dan mencapai tujuan tertentu dalam kehidupan masyarakat. Kebijakan publik menjadi instrumen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan karena seluruh aktivitas pemerintah pada dasarnya merupakan implementasi dari kebijakan yang telah ditetapkan.

Menurut Thomas R. Dye (dalam Nugroho, 2021:45), kebijakan publik adalah *"Whatever Governments Choose To Do Or Not To Do",* yang berarti segala sesuatu yang dipilih pemerintah untuk dilakukan maupun tidak dilakukan. Definisi ini menunjukkan bahwa kebijakan publik tidak hanya mencakup tindakan nyata pemerintah, tetapi juga keputusan untuk tidak bertindak terhadap suatu masalah.

Selanjutnya, Anderson (dalam Winarno, 2022:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor dalam rangka memecahkan suatu masalah. Kebijakan publik dengan demikian merupakan proses yang dinamis dan berkelanjutan, bukan sekadar keputusan tunggal.

Menurut Dunn (2020:65), kebijakan publik memiliki tahapan yang dikenal sebagai siklus kebijakan *(Policy Cycle)*, yaitu perumusan masalah, formulasi

kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Tahapan-tahapan ini menunjukkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu proses yang sistematis dan saling berkaitan antara satu tahap dengan tahap lainnya.

Selain itu, menurut Subarsono (2020:23), kebijakan publik juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi sosial, ekonomi, politik, serta kepentingan para aktor yang terlibat dalam proses kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan publik tidak bersifat netral, melainkan merupakan hasil interaksi berbagai kepentingan yang ada di masyarakat.

Nugroho (2021:72) menyatakan bahwa kebijakan publik yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, antara lain berorientasi pada kepentingan publik, memiliki efektivitas dan efisiensi yang tinggi, memiliki dasar hukum yang jelas, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kebijakan yang tidak memenuhi kriteria tersebut berpotensi menimbulkan permasalahan baru dalam implementasinya.

Dengan demikian, kebijakan pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai pusat pelayanan publik merupakan bagian dari kebijakan publik daerah yang perlu dianalisis dan dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

2.1.3 Teori/Konsep Evaluasi

Dalam penelitian ini, teori evaluasi kebijakan yang digunakan merujuk pada teori kebijakan publik sebagai induk teori, di mana evaluasi merupakan bagian dari siklus kebijakan publik yang berfungsi untuk menilai keberhasilan kebijakan yang

telah diimplementasikan.

Evaluasi kebijakan publik merupakan proses sistematis untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Evaluasi tidak hanya menilai hasil akhir kebijakan, tetapi juga mempertimbangkan proses pelaksanaan dan dampaknya terhadap kelompok sasaran. Dalam konteks ini, evaluasi menjadi instrumen penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan kebijakan secara berkelanjutan (evaluative feedback).

Menurut William N. Dunn sebagaimana dikutip dalam buku Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model) oleh Margareth Inof Riisyie Rantung (2024: 52), evaluasi kebijakan adalah proses penilaian yang dilakukan secara sistematis terhadap nilai dan hasil suatu kebijakan dengan membandingkan tujuan awal kebijakan tersebut dengan hasil yang telah dicapai. Dengan pendekatan ini, evaluasi tidak hanya berfokus pada capaian output, tetapi juga mengevaluasi relevansi kebijakan terhadap masalah yang dihadapi masyarakat serta responsivitas kebijakan terhadap kebutuhan publik (policy responsiveness).

Lebih lanjut, Lisdiana (2025: 78) menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan publik mencakup beberapa unsur penting seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan ketepatan kebijakan dalam konteks pelayanan publik. Evaluasi yang komprehensif akan membantu pemerintah dalam mengidentifikasi kelemahan maupun kekuatan pelaksanaan kebijakan, sekaligus memberikan rekomendasi strategis bagi pengambil keputusan untuk melakukan penyempurnaan di masa depan.

Evaluasi kebijakan publik merupakan tahap penting dalam siklus kebijakan yang bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan atau program telah dilaksanakan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan untuk memberikan informasi mengenai keberhasilan atau kegagalan kebijakan, sekaligus menjadi dasar perbaikan kebijakan di masa yang akan datang. Melalui evaluasi, pemerintah dapat mengetahui apakah kebijakan yang dijalankan telah memberikan manfaat bagi masyarakat serta sesuai dengan kebutuhan publik.

Menurut Dunn, evaluasi kebijakan publik adalah proses penilaian yang dilakukan secara sistematis terhadap nilai atau manfaat suatu kebijakan dengan cara membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga memperhatikan proses pelaksanaan kebijakan serta dampaknya terhadap kelompok sasaran. Dengan demikian, evaluasi berfungsi sebagai alat untuk mengukur kinerja kebijakan sekaligus sebagai sarana akuntabilitas pemerintah kepada publik.

Dunn mengemukakan enam kriteria utama dalam evaluasi kebijakan publik, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efisiensi menilai perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan. Kecukupan menunjukkan kemampuan kebijakan dalam mengatasi masalah yang dihadapi. Pemerataan berkaitan dengan distribusi manfaat kebijakan kepada kelompok sasaran. Responsivitas menilai sejauh mana kebijakan mampu merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sedangkan ketepatan berkaitan dengan kesesuaian kebijakan dengan permasalahan yang ada.

Dalam konteks pelayanan publik, evaluasi kebijakan menjadi instrumen penting untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pasar rakyat sebagai fasilitas publik di bidang perdagangan merupakan bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, evaluasi pemanfaatan pasar rakyat diperlukan untuk mengetahui apakah fasilitas tersebut telah dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, baik oleh pedagang maupun pembeli, serta apakah pengelolaannya telah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti efektivitas, efisiensi, dan responsivitas.

Selain itu, Rossi, Lipsey, dan Freeman menyatakan bahwa evaluasi kebijakan merupakan pendekatan sistematis untuk menilai desain, pelaksanaan, dan hasil suatu program atau kebijakan. Evaluasi dilakukan dengan mengkaji kesesuaian antara tujuan kebijakan dengan hasil yang dicapai serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan kebijakan tersebut. Pendekatan ini menekankan bahwa evaluasi tidak hanya berfungsi untuk menilai, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi perbaikan agar kebijakan dapat berjalan lebih optimal.

Berdasarkan konsep evaluasi tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan publik untuk menilai pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pasar rakyat tersebut telah dimanfaatkan sebagai fasilitas pelayanan publik di bidang perdagangan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatannya. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan pengelolaan dan pemanfaatan pasar rakyat

ke depan.

Evaluasi kebijakan publik sebagai bagian dari siklus kebijakan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas kebijakan pemerintah. Evaluasi tidak hanya berfungsi untuk menilai keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan, tetapi juga sebagai dasar dalam perbaikan kebijakan di masa yang akan datang.

Menurut Dunn (2020:78), evaluasi kebijakan merupakan kegiatan yang menghasilkan informasi mengenai nilai atau manfaat suatu kebijakan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Evaluasi juga berfungsi sebagai alat kontrol terhadap kinerja pemerintah dalam melaksanakan kebijakan publik.

Selain itu, Patton (2021:103) menekankan bahwa evaluasi kebijakan modern harus berorientasi pada pemanfaatan hasil evaluasi (utilization-focused evaluation), yaitu hasil evaluasi harus dapat digunakan secara nyata oleh pengambil kebijakan dalam memperbaiki program yang sedang berjalan maupun merancang kebijakan baru yang lebih efektif.

Evaluasi kebijakan juga memiliki fungsi akuntabilitas publik, di mana pemerintah harus mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah dilaksanakan kepada masyarakat. Dengan adanya evaluasi, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kebijakan yang dibuat pemerintah memberikan manfaat nyata bagi kehidupan mereka.

Dengan demikian, evaluasi kebijakan dalam penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menilai pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai pusat

pelayanan publik, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas kebijakan di masa mendatang.

2.1.4 Teori/Konsep Aset Publik/Barang Milik Daerah

Aset publik atau barang milik daerah (BMD) merupakan seluruh kekayaan daerah, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, yang dimiliki dan dikuasai oleh pemerintah daerah serta digunakan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Mahmudi (2019:24), aset daerah adalah semua kekayaan daerah baik yang dibeli maupun yang diperoleh melalui cara lain yang sah, yang digunakan untuk mendukung kegiatan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan aset publik menjadi penting karena aset merupakan sumber daya ekonomi yang memiliki potensi untuk menghasilkan manfaat dan nilai tambah bagi pemerintah daerah.

Halim (2020:67) menjelaskan bahwa pengelolaan barang milik daerah adalah bagian dari manajemen keuangan daerah yang bertujuan untuk menjamin tertib administrasi dan akuntabilitas pengelolaan aset negara atau daerah. Proses pengelolaan tersebut meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, penggunaan, pemanfaatan, pengamanan, pemindahtanganan, penghapusan, dan penatausahaan. Menurutnya, setiap tahapan harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan agar pengelolaan aset daerah dapat memberikan nilai ekonomi dan sosial secara optimal.

Menurut Suwanda (2018:39), aset publik memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai alat untuk mendukung kegiatan pelayanan publik dan sebagai sumber pendapatan daerah apabila dimanfaatkan secara produktif. Namun dalam

praktiknya, banyak pemerintah daerah yang belum mengelola asetnya secara profesional karena lemahnya sistem pencatatan, inventarisasi, dan pengawasan. Hal ini menyebabkan munculnya potensi kerugian daerah serta rendahnya transparansi dalam pengelolaan aset.

Sementara itu, Mardiasmo (2018:112) menegaskan bahwa pengelolaan aset daerah harus berlandaskan pada prinsip *Value For Money* yang mencakup tiga unsur penting, yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektivitas. Prinsip ini memastikan bahwa setiap aset daerah dikelola dengan cara yang memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, dengan biaya yang paling efisien dan hasil yang paling optimal.

Lebih lanjut, menurut Halim dan Kusufi (2014:121), aset publik harus dikelola berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Transparansi diperlukan agar masyarakat dapat mengawasi proses pengelolaan aset daerah, akuntabilitas untuk menjamin pertanggungjawaban yang jelas terhadap pengelolaan kekayaan daerah, dan partisipasi publik agar kebijakan pengelolaan aset sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan barang milik daerah yang profesional dan berintegritas tidak hanya mencerminkan tertib administrasi, tetapi juga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

2.1.5 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan umum. Menurut Sinambela (2019:5), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan

peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka memberikan jasa, baik berupa barang maupun layanan administratif kepada masyarakat.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2018:47) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan),f *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam menilai seberapa baik suatu instansi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2018:22), pelayanan publik yang baik harus didukung oleh kinerja aparatur yang profesional dan sistem birokrasi yang efisien. Ia menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan adanya kepastian waktu, biaya, dan prosedur yang jelas serta sikap ramah dari petugas. Dalam konteks administrasi negara, pelayanan publik merupakan perwujudan nyata dari fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat *(public servant)*, bukan penguasa.

Mardiasmo (2018:98) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya dinilai dari kecepatan atau hasil akhir, tetapi juga dari proses dan etika pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, Ratminto dan Winarsih (2019:14) menyatakan bahwa pelayanan publik harus berlandaskan pada prinsip-prinsip *good governance* seperti

transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan keadilan. Prinsip-prinsip tersebut menjamin bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya dilihat dari aspek administratif, tetapi juga dari nilai moral dan sosial yang terkandung di dalamnya.

Menurut Pasolong (2020:76), reformasi pelayanan publik diperlukan untuk menciptakan birokrasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ia menegaskan bahwa paradigma pelayanan publik telah bergeser dari *rule-driven bureaucracy menuju citizen-driven bureaucracy,* di mana kepuasan dan partisipasi masyarakat menjadi ukuran utama keberhasilan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance).*

Dengan demikian, teori pelayanan publik menegaskan bahwa pemerintah berperan sebagai pelayan masyarakat, bukan penguasa. Pelayanan publik yang baik mencerminkan keberhasilan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

2.1.6 Teori/Konsep *Good Governance*

Konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan salah satu prinsip dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan modern yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum. Menurut Sedarmayanti (2017:35), *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran

penyalahgunaan kekuasaan, dan peningkatan komitmen terhadap supremasi hukum.

Lebih lanjut, Mardiasmo (2018:120) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan upaya untuk menciptakan pemerintahan yang bersih *(clean government)* dan berwibawa *(authoritative government)* melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses pengambilan keputusan publik. Ia menegaskan bahwa tata kelola yang baik tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses pengelolaan sumber daya publik yang efektif dan bertanggung jawab.

Menurut UNDP (dalam Pasolong, 2020:82), good governance memiliki delapan prinsip utama, yaitu partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman bagi pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya secara berkeadilan.

Sementara itu, LAN dan BPKP (dalam Sedarmayanti, 2017:42) menyebutkan bahwa pelaksanaan good governance di Indonesia diarahkan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada kepentingan rakyat. Implementasi prinsip *good governance* diperlukan agar terjadi keseimbangan antara kepentingan negara, masyarakat, dan sektor swasta dalam pembangunan nasional.

Menurut Dwiyanto (2018:66), *good governance* hanya dapat terwujud apabila birokrasi publik bersifat responsif dan terbuka terhadap aspirasi masyarakat. Ia menegaskan bahwa tata kelola yang baik bukan hanya tanggung

jawab pemerintah, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi kinerja penyelenggaraan negara. Dengan demikian, good governance mencerminkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, bersih, dan berkeadilan.

Selain itu, Sedarmayanti (2017:51) juga menambahkan bahwa penerapan *good governance* di Indonesia masih menghadapi tantangan seperti lemahnya akuntabilitas publik, rendahnya transparansi birokrasi, dan masih kuatnya budaya patrimonial. Oleh karena itu, upaya reformasi birokrasi dan peningkatan integritas aparatur negara menjadi hal penting dalam memperkuat penerapan *good governance* di tingkat pusat maupun daerah.

Dengan demikian, teori *good governance* menekankan bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang baik bukan hanya dilihat dari keberhasilan pembangunan fisik, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam menjamin keterbukaan, keadilan, dan tanggung jawab kepada publik. Good governance menjadi landasan penting bagi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan pemerintahan yang dipercaya masyarakat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar berpikir peneliti dalam melakukan evaluasi terhadap kebijakan pemanfaatan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang terdiri atas efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan untuk menilai keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik melalui MPP.

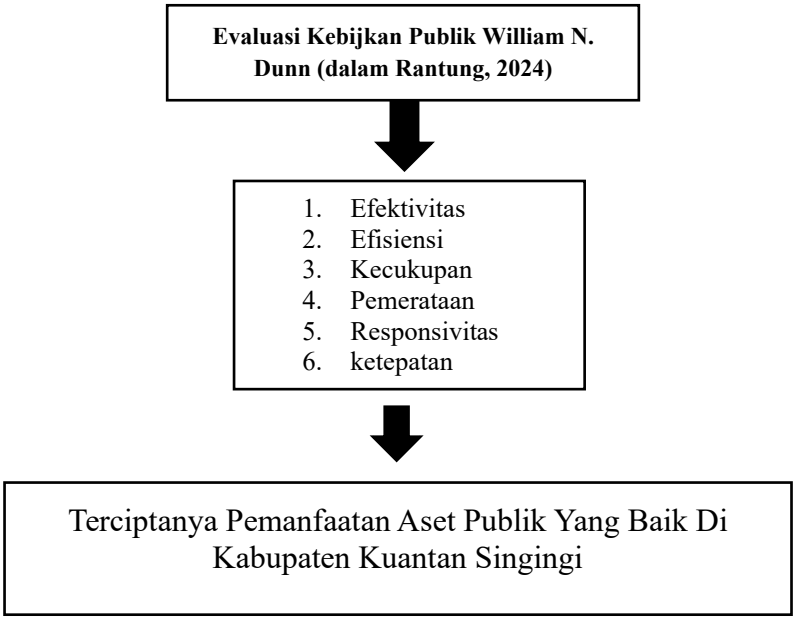
Melalui penerapan indikator tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah.

Penelitian ini menggunakan konsep evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn sebagaimana dikutip oleh Rantung (2024), yang menyatakan bahwa evaluasi merupakan proses penilaian terhadap nilai dan hasil kebijakan dengan membandingkan antara tujuan kebijakan dan pelaksanaannya. Evaluasi pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan dilakukan dengan menggunakan kriteria evaluasi yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Melalui penerapan kriteria evaluasi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat keberhasilan pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai pusat pelayanan publik. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) dan DPMPTSP serta mengoptimalkan pemanfaatan aset daerah yang digunakan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Adapun kerangka pemikirannya sebagai berikut:

Tabel II. 1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi





2.3 Hipotesis Kerja

Hipotesis kerja merupakan dugaan sementara yang digunakan sebagai arah dalam penelitian evaluasi, Hipotesis kerja dalam penelitian ini adalah bahwa pemanfaatan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga diperlukan evaluasi berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk memperjelas makna konsep yang diteliti agar dapat dipahami secara konkret dalam pelaksanaan penelitian untuk memberikan batasan terhadap konsep penelitian agar dapat dipahami dan diukur secara jelas. Penelitian ini menggunakan indikator evaluasi kebijakan menurut Dunn (2020) yang terdiri dari efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

2.4.1 Efektivitas

Efektivitas *(effectiveness)* merupakan indikator evaluasi kebijakan yang digunakan untuk menilai sejauh mana tujuan kebijakan telah tercapai. Menurut Dunn (2020), efektivitas menunjukkan hubungan antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, efektivitas digunakan untuk menilai ketercapaian tujuan pemanfaatan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.4.2 Efisiensi

Efisiensi *(efficiency)* merupakan indikator evaluasi kebijakan yang digunakan untuk menilai penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan kebijakan. Menurut Dunn (2020), efisiensi menunjukkan perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan. Dalam penelitian ini, efisiensi digunakan untuk menilai kemudahan dan kelancaran pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP).

2.4.3 Kecukupan

Kecukupan *(adequacy)* merupakan indikator evaluasi kebijakan yang digunakan untuk melihat sejauh mana hasil kebijakan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Dunn (2020), kecukupan menunjukkan tingkat kemampuan kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan publik. Dalam penelitian ini, kecukupan digunakan untuk menilai kemampuan pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.4.4 Pemerataan

Pemerataan *(equity)* merupakan indikator evaluasi kebijakan yang digunakan untuk melihat sejauh mana manfaat kebijakan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Menurut Dunn (2020), pemerataan menekankan pada distribusi manfaat kebijakan secara adil. Dalam penelitian ini, pemerataan digunakan untuk menilai akses masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP).

2.4.5 Responsivitas

Responsivitas *(responsiveness)* merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam merespons kebutuhan masyarakat. Menurut Dunn (2020), responsivitas menunjukkan sejauh mana kebijakan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, responsivitas digunakan untuk menilai ketanggapan pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP).

2.4.6 Ketepatan

Ketepatan *(appropriateness)* merupakan indikator evaluasi kebijakan yang digunakan untuk menilai kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Dunn (2020), ketepatan menunjukkan sejauh mana kebijakan menjadi solusi atas permasalahan yang dihadapi. Dalam penelitian ini, ketepatan digunakan untuk menilai kesesuaian pemanfaatan Mal Pelayanan Publik (MPP) terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat.

Dalam kebijakan pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai pusat pelayanan publik, ketepatan dapat dilihat dari kesesuaian kebijakan alih fungsi

pasar dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat dan kebutuhan pelayanan publik di Kabupaten Kuantan Singingi. Kebijakan dikatakan tepat apabila mampu meningkatkan akses pelayanan publik tanpa mengabaikan fungsi utama pasar rakyat sebagai pusat kegiatan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan keenam variabel tersebut, penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn sebagai dasar dalam menganalisis Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Pusat Pelayanan Publik di Kabupaten Kuantan Singingi, dengan tujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

2.5 Operasional Variabel

Tabel II. 2 : Operasional Variabel penelitian Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi

konsep	Variabel	indikator	item yang dinilai	Ukuran
Teori William N. Dunn (dalam Rantung, 2024)	Evaluasi Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Kab. Kuantan Singingi	Efektivitas	a. EfektivitasKetercapaian tujuan pelayanan MPP b. Kesesuaian fungsi pasar sebagai pusat pelayanan	1. Baik 2. Cukup baik 3. Kurang baik
		Efisiensi	a. EfisiensiKemudahan prosedur pelayanan b. Pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan	1. Baik 2. Cukup baik 3. Kurang baik
		Kecukupan	a. Kecukupan Ketersediaan fasilitas pelayanan b. Kemampuan pelayanan memenuhi kebutuhan masyarakat	1. Baik 2. Cukup baik 3. Kurang baik
		Pemerataan		1. Baik 2. Cukup baik

			a. PemerataanKemudahan akses pelayanan bagi masyarakat b. Kesetaraan masyarakat dalam memperoleh pelayanan	3. Kurang baik
		Responsivitas	a. Ketanggapan petugas terhadap kebutuhan masyarakat b. Kecepatan penanganan keluhan pelayanan	1. Baik 2. Cukup baik 3. Kurang baik
		Ketepatan	a. Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat b. Ketepatan pelaksanaan kebijakan pelayanan	1.Baik 2. Cukup baik 3.Kurang baik

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2026

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian survei, dengan tingkat eksplanasi deskriptif, serta menggunakan analisis data kualitatif.

Pengertian penelitian survei menurut Sugiyono (2019:12) adalah penelitian yang dilakukan terhadap populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Dalam konteks penelitian ini, metode survei digunakan untuk memperoleh gambaran tentang implementasi kebijakan pemanfaatan aset publik daerah di Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian deskriptif menurut Nazir (2017:54) adalah metode penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Artinya, penelitian ini tidak mencari hubungan sebab-akibat, tetapi menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Sementara itu, pendekatan kualitatif menurut Moleong (2021:6) adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada makna dan proses implementasi kebijakan, bukan pada pengukuran angka.

Dengan demikian, kombinasi antara penelitian survei, tingkat eksplanasi deskriptif, dan pendekatan kualitatif dianggap paling tepat untuk menjelaskan fenomena Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Pusat Pelayanan Publik Di Kabupaten Kuantan Singingi.

3.2 Informan

Informan penelitian adalah individu yang dipilih secara sengaja oleh peneliti untuk memberikan informasi, data, serta pandangan yang relevan terhadap fokus penelitian. Menurut Moleong (2021:132), informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan memiliki peran penting karena menjadi sumber utama dalam memperoleh data yang mendalam terkait fenomena yang diteliti.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling, yaitu teknik penentuan sampel yang dilakukan dengan sengaja memilih individu atau kelompok yang dianggap memiliki informasi paling relevan, mendalam, dan mengetahui secara langsung permasalahan yang sedang diteliti (Sugiyono, 2019:134). Dengan teknik ini, peneliti dapat memilih informan yang benar-benar memahami implementasi kebijakan pemanfaatan aset publik daerah melalui transformasi pasar rakyat Teluk Kuantan menjadi pusat pelayanan publik di Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun informan penelitian terdiri dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi, Pegawai DPMPTSP, Petugas Operasional MPP, dan masyarakat pengguna layanan MPP.

Tabel III. 1 :Informan Penelitian Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Kuantan Singingi

No	Unsur Informan	Jumlah		Persentase (%)
		Informan	Key Informan	
1	Kepala Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP)	1	1	100%
2	Pegawai Dinas DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi	2	-	100%
3	Petugas Operasional Mal Pelayanan Publik (MPP)	3	1	100%
4	Masyarakat Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik (MPP)	12	6	100%
Jumlah		**18**	**8**	**100%**

Sumber: Olahan Peneliti 2026

3.3 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini digunakan untuk saling melengkapi agar hasil penelitian lebih akurat dan komprehensif.

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:225), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang terlibat dalam penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi, Pegawai DPMPTSP, Petugas Operasional Mal Pelayanan Publik (MPP), serta masyarakat pengguna layanan. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kebijakan pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk

Kuantan sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) dan kantor DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Nazir (2017:66), data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada, seperti dokumen resmi, laporan instansi pemerintah, arsip, buku, dan literatur yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen peraturan daerah, laporan tahunan dinas terkait, data profil pasar rakyat, literatur teori evaluasi kebijakan, serta buku-buku yang membahas tentang aset publik dan pelayanan publik. Data sekunder berfungsi untuk mendukung, melengkapi, serta memperkuat hasil temuan dari data primer.

Dengan demikian, kombinasi antara data primer dan data sekunder dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Pusat Pelayanan Publik Di Kabupaten Kuantan Singingi.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) dan Kantor DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan menurut William N. Dunn.

3.5 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Pasar Rakyat Teluk Kuantan, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau.

Lokasi ini dipilih karena merupakan objek dari kebijakan pemanfaatan aset publik daerah melalui pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) dan kantor DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data yang valid dan relevan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi.

3.6.1 Observasi

Menurut Nasution (2018:105), observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung aktivitas atau fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Pasar Rakyat Teluk Kuantan untuk melihat kondisi fisik, aktivitas pelayanan, serta pelaksanaan kebijakan pemanfaatan aset publik daerah.

3.6.2 Wawancara

Menurut Moleong (2021:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (informan) yang memberikan jawaban. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang dianggap memahami kebijakan pemanfaatan aset publik daerah, seperti pejabat dinas, pengelola pasar, pedagang, dan masyarakat.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut Arikunto (2019:274), dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menelusuri catatan, arsip, laporan, maupun dokumen resmi yang berkaitan dengan objek penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data sekunder, seperti peraturan daerah, dokumen aset publik, foto kegiatan, dan laporan dari dinas terkait.

3.6.4 Triangulasi

Menurut Sugiyono (2019:372), triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan kredibel. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar informasi yang diperoleh saling menguatkan dan tidak bias.

3.7 Metode Analisis Data

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2018:16), analisis data merupakan proses mencari, mengatur, dan menafsirkan data secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang bermakna terhadap fenomena yang diteliti. Analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian secara terus-menerus, sehingga hasilnya dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini, metode analisis data berfungsi untuk mengolah, menafsirkan, dan menyimpulkan hasil temuan di lapangan agar memberikan gambaran yang jelas mengenai Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Pusat Pelayanan Publik Di Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

3.7.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses sistematis untuk memperoleh informasi yang relevan dari lapangan melalui berbagai teknik seperti wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen terkait. Menurut Sugiyono (2019:224), pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data yang sesuai dengan fokus penelitian. Sementara itu, Moleong (2021:157) menyatakan bahwa pengumpulan data adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi yang diperlukan guna menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan demikian, pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara terencana dan terarah untuk memperoleh informasi mendalam Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Pusat Pelayanan Publik Di Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam konteks ini, data dikumpulkan dalam bentuk deskriptif yang kaya untuk mendukung analisis lebih lanjut.Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

3.7.2 Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019:338), reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data

mentah yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih teratur dan bermakna. Reduksi data dilakukan secara berkelanjutan sejak awal pengumpulan data hingga tahap analisis akhir. Tujuan dari reduksi data adalah untuk memfokuskan data pada hal-hal yang relevan dengan fokus penelitian, sehingga peneliti dapat menafsirkan dan memahami makna dari informasi yang diperoleh.

Dalam konteks penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan menyeleksi hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Pusat Pelayanan Publik Di Kabupaten Kuantan Singingi. Data yang dianggap tidak relevan atau tidak mendukung fokus penelitian disisihkan, sementara data yang penting dipilah dan dikategorikan sesuai tema agar memudahkan proses analisis selanjutnya.

3.7.3 Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (2018:20), penyajian data (data display) merupakan tahapan dalam analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menyusun informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis agar mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, grafik, bagan, atau matriks yang menggambarkan hubungan antar kategori dan variabel penelitian. Melalui penyajian data, peneliti dapat melihat pola, kecenderungan, serta hubungan antarkomponen secara lebih jelas sehingga mempermudah dalam penarikan kesimpulan.

3.7.4 Pengambilan Keputusan/Verifikasi

Menurut Miles dan Huberman (2018:22), penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menemukan makna, pola, hubungan, dan temuan penting dari data yang telah disajikan. Pada tahap ini, peneliti menafsirkan hasil penyajian data dengan menghubungkannya pada teori, konsep, dan rumusan masalah penelitian. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil memiliki dasar yang kuat dan sesuai dengan fakta di lapangan.

3.8 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian Tentang Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Pusat Pelayanan Publik Di Kabupaten Kuantan Singingi dapat di lihat pada tabel III. 2 berikut :

Bagan III.2 : Jadwal Penelitian Tentang Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik(MPP) Di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2025/2026															
		November				Desember				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan judul																
2.	Pembuatan proposal		■	■													
3.	Bimbingan Proposal				■	■											
4.	Ujian Proposal											■					
5.	Revisi proposal																
6.	Bimbingan Skripsi																
7.	Ujian Skripsi																
8.	Revisi Skripsi																

BAB IV
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kabupaten Kuantan Singingi

Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Riaundan Teluk Kuantan sebagai Ibu Kotanya. Kota Teluk Kuantan berjarak 160 km dari Ibu Kota Provinsi Riau yakni Kota Pekanbaru. Kabupaten Kuantan Singingi merupakan sebuah Kabupaten Pemekaran dari Kabupaten Indragiri Hulu yang dibentuk berdasarkan undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Siak, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam, dengan Ibu Kota Teluk Kuantan. Sejak tanggal 12 oktober tahun 1999 Kabupaten Kuantan Singingi resmi menjadi sebuah kabupaten di Provinsi Riau.

Kabupaten Kuantan Singingi pada awalnya membawahi 6 kecamatan yang dimekarkan menjadi 12 kecamatan. Selang waktu 11 tahun kemudian dimekarkan lagi 3 kecamatan baru yakni Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kecamatan Sentajo Raya, dan Kecamatan Pucuk Rantau. Sampai dengan saat ini Kabupaten Kuantan Singingi resmi memiliki 15 kecamatan, yakni Kuantan Mudik, Hulu Kuantan, Gunung Toar, Singingi, Singingi Hilir, Kuantan Tengah, Benai, Kuantan Hilir, Pangean, Logas Tanah Darat, Cerenti, Inuman, Sentajo Raya, Kuantan Hilir Seberang, Pucuk Rantau.

Sejak Kabupaten Kuantan Singingi dibentuk, Kabupaten Kuantan Singingi sudah mengalami beberapa kali pergantian Bupati hingga sekarang. Adapun

pejabat-pejabat yang pernah menjadi Bupati Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel IV. 1 : Nama-nama Bupati Kabupaten Kuantan Singingi dan Periode Menjabat

No	Nama Bupati	Periode Jabatan
1.	Drs. H. Rusdji S. Abrus	Periode Tahun 2000-2001
2.	Drs. H. Asrul Ja'afar	Periode Tahun 2001-2006
3.	H. Sukarmis	Periode Tahun 2006-2011
4.	H. Sukarmis	Periode Tahun 2011-2016
5.	Drs. H, Mursini, M.Si	Periode Tahun 2016-2021
6.	Suhardiman Amby, S.P.,M.M	Periode Tahun 2021-sekarang

Sumber:Data Olahan Penulis Tahun 2026

4.2 Luas dan Batas Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi

Kabupaten Kuantan Singingi terletak pada posisi 0º00'-1º00' Lintang Selatan dan 101º02'-101º55' Bujur Timur dengan luas wilayah 7.656,03 km² dengan ketinggian berkisar 25-30 meter diatas permukaan laut. Kabupaten Kuantan Singingi berbatasan dengan 3 Provinsi, yaitu Provinsi Riau, Jambi dan Sumatera Barat. Batas wilayah Kabupaten Kuantan Singingi yaitu sebagai berikut:

Kabupaten Kuantan Singingi terletak pada posisi 0º00'-1º00' Lintang Selatan dan 101º02'-101º55' Bujur Timur dengan luas wilayah 7.656,03 km² dengan ketinggian berkisar 25-30 meter diatas permukaan laut. Kabupaten Kuantan Singingi berbatasan dengan 3 Provinsi, yaitu Provinsi Riau, Jambi dan Sumatera Barat. Batas wilayah Kabupaten Kuantan Singingi yaitu sebagai berikut:

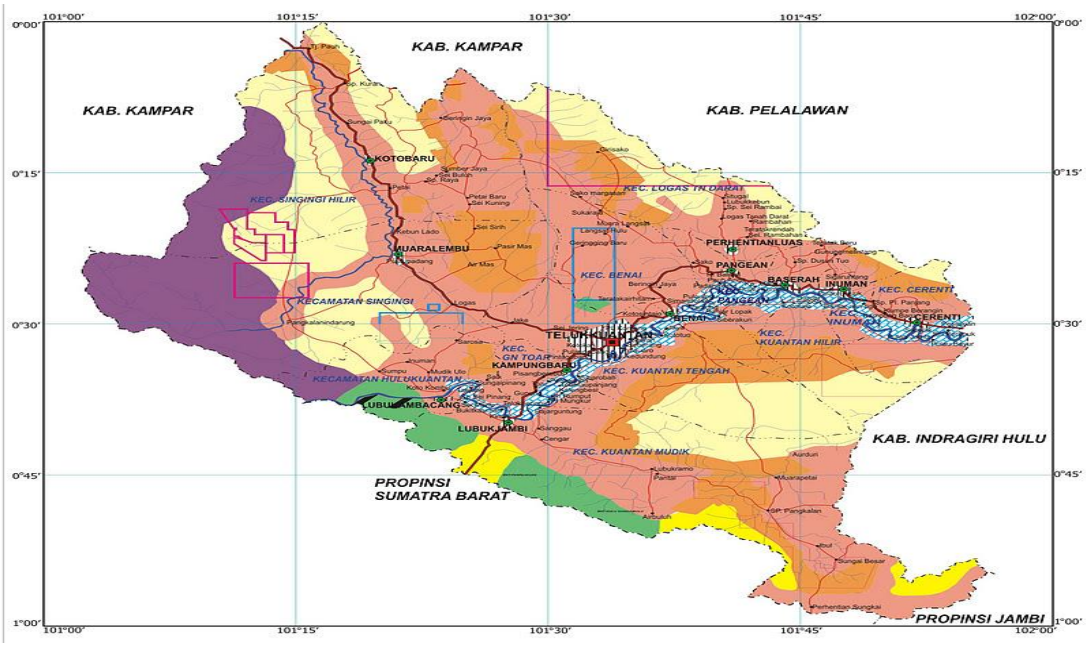
4.2.1 Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan

4.2.2 Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Jambi.

4.2.3 Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat.

4.2.4 Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu.

Gambar IV.1 : Peta Administrasi Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber: https://kuansing.go.id/id/page/peta-wilayah.html

Secara administrasi Kabupaten Kuantan Singingi dibagi 15 kecamatan, 11 kelurahan dan 218 desa. Kecamatan dengan jumlah desa terbanyak adalah Kecamatan Kuantan Mudik, yaitu sebanyak 23 desa dan paling sedikit terdapat di Kecamatan Pucuk Rantau sebanyak 10 desa. Kecamatan dengan luas wilayah terluas adalah Kecamatan Singingi (1.953,66 km^2), kemudian diikuti dengan Kecamatan Singingi Hilir (1.530,97 km^2). Gambaran umum luas wilayah dan jumlah desa/kelurahan per kecamatan sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel IV. 2 : Luas Wilayah Administrasi dan Jumlah Desa/Kelurahan di Kabupaten Kuantan Singingi

No	Kecamatan	Luas Wilayah	Desa/Kelurahan		Total
			Desa	Kelurahan	
1	Kuantan Mudik	564.28	23	1	24
2	Hulu Kuantan	384.4	12	-	12
3	Gunung Toar	165.25	14	-	14
4	Singingi	1.953.66	13	1	14
5	Singingi Hilir	1.530,97	12	-	12
6	Kuantan Tengah	270,74	20	3	23
7	Benai	124,66	15	2	17
8	Kuantan Hilir	148,77	14	2	16
9	Pangean	145,32	17	-	17
10	Logas Tanah Darat	380,34	15	-	15
11	Cerenti	456,00	11	2	13
12	Inuman	145,70	14	-	14
13	Sentajo Raya	114,29	14	-	14
14	Kuantan Hilir Seberang	821,64	15	-	15
15	Pucuk Rantau	7.656,03	10	-	10
Total		**7.656,03**	**218**	**11**	**229**

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2026

4.3 Kondisi Geografis dan Karakteristik Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi

Secara morfologi Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dibagi atas dataran rendah, perbukitan bergelombang, perbukitan tinggi, dan pegunungan dengan ketinggian berkisar 25-30 meter dari permukaan laut. Berdasarkan ketinggiannya Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari beberapa jenis ketinggian, sedangkan berdasarkan kemiringan tanah di Kabupaten Kuantan Singingi terbagi atas 0-2%, 2-5%, dan >25-40%. Secara struktur geologi wilayah Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari patahan naik, patahan mendatar, dan lipatan.

Disamping itu, Kabupaten Kuantan Singingi memiliki potensi sumber daya mineral yang beragam yang dapat digali dan dimanfaatkan sebagai sumber PAD untuk pembangunan ekonomi, seperti Batubara, Emas, Sirtu, Kaolin, Bentonit, Bitumen Padat, Batu Gamping, dan Mangan. Sebagian dari potensi sudah dieksploitasi, antara lain yaitu Batubara, Emas, dan Mangan.

Untuk Daerah Aliran Sungai (DAS) Sungai Singingi mengaliri 2 (dua) kecamatan yaitu Singingi dan Singingi Hilir. Keberadaan Sungai Kuantan/Sungai Indragiri dan Sungai Singingi mempunyai peranan yang sangat penting terutama sebagai sarana pemanfaatan bagi masyarakat baik segi transportasi, sumber air irigasi, usaha perikanan, dan memiliki potensi sumber daya buatan untuk menghasilkan pasokan listrik tenaga air Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum di siang hari berkisar antara 32,6^{o} C – 36,5^{o} C dan suhu udara minimum di malam hari berkisar antara 19,2^{o} C – 22,0^{o} C.

4.4 Kondisi Demografi Kabupaten Kuantan Singingi

4.4.1 Kependudukan

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi pada Tahun 2023 penduduk tercatat sebanyak 356.246 jiwa yang terdiri 180.929 jiwa laki-laki dan 175.317 jiwa perempuan. Kecamatan yang paling banyak penduduknya di Kecamatan Kuantan Tengah, yaitu 54.381 jiwa dan Kecamatan yang paling sedikit penduduknya adalah kecamatan Hulu Kuantan, yaitu 4.969 jiwa. Berikut adalah jumlah penduduk Kabupaten Kuantan Singingi di setiap

Kecamatan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 3 : Jumlah Penduduk di Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki Dan Perempuan

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Kuantan Mudik	13.175	12.852	26.027
2	Kuantan Tengah	27.272	27.109	54.381
3	Singingi	18.779	17.766	36.545
4	Kuantan Hilir	7.419	7.338	14.757
5	Cerenti	8.571	8.176	16.747
6	Benai	8.870	8.884	17.754
7	Gunung Toar	7.319	7.121	14.440
8	Singingi Hilir	23.308	22.016	45.324
9	Pangean	10.625	10.426	21.051
10	Logas Tanah Darat	13.629	12.964	26.593
11	Inuman	8.732	8.263	16.995
12	Hulu Kuantan	4.969	4.972	9.941
13	Kuantan Hilir Seberang	5.706	5.703	11.409
14	Sentajo Raya	16. 465	16.031	32.496
15	Pucuk Rantau	6.090	5.696	11.768

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2026

4.4.2 Mata Pencaharian

Mayoritas mata pencaharian masyarakat rata-rata dalam bidang pertanian. Sebanyak 61,95% masyarakatnya bermata pencaharian sebagai petani. Selain itu masyarakat juga banyak memanfaatkan sektor lain seperti perkebunan, peternakan, perikanan, pertambangan, dan industri.

4.5 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan secara terpadu. Pembentukan DPMPTSP merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan dan nonperizinan yang cepat, mudah, transparan, serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Sebelum menjadi DPMPTSP seperti saat ini, kelembagaan pelayanan perizinan di Kabupaten Kuantan Singingi telah mengalami beberapa kali perubahan sesuai dengan perkembangan regulasi dan kebutuhan pelayanan masyarakat. Awalnya pelayanan perizinan dilaksanakan melalui Unit Pelayanan Terpadu (UPT) yang diresmikan pada tanggal 28 Desember 2007 berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 13 Tahun 2006 tentang Unit Pelayanan Terpadu dan Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 190 Tahun 2007 tentang Pedoman Unit Pelayanan Terpadu. Pada masa tersebut, UPT belum menjadi organisasi struktural, melainkan hanya sebagai unit yang mengoordinasikan pelayanan rekomendasi dan perizinan dalam satu tempat, sedangkan kewenangan penerbitan izin tetap berada pada masing-masing perangkat daerah sesuai kewenangannya.

Seiring dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, kelembagaan tersebut kemudian

berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) mulai Januari 2009 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan melalui pembentukan lembaga yang lebih terstruktur.

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 3 Tahun 2013, kelembagaan tersebut kembali mengalami perubahan menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Perubahan ini dilakukan untuk mengintegrasikan fungsi pelayanan perizinan dengan urusan penanaman modal sehingga pelayanan kepada investor dapat dilakukan secara lebih optimal dan terpadu.

Perkembangan organisasi kembali terjadi pada tahun 2016 melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan peraturan tersebut dibentuk Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) sebagai perangkat daerah yang menangani urusan penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, dan ketenagakerjaan.

Dalam perkembangannya, urusan ketenagakerjaan kemudian dipisahkan sehingga organisasi tersebut menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi sebagaimana dikenal saat ini. DPMPTSP berperan sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dan

nonperizinan berbasis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sekaligus menjadi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam mendorong peningkatan investasi di Kabupaten Kuantan Singingi melalui pelayanan yang profesional, cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai salah satu perangkat daerah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi terus melakukan inovasi pelayanan, termasuk melalui penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik serta penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, maupun lembaga lainnya dalam satu lokasi pelayanan. Kehadiran MPP diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, serta mendukung terciptanya iklim investasi yang kondusif di Kabupaten Kuantan Singingi.

4.6 Visi Dan Misi

4.6.1 Visi

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi adalah: “Terwujudnya Iklim Investasi yang Kondusif, Pelayanan Prima dan Tenaga Kerja yang Profesional.”

Adapun pengertian dari pokok-pokok visi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.6.1.1 Terwujudnya merupakan kondisi yang ingin dicapai melalui penyelenggaraan tugas dan fungsi DPMPTSP secara optimal dan berkesinambungan.

4.6.1.2 Iklim Investasi yang Kondusif adalah terciptanya lingkungan investasi yang aman, nyaman, transparan, memberikan kepastian hukum, serta mampu menarik minat investor untuk menanamkan modal di Kabupaten Kuantan Singingi.

4.6.1.3 Pelayanan Prima adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat, transparan, akuntabel, profesional, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

4.6.1.4 Tenaga Kerja yang Profesional adalah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, keterampilan, etos kerja, serta mampu bersaing dan beradaptasi dengan perkembangan dunia kerja sehingga dapat mendukung pembangunan daerah.

4.6.2 Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi menetapkan beberapa misi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi. Adapun misi DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

4.6.2.1 Meningkatkan pelayanan prima melalui penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

4.6.2.2 Mengembangkan sistem informasi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu berbasis teknologi informasi.

4.6.2.3 Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang profesional, berintegritas, dan akuntabel.

4.6.2.4 Merumuskan kebijakan yang mampu mendorong peningkatan investasi di Kabupaten Kuantan Singingi.

4.6.2.5 Menciptakan iklim investasi yang kondusif guna menarik minat investor

4.6.2.6 Meningkatkan promosi potensi dan komoditas unggulan daerah sebagai daya tarik investasi.

4.6.2.7 Meningkatkan kualitas pelayanan serta penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan.

4.6.2.8 Meningkatkan koordinasi dan kerja sama dengan berbagai instansi dalam rangka mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

4.7 Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 9 Tahun 2022, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai tugas membantu Bupati

dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

4.7.1 Perumusan program dan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

4.7.2 Pelaksanaan program dan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

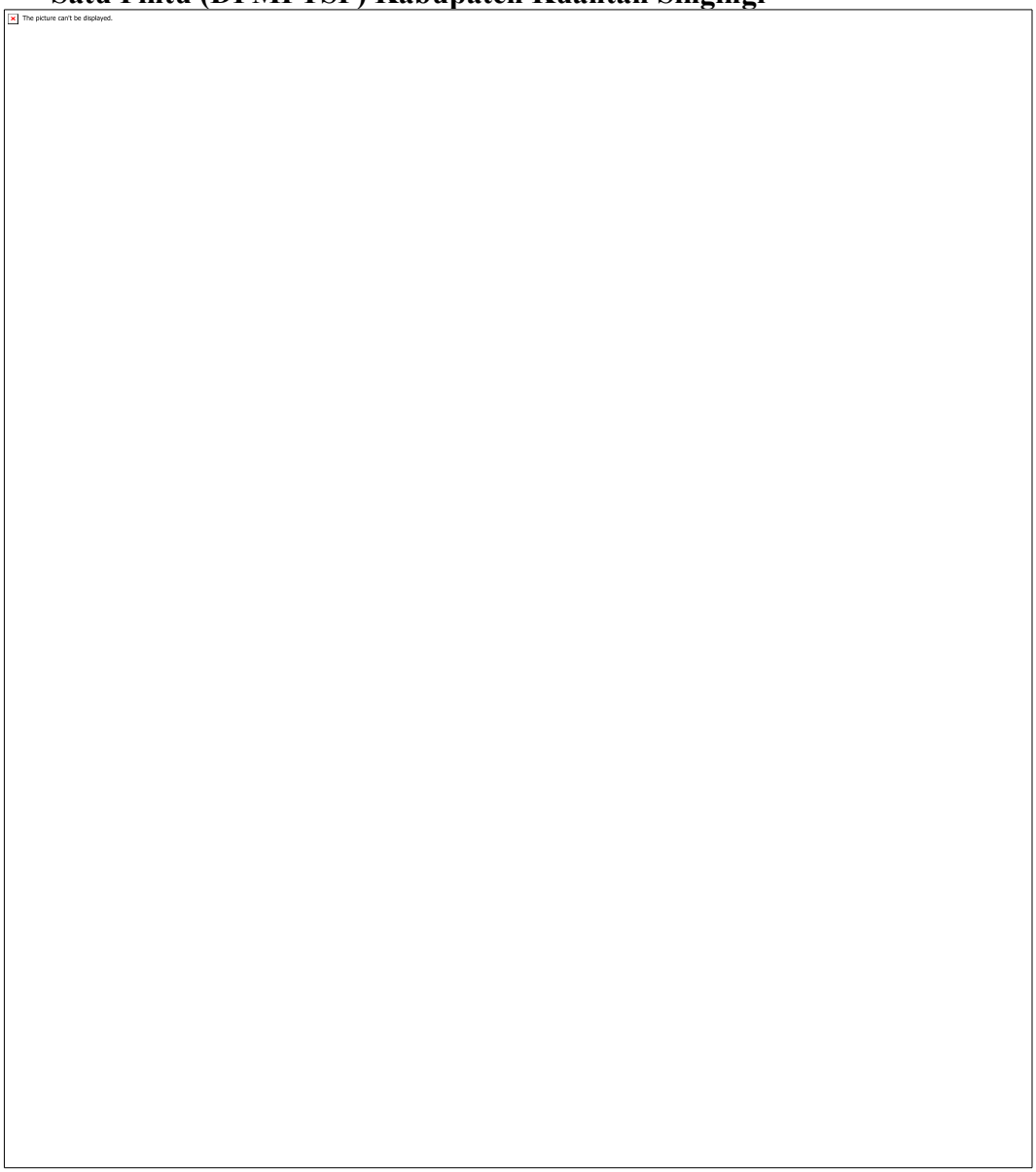
4.7.3 Pelaksanaan administrasi pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

4.7.4 Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

4.7.5 Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan terhadap penyelenggaraan urusan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

4.7.6 Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4.8 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singin

BAB VI
PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi, dapat disimpulkan bahwa kebijakan tersebut secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Kebijakan ini telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan, serta mengoptimalkan pemanfaatan aset daerah. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti belum optimalnya sosialisasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta masih perlunya peningkatan koordinasi antarinstansi agar penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

6.2.1 Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

melalui evaluasi secara berkala agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

6.2.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diharapkan dapat meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, memperkuat koordinasi dengan instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik, serta meningkatkan kompetensi petugas agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal.

6.2.3 Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan objek, teori, maupun metode penelitian yang berbeda sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih luas dan menjadi bahan perbandingan dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering.* New York: M.E. Sharpe.

Dunn, William N. 2020. *Public Policy Analysis*. New York: Routledge.

Dwiyanto, A. 2018. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Halim, A. 2020. *Manajemen Keuangan Daerah dan Pengelolaan Aset Publik*. Jakarta: Salemba Empat.

Halim, A., & Kusufi, M. S. 2014. *Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.

Lisdiana, M.Si. 2025. *Evaluasi Kebijakan Publik Teori dan Praktik*. Jakarta: Literapedia Utama Publishing.

Lisdiana. 2023. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mardiasmo. 2018. *Akuntansi Sektor Publik.* Yogyakarta: Andi Offset.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. 2018. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Jakarta: UI Press.

Moleong, L. J. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nasution, S. 2018. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nazir, M. 2017. *Metode Penelitian. Bogor*: Ghalia Indonesia.

Nugroho, Riant.2017. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, dan Manajemen kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Nugroho, Riant. 2021. *Public Policy.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

Osborne, D., & Gaebler, T. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Pasolong, H. 2020. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Ratminto, & Winarsih, A. S. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rantung, Margareth Inof Riisyie. 2025. *Evaluasi Kebijakan Publik dalam Mendukung Good Governance*. Jakarta: Tahta Media.

Rantung, Margareth I. R. 2024. *Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model).* Jakarta: Rajawali Pers.

Renyaan, Dorthea. 2022. *Evaluasi Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Wawasan Ilmu.

Sedarmayanti. 2017. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah dan Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah*. Bandung: Mandar Maju.

Sinambela, L. P. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono. 2020. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suwanda, D. 2018. *Analisis Pengelolaan Aset Daerah: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.

Taali, Muhammad, dkk. 2024. *Teori dan Model Evaluasi Kebijakan Publik.* Bandung: Sonpedia *Publishing.*

Winarno, Budi. 2022. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses.* Yogyakarta: CAPS.

B. Jurnal

Agustino, L. (2020). *Evaluasi kebijakan publik dalam perspektif administrasi negara.* Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 101–112.

Ardiansyah, A. (2022). *Hukum administrasi negara: Fenomena dan solusi.* Yogyakarta: Pustaka Ilmiah.

Dunn, W. N. (2020). *Public policy analysis: An introduction (5th ed.).* New York, NY: Routledge.

Dunn, W. N. (2018). *Public policy evaluation: Concepts and practices. Journal of Public Policy and Administration,* 12(1), 1–15.

Hidayat, R., & Sari, M. (2021). *Evaluasi pemanfaatan aset daerah dalam meningkatkan pelayanan publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 45–56.

Irawan, A. D. (2024). *Fundamental dalam administrasi publik (Revisi).* Bandung: Media Aksara.

Irawan, A. D. (2025). *Hukum administrasi negara: Teori, regulasi, dan praktik pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Marto, S. (2021). *Pengantar ilmu administrasi publik.* Bandung: Alfabeta.

Sari, M., & Yuliani, D. (2024). *Reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik di era digital.* Jurnal Transformasi Administrasi, 12(3), 201–216.

Siagian, S. P. (2021). *Administrasi pembangunan: Konsep, dimensi, dan strateginya.* Jakarta: Bumi Aksara.

Umiyati, H. (2024*). Pengantar administrasi negara*. Bandung: Widina Media Utama.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (2020). *The policy implementation process: A conceptual framework.* London: Sage Publications.

Wibowo, R. (2023). *Manajemen kebijakan publik dan tata kelola pemerintahan.* Yogyakarta: Deepublish.

Wulandari, E. (2020). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.* Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Indonesia, 6(2), 89–103.

Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2023). *Ilmu administrasi negara*. Bandung: Sada Kurnia Pustaka.

C. Website

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi. Tanpa Tahun. Sejarah DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi. Diakses pada 12 Juli 2026, dari *https://dpmptsp.kuansing.go.id/id/page/sejarah-dpmptsptk.html*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi. Tanpa Tahun. Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi. Diakses pada 12 Juli 2026, dari *https://dpmptsp.kuansing.go.id/id/page/visi-dan-misi.html*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi. Tanpa Tahun. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi. Diakses pada 12 Juli 2026, dari *https://dpmptsp.kuansing.go.id/id/page/struktur-organisasi.html*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi. Tanpa Tahun. Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi. Diakses pada 12 Juli 2026, dari *https://dpmptsp.kuansing.go.id/id/page/tugas-dan-fungsi.html*

DOKUMENTASI



1. Wawancara dengan Petugas Pelayanan MPP



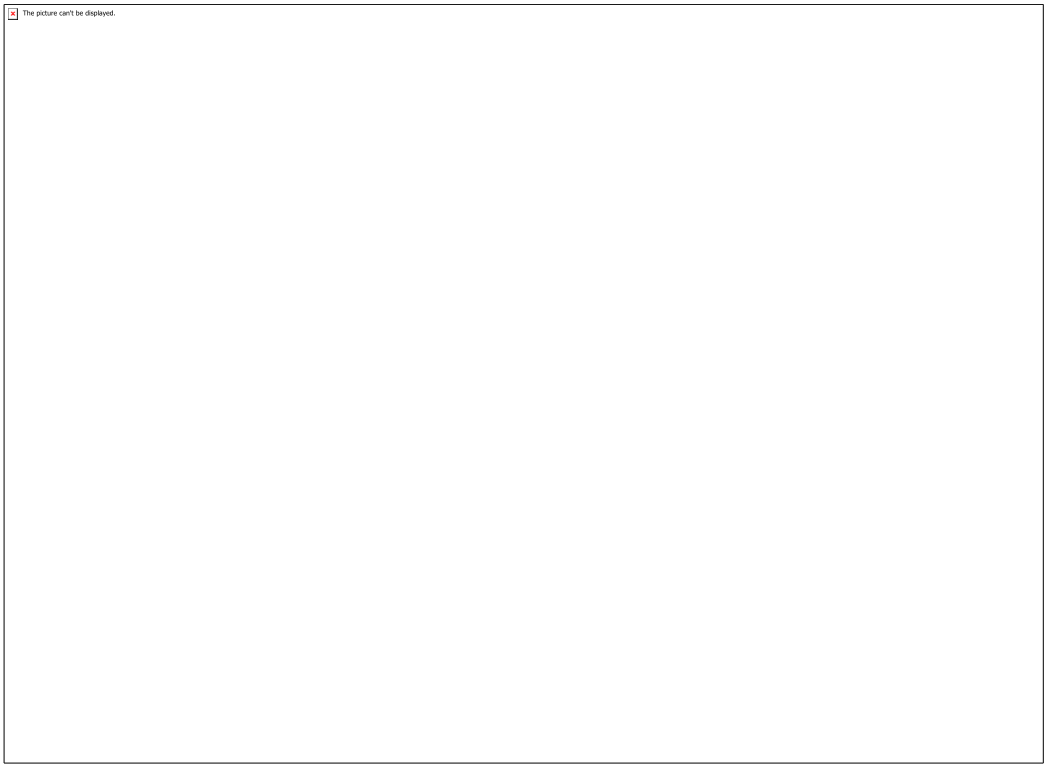
2. Wawancara dengan Pegawai Dinas PTSP



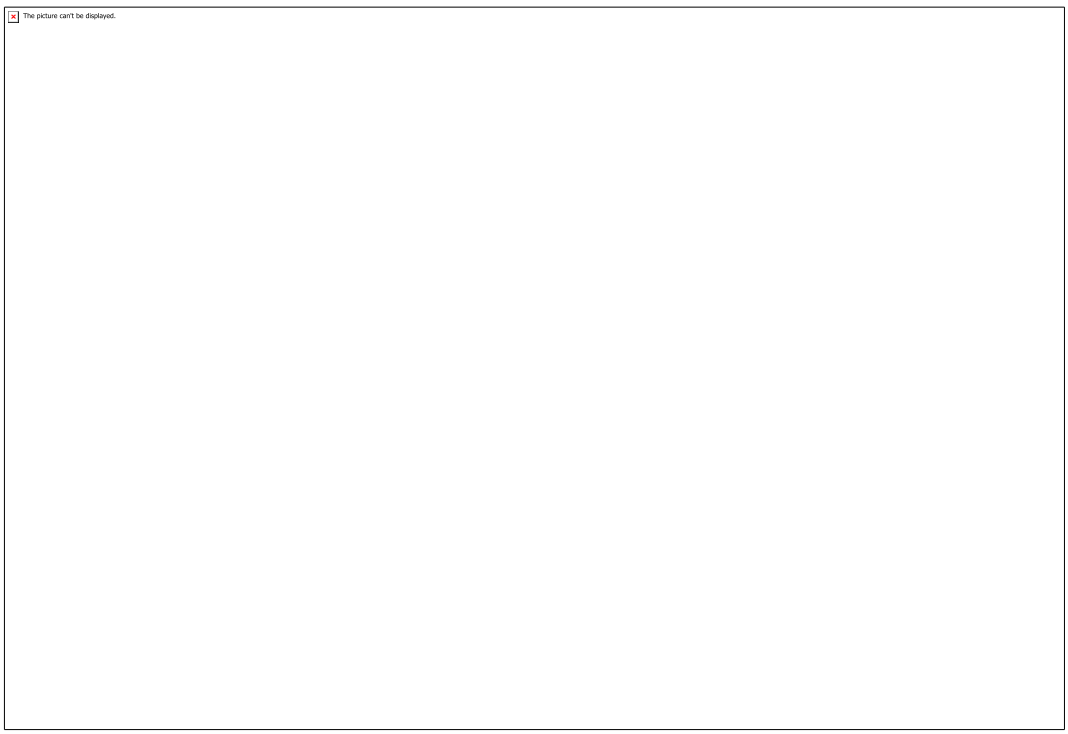
3. Wawancara dengan Pegawai Dinas PTSP

The picture can't be displayed.

4. Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan MPP

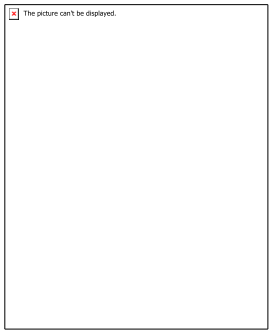


5. Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan MPP



1. Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan MPP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : **GRESSI DWI KURNIAWAN**

Tempat Tanggal Lahir : Langsat Hulu, 8 April 2003

Jenis Kelamin : Laki-laki

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Langsat Hulu, Kecamatan Sentajo Raya, Kabupaten Kuantan Singingi

Pendidikan : SDN 020 Langsat Hulu, Tahun 2009-2016

MTS Miftahul Huda Marpoyan Damai, Tahun 2016-2019

MA Miftahul Huda Marpoyan Damai, Tahun 2019-2022

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

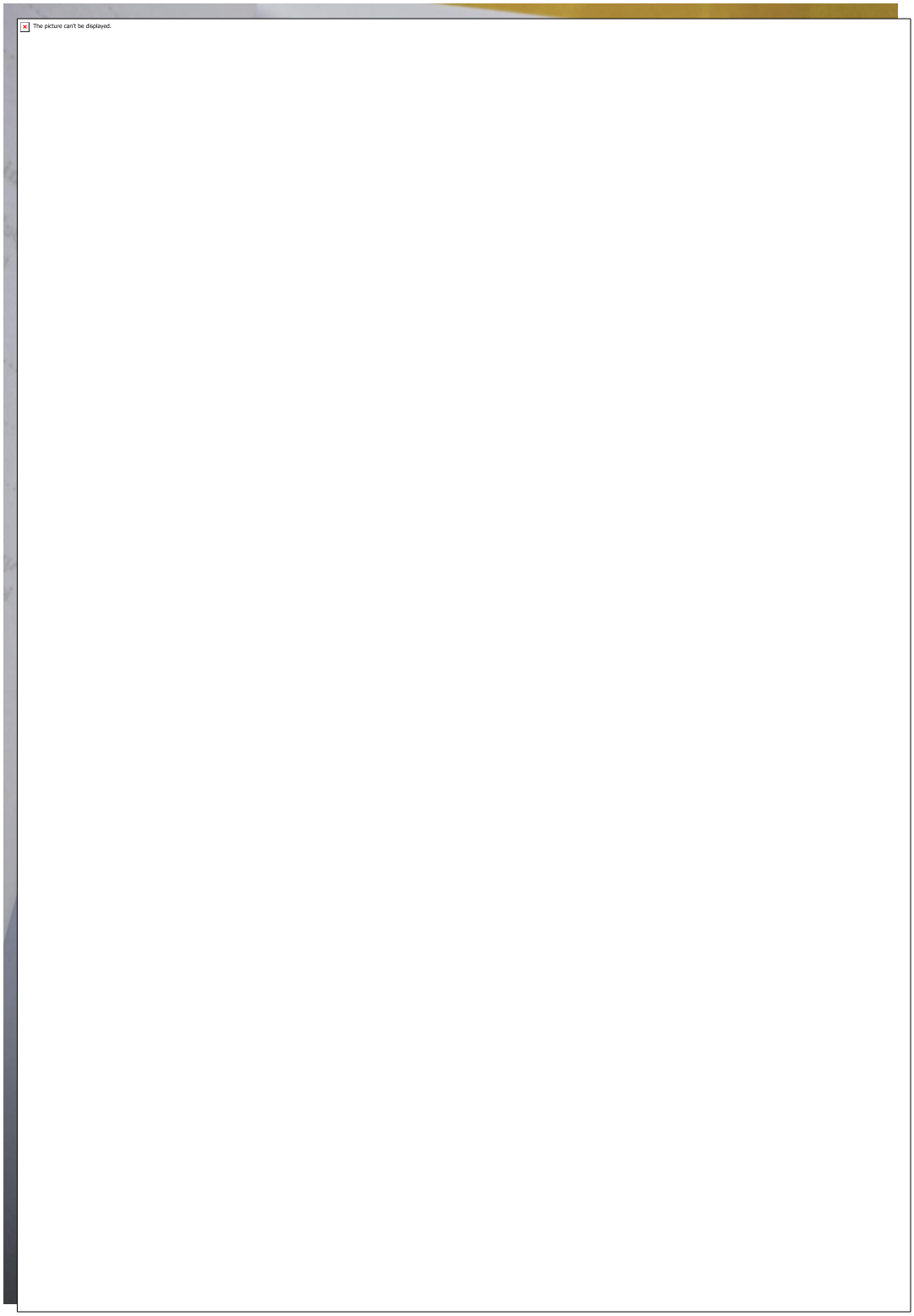
Teluk Kuantan, 3 Juli 2026

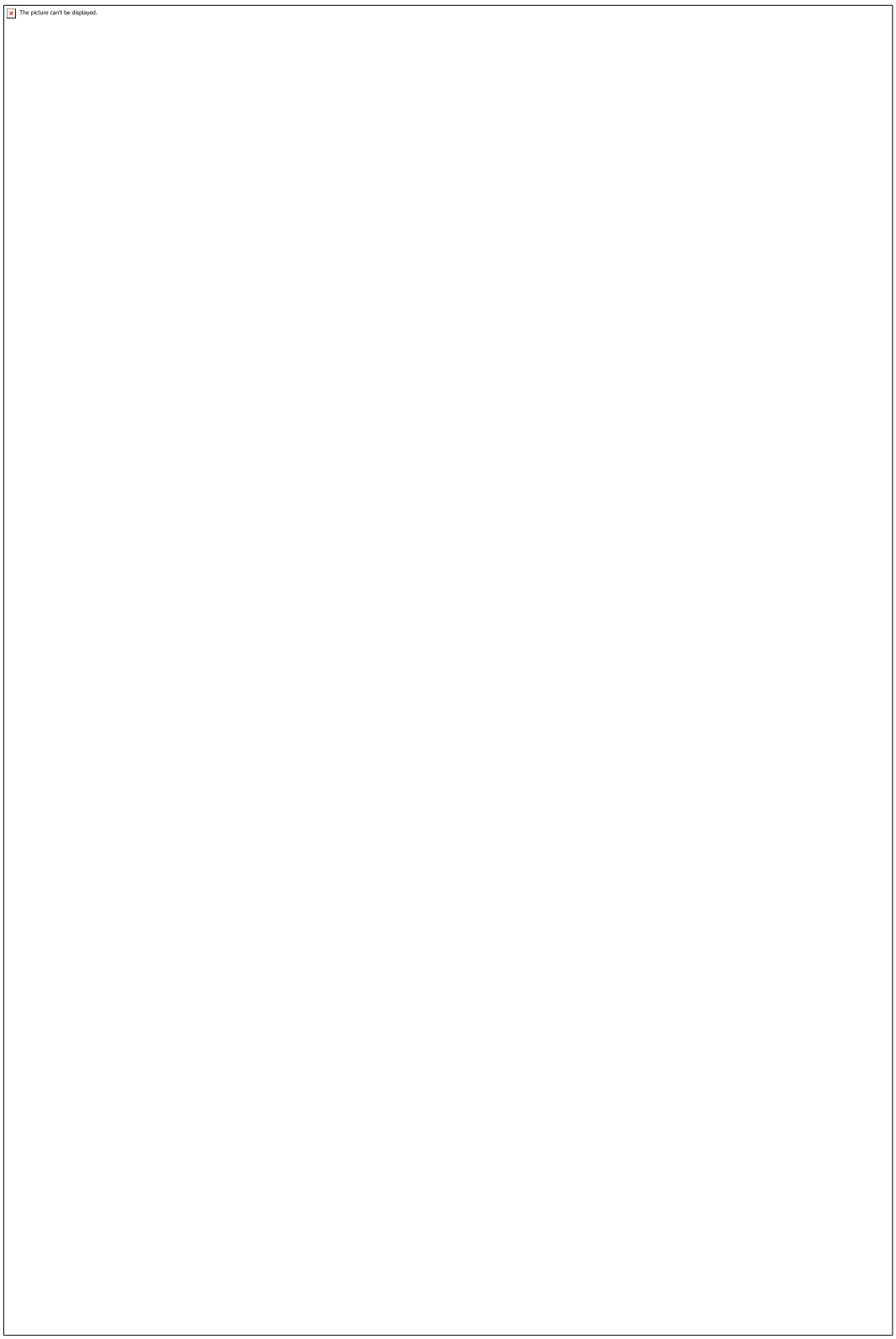
Penulis

GRESSI DWI KURNIAWAN
220411029


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.

Jabatan/Pekerjaan :

Masa Kerja :

Alamat :

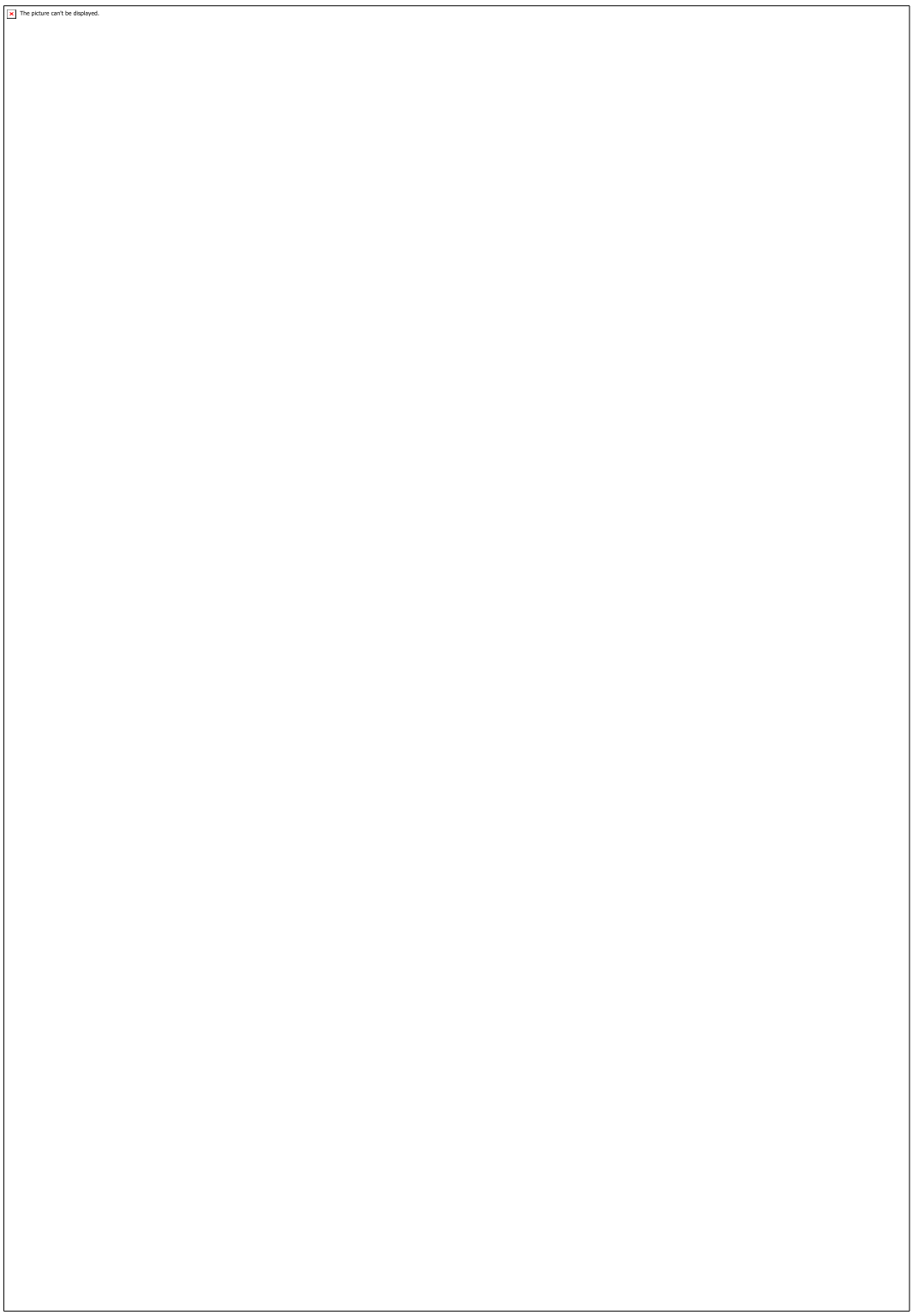
C. Petunjuk

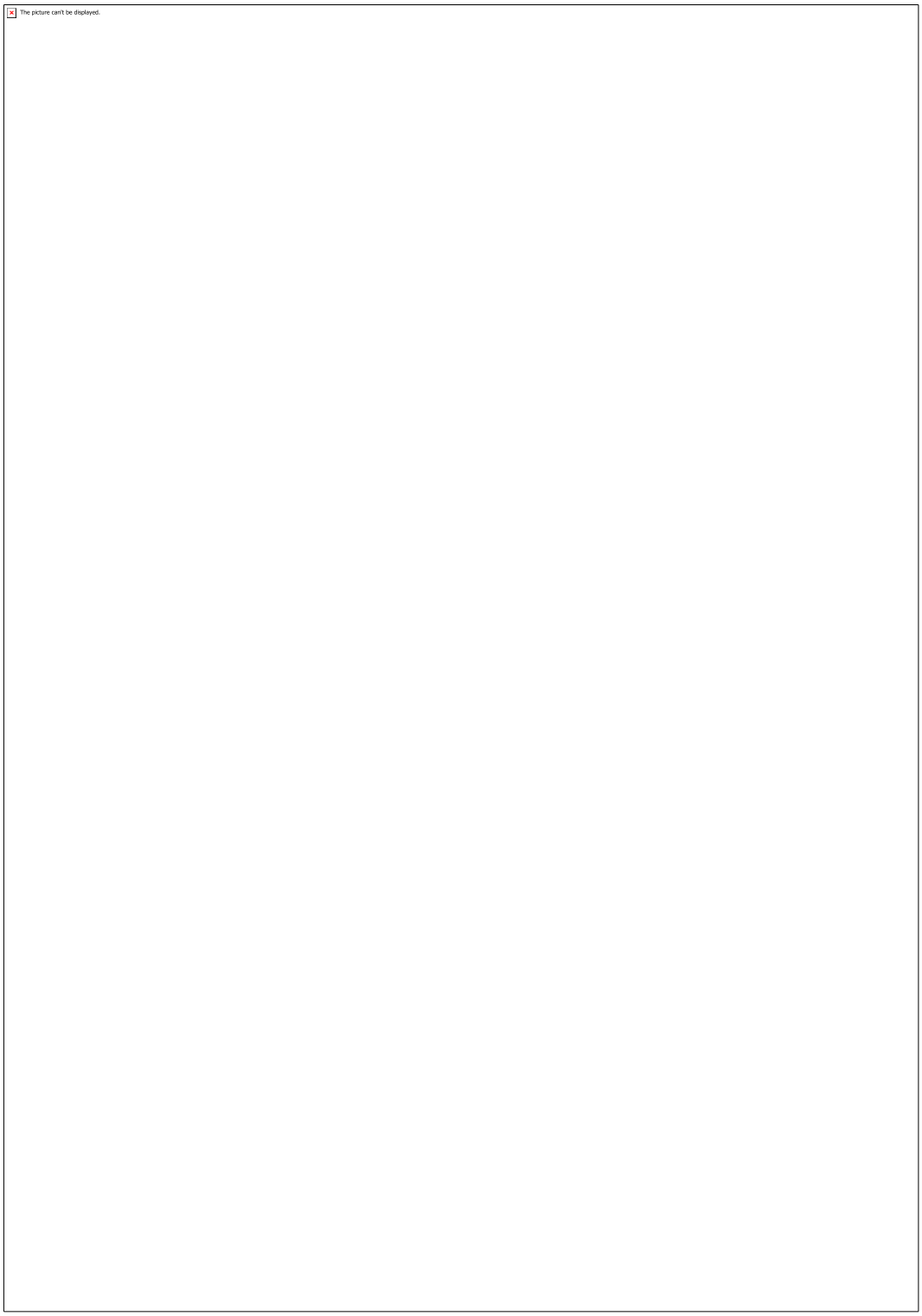
e. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksudkan untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun dan dimaksudkan untuk syarat pengumpulan data informasi yang berhubungan dengan penulisan penelitian ilmiah.

f. Hasil wawancara dalam penelitian ini di harapkan Dapat bermanfaat dari berbagai pihak-pihak yang terkait terutama penulis.

g. Identitas Bapak / Ibu / Saudara/i dijamin kerahasiannya.

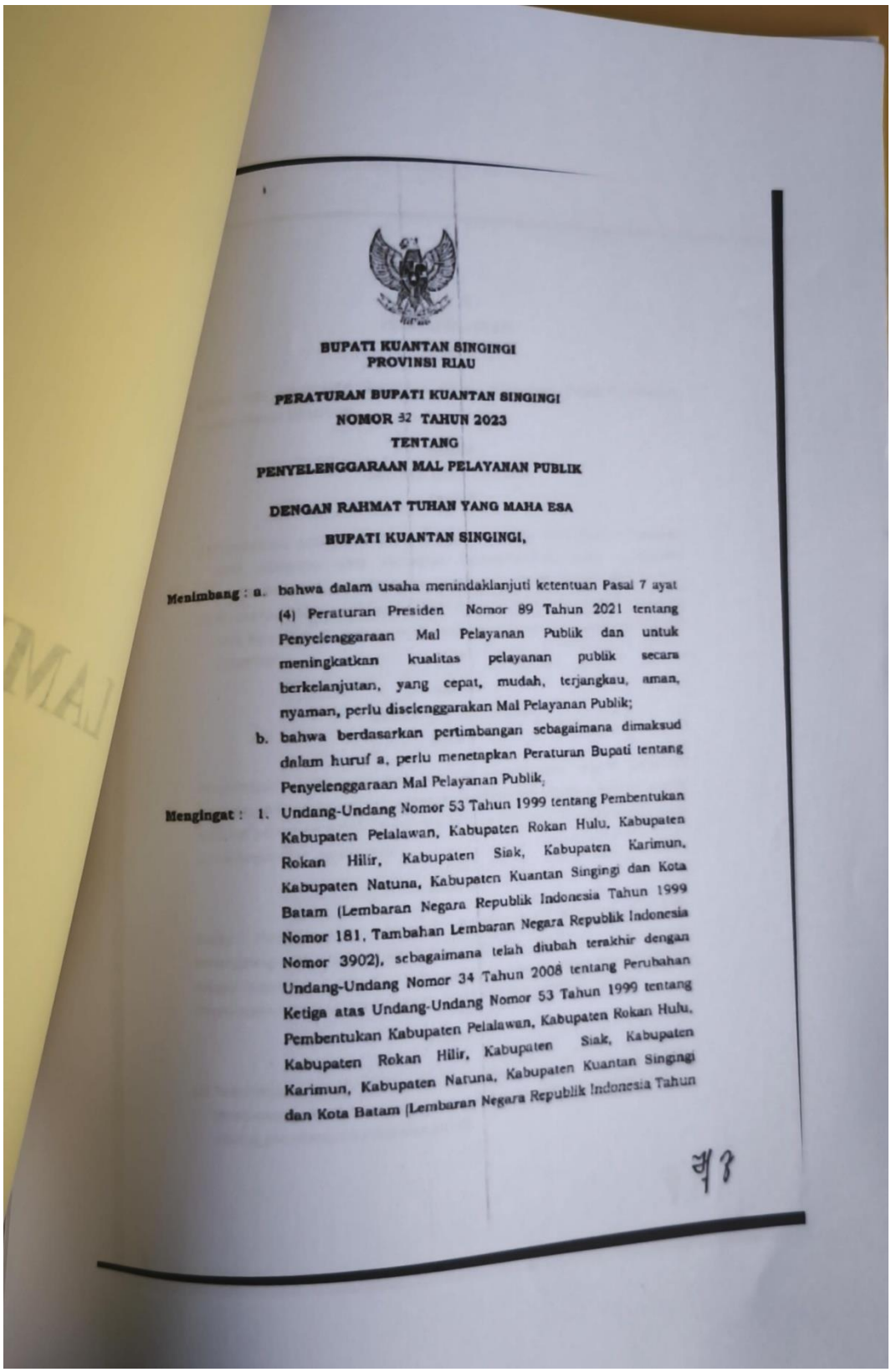
h. Atas kerjasama Bapak / Ibu / Saudara/i saya mengucapkan terima kasih.


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.



BUPATI KUANTAN SINGINGI
PROVINSI RIAU

PERATURAN BUPATI KUANTAN SINGINGI
NOMOR 32 TAHUN 2023
TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

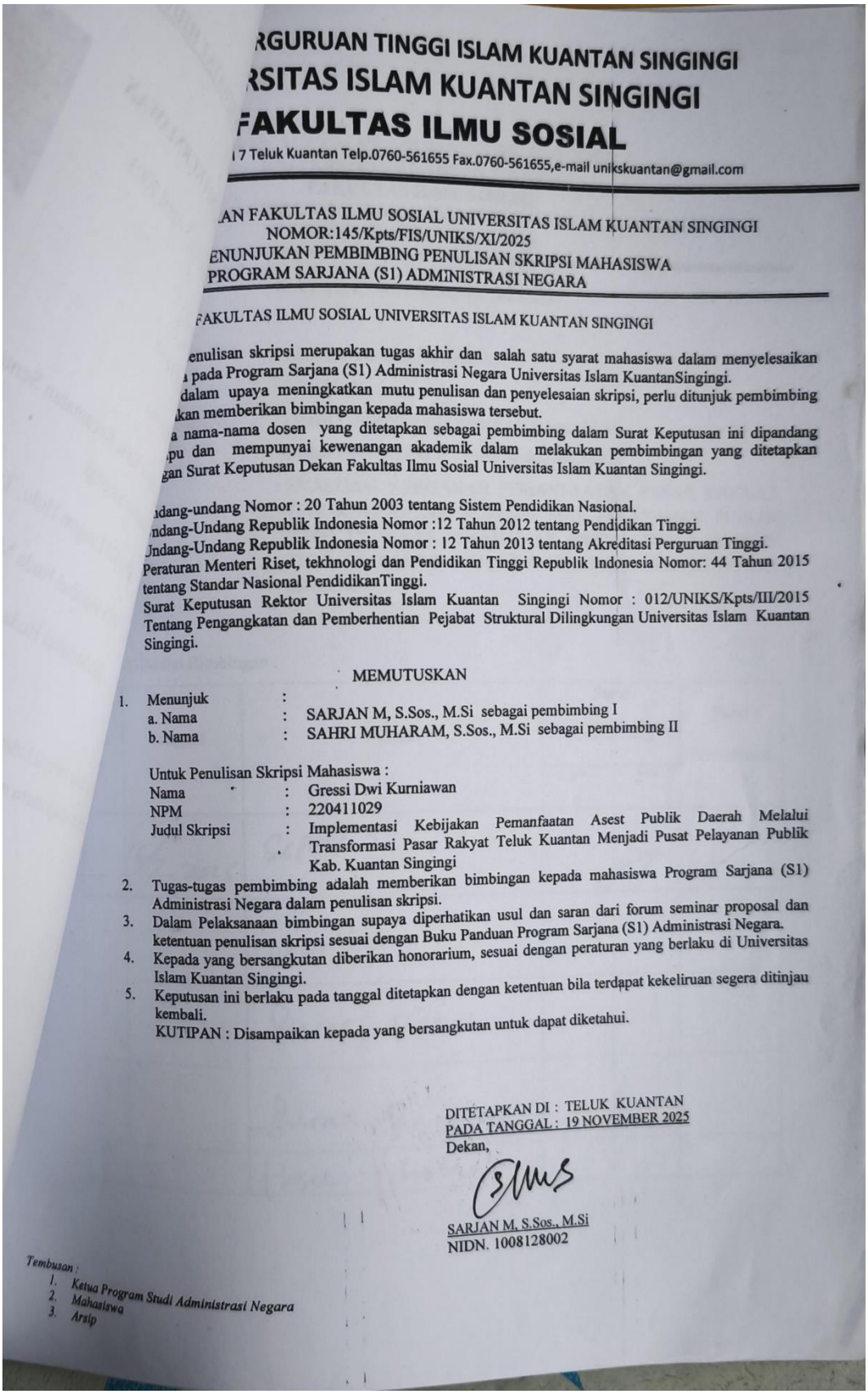
BUPATI KUANTAN SINGINGI,

Menimbang : a. bahwa dalam usaha menindaklanjuti ketentuan Pasal 7 ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, yang cepat, mudah, terjangkau, aman, nyaman, perlu diselenggarakan Mal Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun


The picture can't be displayed.



RGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
RSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
7 Teluk Kuantan Telp.0760-561655 Fax.0760-561655,e-mail unikskuantan@gmail.com

AN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
NOMOR:145/Kpts/FIS/UNIKS/XI/2025
ENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
PROGRAM SARJANA (S1) ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

enulisan skripsi merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan
a pada Program Sarjana (S1) Administrasi Negara Universitas Islam KuantanSingingi.
dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian skripsi, perlu ditunjuk pembimbing
kan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
a nama-nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang
pu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan
gan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

dang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
ndang-Undang Republik Indonesia Nomor :12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2013 tentang Akreditasi Perguruan Tinggi.
Peraturan Menteri Riset, tekhnologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional PendidikanTinggi.
Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi Nomor : 012/UNIKS/Kpts/III/2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Struktural Dilingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi.

MEMUTUSKAN

1. Menunjuk :
   a. Nama : SARJAN M, S.Sos., M.Si sebagai pembimbing I
   b. Nama : SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si sebagai pembimbing II

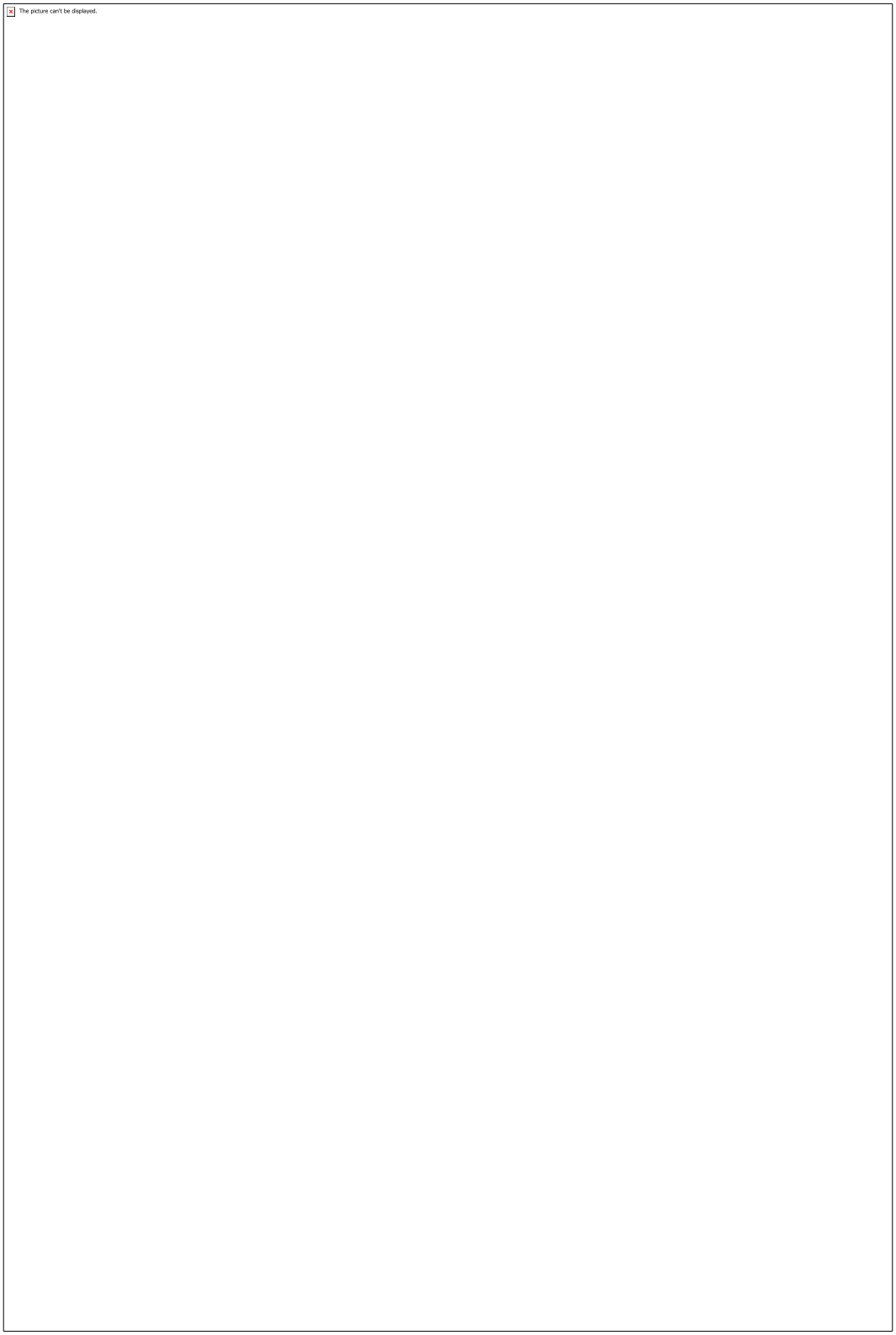
   Untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa :
   Nama : Gressi Dwi Kurniawan
   NPM : 220411029
   Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pemanfaatan Asest Publik Daerah Melalui Transformasi Pasar Rakyat Teluk Kuantan Menjadi Pusat Pelayanan Publik Kab. Kuantan Singingi
2. Tugas-tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Sarjana (S1) Administrasi Negara dalam penulisan skripsi.
3. Dalam Pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan skripsi sesuai dengan Buku Panduan Program Sarjana (S1) Administrasi Negara.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Kuantan Singingi.
5. Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

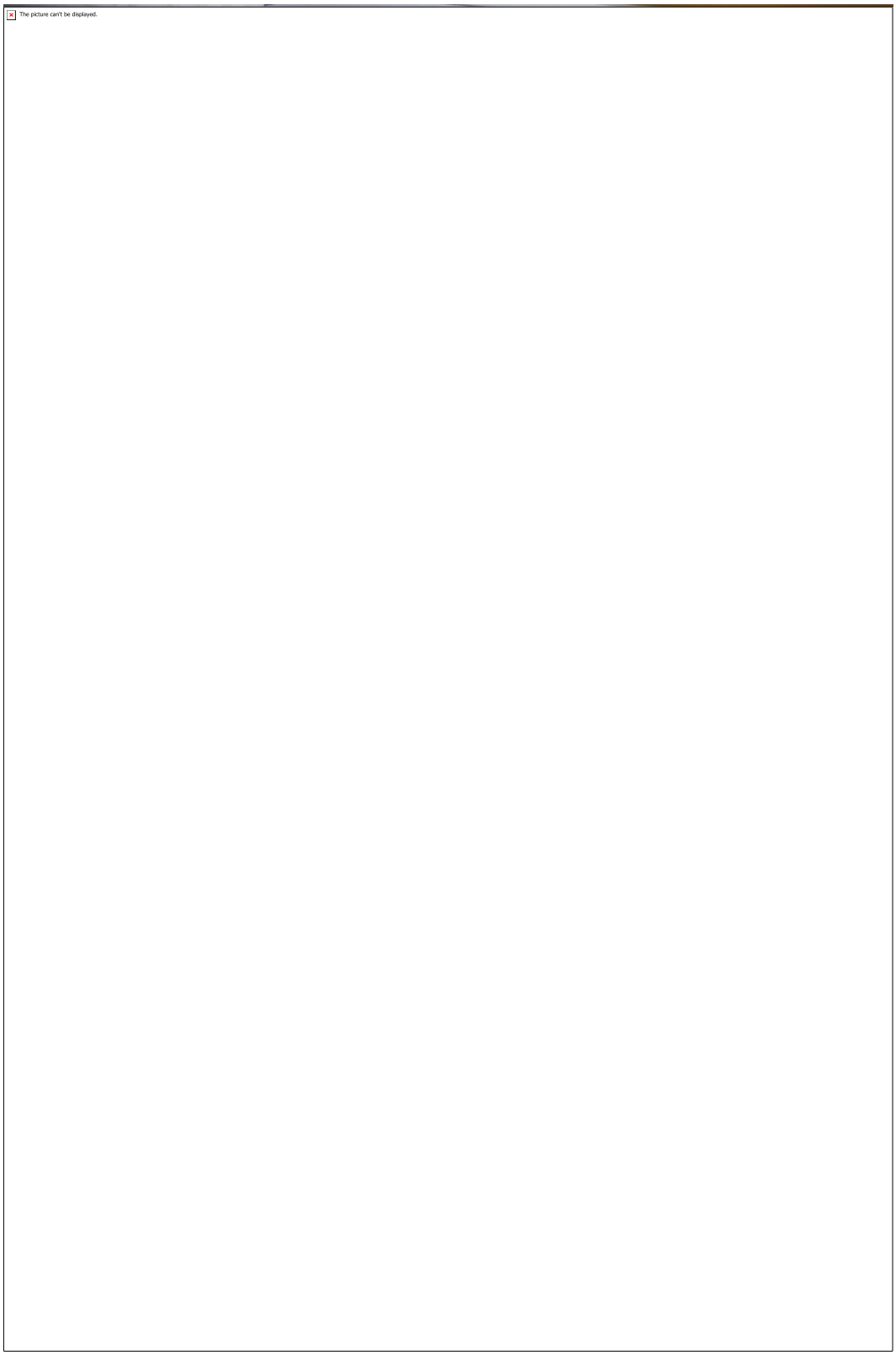
KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui.

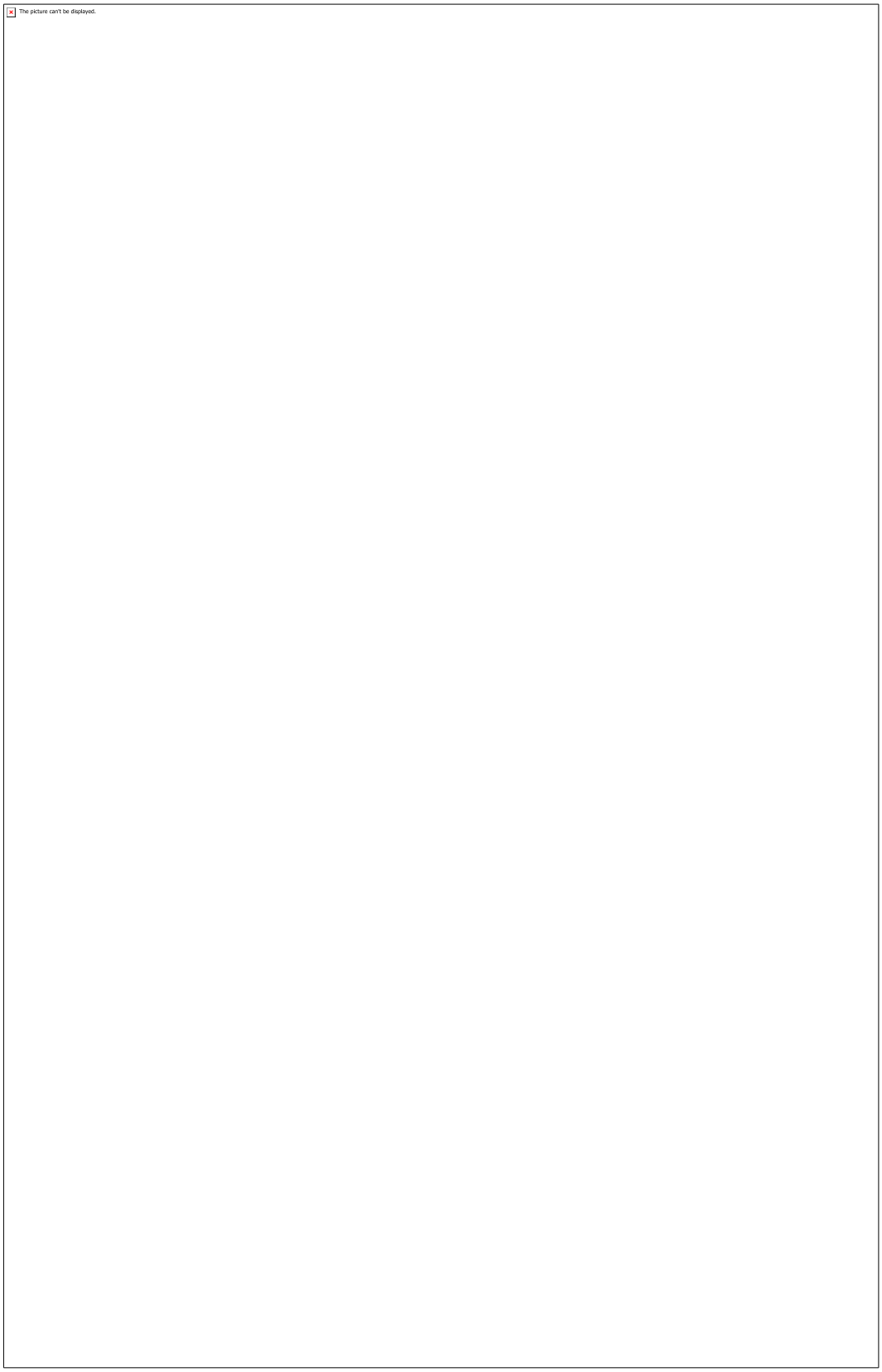
DITETAPKAN DI : TELUK KUANTAN
PADA TANGGAL : 19 NOVEMBER 2025
Dekan,

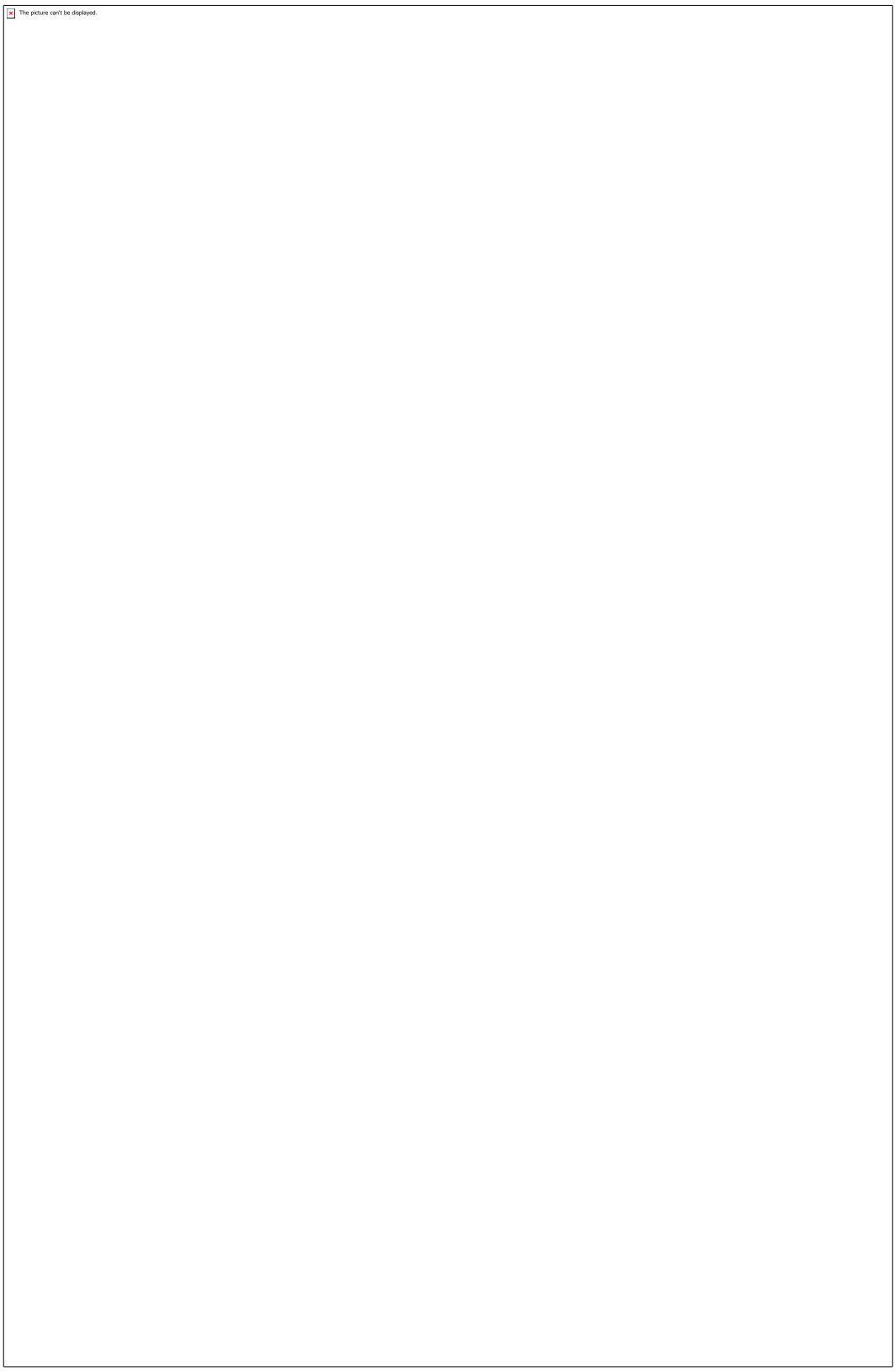
SARJAN M, S.Sos., M.Si
NIDN. 1008128002

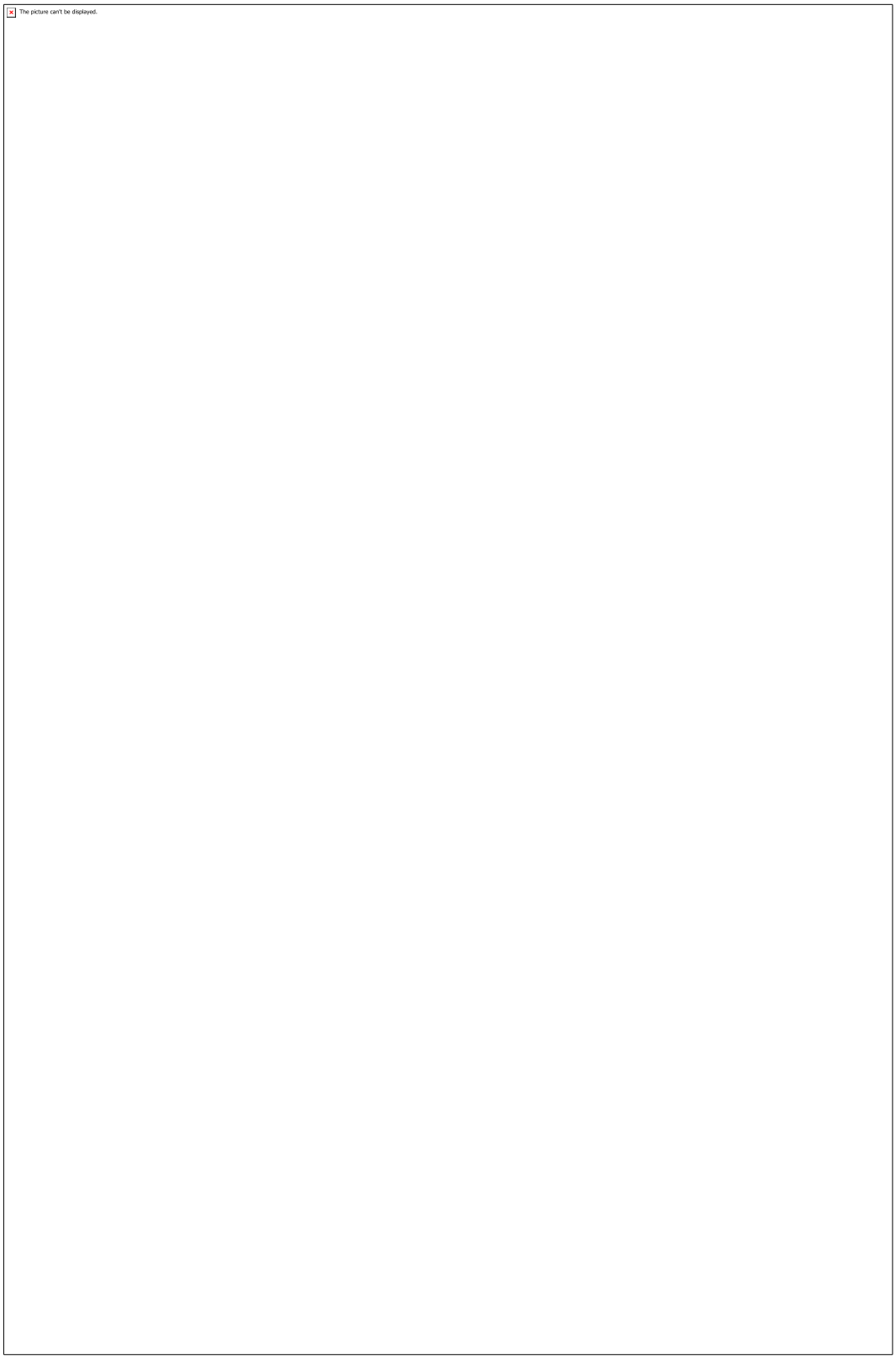
Tembusan :
1. *Ketua Program Studi Administrasi Negara*
2. *Mahasiswa*
3. *Arsip*

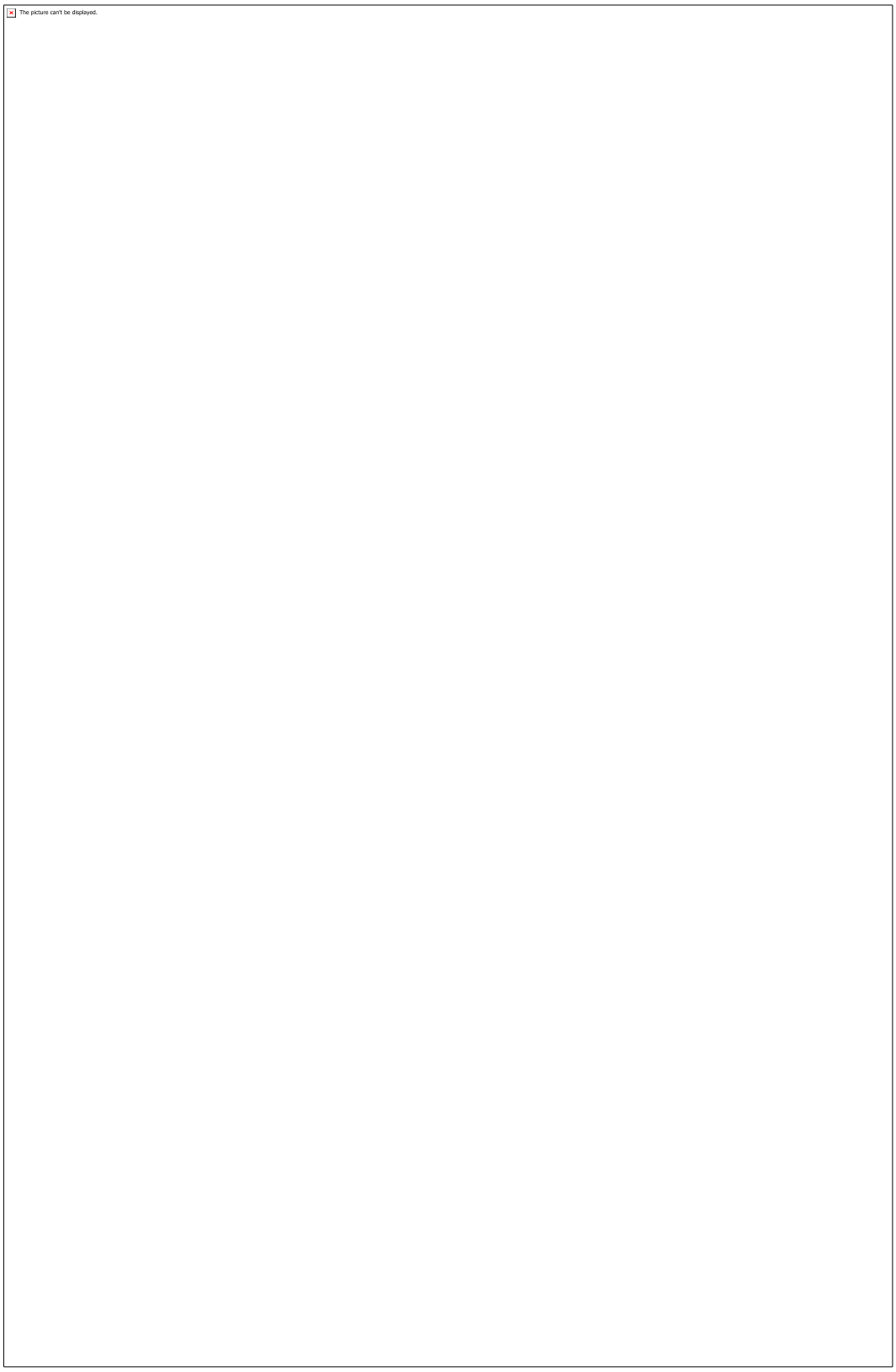

The picture can't be displayed.

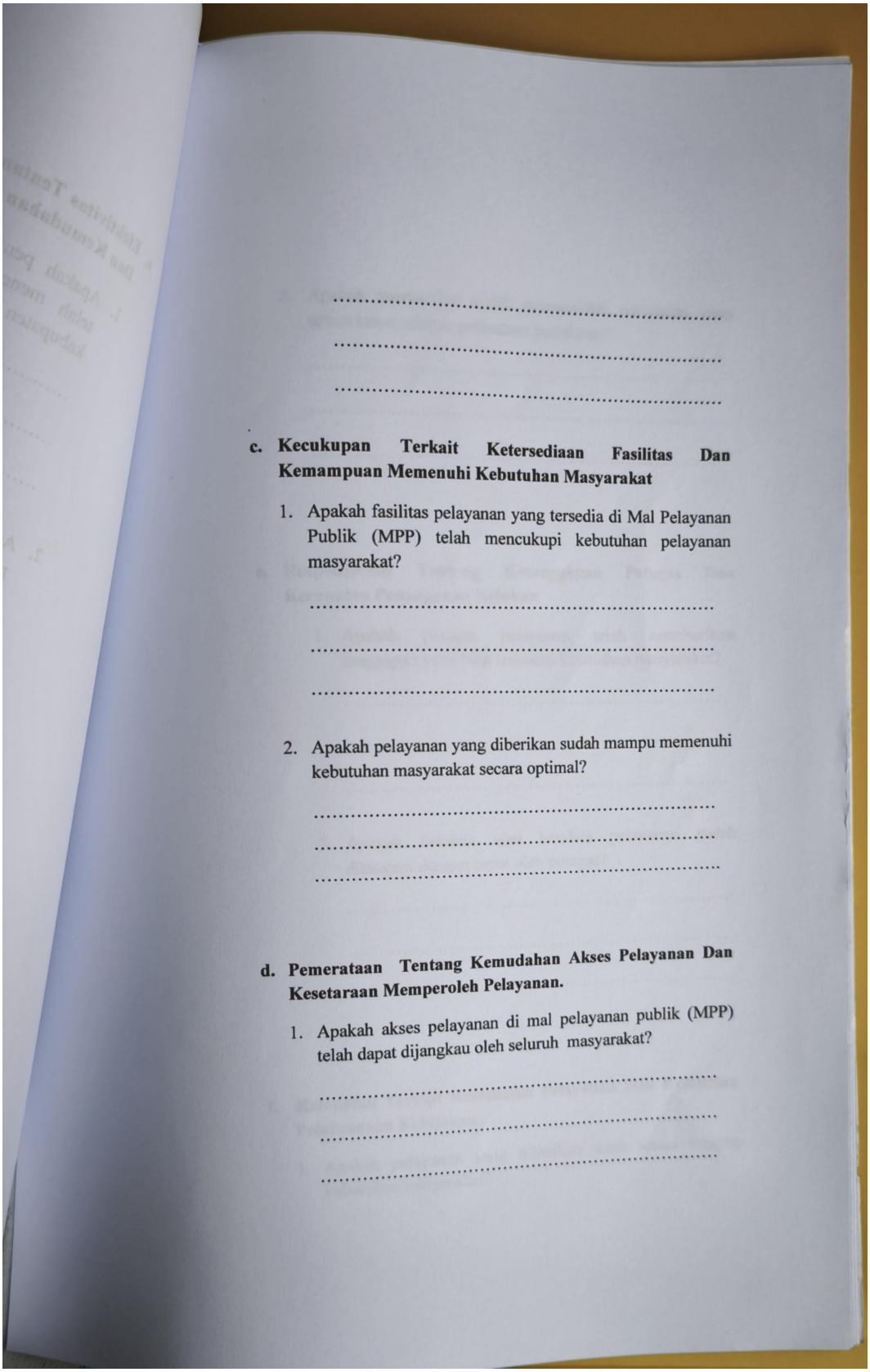

The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.



.....

.....

.....

c. Kecukupan Terkait Ketersediaan Fasilitas Dan Kemampuan Memenuhi Kebutuhan Masyarakat

1. Apakah fasilitas pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) telah mencukupi kebutuhan pelayanan masyarakat?

   .....

   .....

   .....

2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal?

   .....

   .....

   .....

d. Pemerataan Tentang Kemudahan Akses Pelayanan Dan Kesetaraan Memperoleh Pelayanan.

1. Apakah akses pelayanan di mal pelayanan publik (MPP) telah dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat?

   .....

   .....

   .....

2. Apakah masyarakat sudah memperoleh pelayanan yang setara tanpa adanya perbedaan perlakuan?

.....

.....

.....

e. Responsivitas Tentang Ketanggapan Petugas Dan Kecepatan Penanganan Keluhan

1. Apakah petugas pelayanan telah memberikan tanggapan yang baik terhadap kebutuhan masyarakat?

.....

.....

.....

2. Apakah keluhan atau kendala pelayanan sudah ditangani dengan cepat oleh petugas?

.....

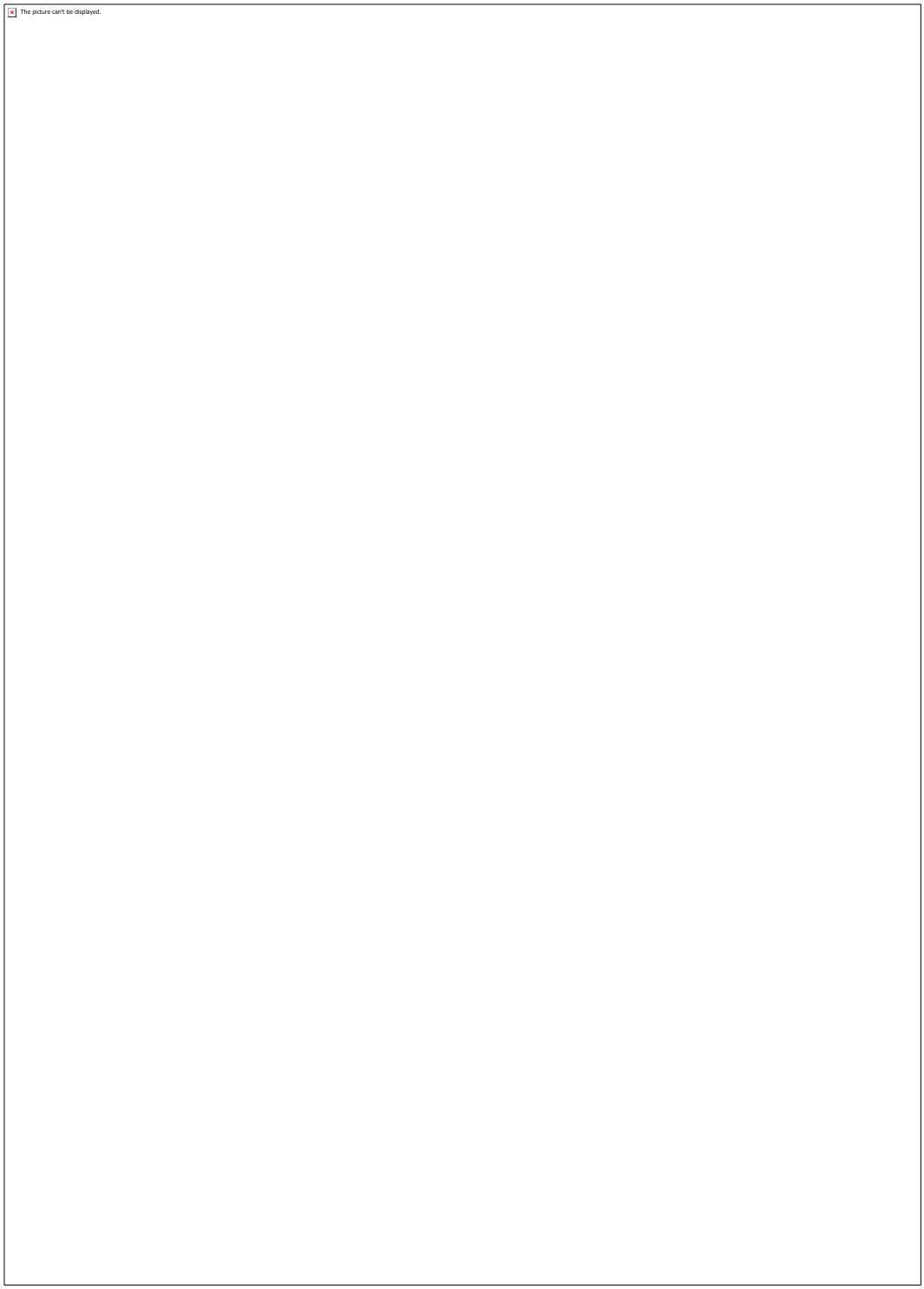
.....

.....

f. Ketepatan Terkait Kesesuaian Pelayanan Dan Ketepatan Pelaksanaan Kebijakan

1. Apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.

Jabatan/Pekerjaan :

Masa Kerja :

Alamat :

C. Petunjuk

e. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksudkan untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun dan dimaksudkan untuk syarat pengumpulan data informasi yang berhubungan dengan penulisan penelitian ilmiah.

f. Hasil wawancara dalam penelitian ini di harapkan Dapat bermanfaat dari berbagai pihak-pihak yang terkait terutama penulis.

g. Identitas Bapak / Ibu / Saudara/i dijamin kerahasiannya.

h. Atas kerjasama Bapak / Ibu / Saudara/i saya mengucapkan terima kasih.

). Daftar Pertanyaan Wawancara Tentang Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Teluk Kuantan Sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kabupaten Kuantan Singingi

a. Efektivitas Tentang Ketercapaian Tujuan Pelayanan MPP Dan Kemudahan Memperoleh Pelayanan.

1. Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu butuhkan telah tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP)?

   .....

   .....

   .....

2. Apakah Bapak/Ibu sudah merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP)?

   .....

   .....

   .....

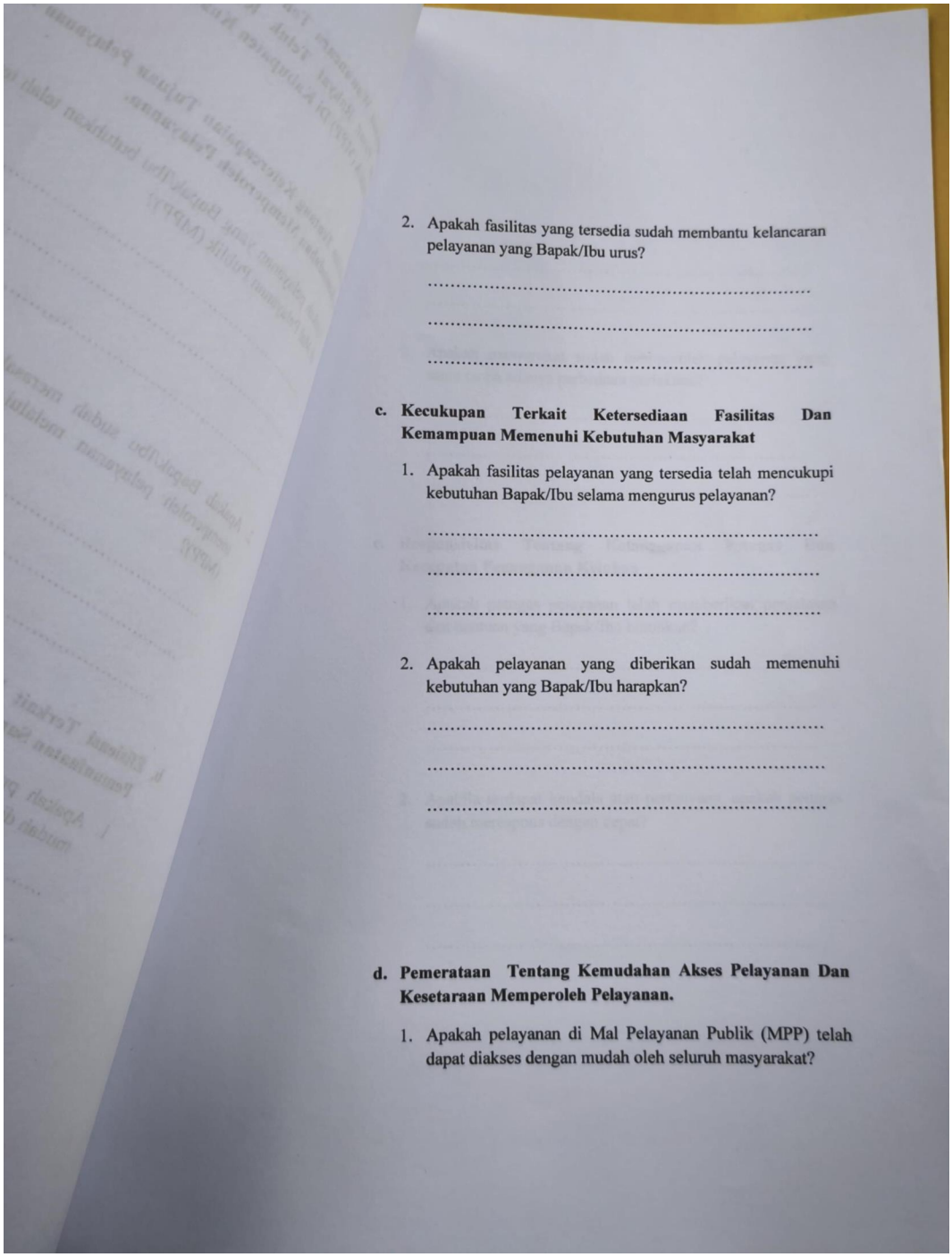
b. Efisiensi Terkait Kemudahan Prosedur Pelayanan Dan Pemanfaatan Sarana Prasarana.

1. Apakah prosedur pelayanan yang Bapak/Ibu jalani telah mudah dipahami dan diikuti?

   .....

   .....

   .....



2. Apakah fasilitas yang tersedia sudah membantu kelancaran pelayanan yang Bapak/Ibu urus?

.....

.....

.....

c. Kecukupan Terkait Ketersediaan Fasilitas Dan Kemampuan Memenuhi Kebutuhan Masyarakat

1. Apakah fasilitas pelayanan yang tersedia telah mencukupi kebutuhan Bapak/Ibu selama mengurus pelayanan?

.....

.....

.....

2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan yang Bapak/Ibu harapkan?

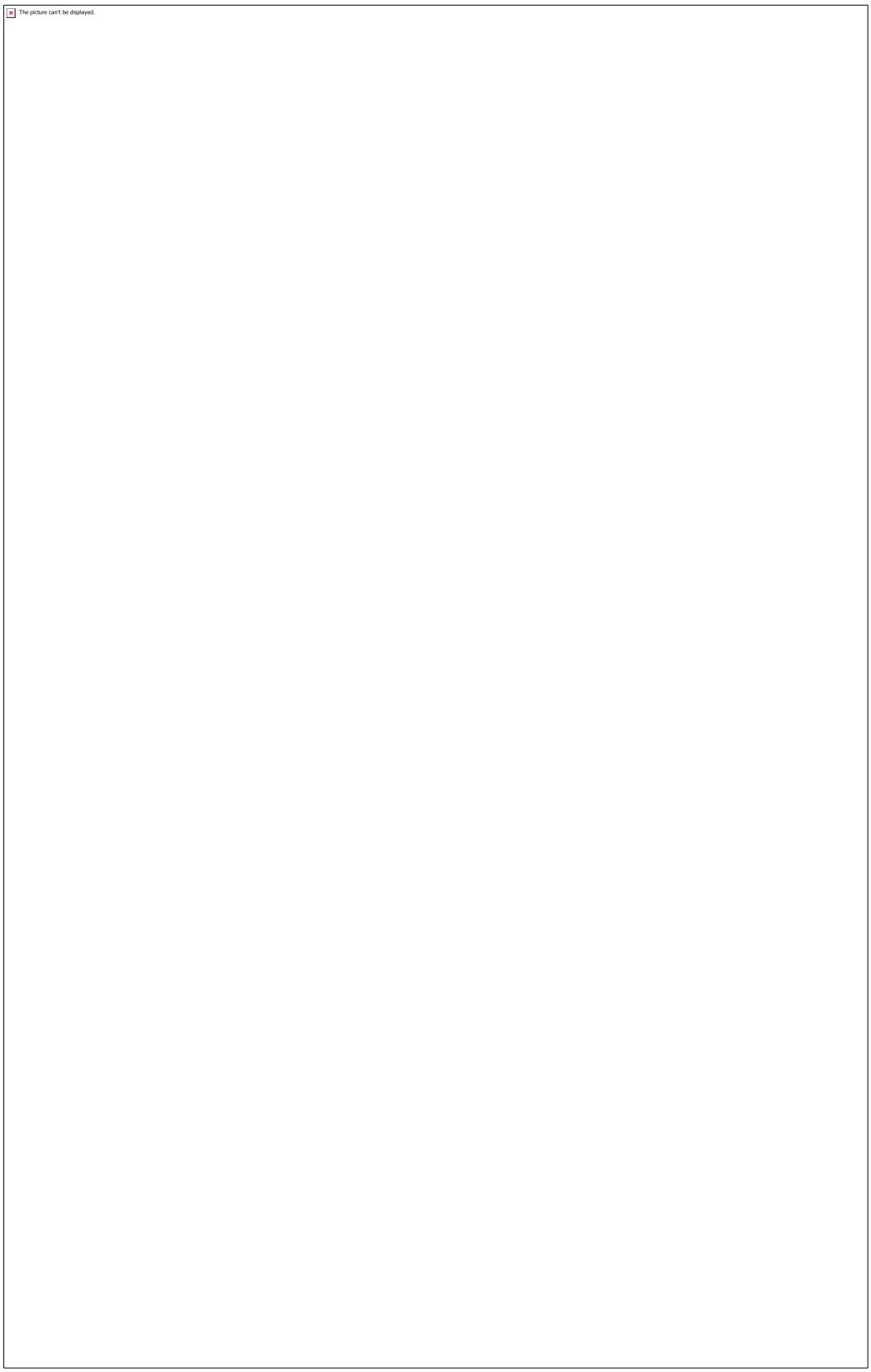
.....

.....

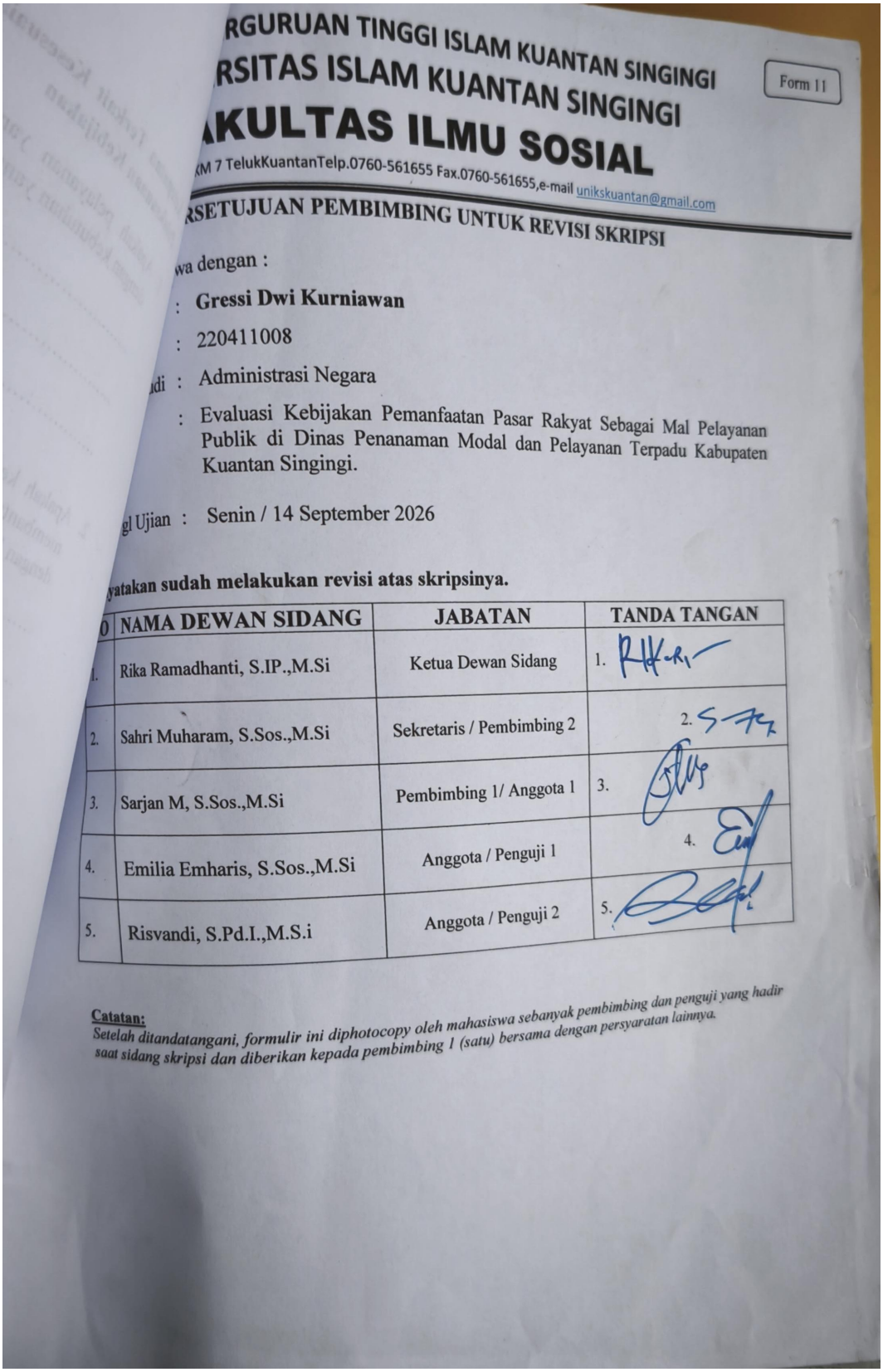
.....

d. Pemerataan Tentang Kemudahan Akses Pelayanan Dan Kesetaraan Memperoleh Pelayanan.

1. Apakah pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) telah dapat diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat?


The picture can't be displayed.


The picture can't be displayed.



RGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
RSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
AKULTAS ILMU SOSIAL
KM 7 TelukKuantanTelp.0760-561655 Fax.0760-561655,e-mail unikskuantan@gmail.com

Form 11

RSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI SKRIPSI

wa dengan :

: **Gressi Dwi Kurniawan**

: 220411008

di : Administrasi Negara

: Evaluasi Kebijakan Pemanfaatan Pasar Rakyat Sebagai Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi.

gl Ujian : Senin / 14 September 2026

yatakan sudah melakukan revisi atas skripsinya.

O	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si	Ketua Dewan Sidang	1.
2.	Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si	Sekretaris / Pembimbing 2	2.
3.	Sarjan M, S.Sos.,M.Si	Pembimbing 1/ Anggota 1	3.
4.	Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si	Anggota / Penguji 1	4.
5.	Risvandi, S.Pd.I.,M.S.i	Anggota / Penguji 2	5.

Catatan:
Setelah ditandatangani, formulir ini diphotocopy oleh mahasiswa sebanyak pembimbing dan penguji yang hadir saat sidang skripsi dan diberikan kepada pembimbing 1 (satu) bersama dengan persyaratan lainnya.