

**EFEKTIVITAS MALL PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
ELEKTRONIK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA LANGSA PERSFEKTIF *FIQH SIYASAH***

Diajukan Oleh :

MOHD FAISAL AMRU

NIM. 2032021032

Mahasiswa Instltut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa

Program Srata Satu (S-1)

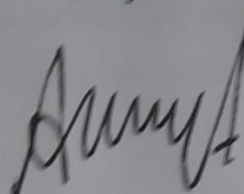
Jurusan / Prodi : Hukum Tata Negara (Siyasah)



**FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2025 / 2026**

EFEKTIVITAS MALL PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
ELEKTRONIK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA LANGSA PERSPEKTIF *FIQH SIYASAH*

Diajukan Oleh



MOHD FAISAL AMRU

NIM : 2032021032

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING I



Dr. Yaser Amri, MA
NIP: 196506161995031002

PEMBIMBING II



Aminah, S.H.I., M.H., CPA, CPArb, CPCLE
NIP: 198907252019032011

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Efektivitas Mall Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Langsa Perspektif *Fiqh Siyasah*” Telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Hukum Tata Negara Fakultas Syari’ah IAIN Langsa, Pada hari Jum’at Tanggal 13 Februari 2026. Skripsi telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu (S-1) dalam Ilmu Syariah pada Fakultas Program Studi Hukum Tata Negara.

Langsa, 13 Februari 2026

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah

IAIN Langsa.

Ketua Sidang:

Dr. Yaser Amri, MA
NIP: 19760823 200901 01 007

Sekretaris:

Aminah, S.H., M.H., CPM, CPA, CPArb, CPCLE
NIP: 198907252019032011

Penguji I

Muhammad Alwin Abdillah, Lc., LL.M.
NIP: 19890211 202012 1 011

Penguji II

Ikhsan Kamilan Latif, S.Sos.I, MH
NIP: 19891230 201903 1 014



Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari’ah
Dr. Yaser Amri, M.A
NIP.19760823 200901 01 007

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohd Faisal Amru

Nim : 2032021032

Tempat/Tgl Lahir : Langsa, 16 Agustus 2003.

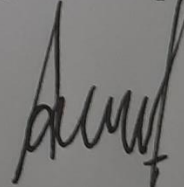
Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Jln. Panglima Polim NO. 83 Dusun Analisa, Paya Bujok
Tunong Kec.Langsa Kota langsa.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Efektivitas Mall Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Langsa Perspektif *Fiqh Siyasah***" adalah benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Langsa, 01 Mei Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Mohd Faisal Amru

Nim : 2032021032

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Jalani dan nikmati setiap proses dalam hidupmu. Lakukan yang terbaik yang kamu bisa untuk setiap prosesnya, berfikirlah secara tenang dan dewasa, jangan mengeluh untuk setiap proses sulit dan lelahnya, luaskan sabar, biasanya berfikir positif untuk setiap hal dan perbanyaklah syukur untuk setiap hal bahagia yang kamu dapatkan.”

“Jika Kamu tidak berani atau tidak siap dengan konsekuensi dari suatu Langkah yang kamu ambil maka teruslah berjalan di tempat dan kamu tidak akan mendapati perubahan apapun yang baik dalam hidupmu.”

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur yang tiada hentinya kepada Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini. Dengan sepenuh hati skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang amat saya sayangi, yang selalu memberikan motivasi dan do’a yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Terima kasih

ABSTRAK

Pelayanan di beberapa daerah di Indonesia, masih memiliki beberapa masalah yaitu kualitas pelayanan masih terbilang rendah, kualitas penyedia pelayanan masih rendah, tidak tersedia akses yang memadai. Salah satunya yang terjadi di Kantor Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa, masih sering didapati keluhan masyarakat terkait pelayanan berbasis elektronik yang diterapkan di Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Langsa. Adapun rumusan masalah yang dapat diambil dari permasalahan di atas adalah bagaimana efektivitas Mall Pelayanan Publik berbasis elektronik dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Langsa perspektif *Fiqh Siyasah* dan apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas Mall Pelayanan Publik berbasis elektronik dalam mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut *Fiqh Siyasah*. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field Research*), dengan pendekatan *empiris*. Sumber data primer yang digunakan adalah berupa hasil wawancara dengan lima orang narasumber yaitu satu orang kepala Kantor Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa, satu orang karyawan Kantor Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa dan lima orang masyarakat pengguna jasa instansi Kantor Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa. Sedangkan sumber data sekunder salah satunya yaitu buku *Prinsip Good Governance* karangan Gunawan Sutiardja, buku *Teori Pemerintahan* karangan Titin Rohayatin. Hasil penelitian menyatakan bahwa penerapan pelayanan publik berbasis elektronik dalam peningkatan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa masih tergolong belum efektif. Hal tersebut dibuktikan adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diterima dari para pengguna. Sedangkan faktor-faktor penghambat dan pendukung efektivitas Mall Pelayanan Publik berbasis elektronik dalam mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut *Fiqh Siyasah* pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa diantaranya dikarenakan masih minimnya sarana dan prasarana yang tersedia terutama perangkat komputer dan jaringan akses internet yang baik dan kurangnya sumber daya manusia (SDM) ahli dalam bidangnya. Sedangkan faktor pendukung diantaranya adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang mencukupi dan sumber daya manusia (SDM) ahli dalam bidangnya.

Kata Kunci: Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa, Pelayanan publik berbasis elektronik dan *Fiqh Siyasah*.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji beserta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T. Karena berkat rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi tentang judul **“Efektivitas Mall Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Langsa Perspektif *Fiqh Siyasah*.”** Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi besar Muhammad S.A.W, keluarga, dan para sahabat-sahabat beliau.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai para pihak, baik itu dari segi ide, saran maupun dalam bentuk lain. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, yang telah telah berkontribusi dan memotivasi penulis, dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
2. Bapak Dr. Yaser Amri, MA selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Yaser Amri, MA selaku Dosen pembimbing I, yang telah memberikan berbagai saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Aminah, S.H.I., M.H., CPM, CPA, CPArb, CPCLE selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan berbagai saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

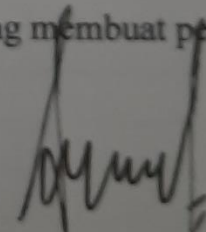
5. Keluarga tercinta, yang telah susah payah mengasuh, selalu memberikan dukungan serta selalu mendo'akan kemudahan dan kesuksesan anak-anaknya dalam setiap do'anya.
6. Sahabat dan teman sejawat yang sudah kiranya bersama-sama menjalani pendidikan, saling membantu, memotivasi dan mengayomi sesama kawan hingga dapat menyelesaikan pendidikan.
7. Terima kasih juga kepada para pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis baik itu dari segi ide, saran, kritik maupun dalam bentuk lainnya. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semua kebaikan itu yang tidak sanggup penulis balas.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak sekali kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasa dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca, agar kedepanya penulis dapat memperbaiki skripsi ini dengan lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan memberikan inspirasi kepada kita semua.

Langsa, 01 Mei Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Mohd Faisal Amru

Nim : 2032021032

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Konsep Efektivitas	16
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	17
2.2.3 Mall Pelayanan Publik (MPP).....	19
2.2.4 Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (<i>E-Government</i>).....	21
2.2.5 Prinsip-prinsip Fiqh Siyasah dalam Pelayanan Publik	23
a. Masalah (kemaslahatan).....	23
b. ‘Adalah (keadilan)	24
c. Amanah dan Akuntabilitas	25
d. Pelayanan terhadap rakyat sebagai kewajiban pemerintah.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.4 Sumber Data.....	34
3.4.1 Data Primer.....	34
3.4.2 Data Sekunder	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35

a. Observasi.....	35
b. Wawancara	36
c. Dokumentasi	37
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.7 Definisi Operasional.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1 Profil Kota Langsa	41
4.1.2 Profil Mall Pelayanan Publik Kota Langsa	45
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	47
4.3 Analisis Efektivitas MPP Berbasis Elektronik di Kota Langsa	48
a. Kemudahan akses	48
b. Kecepatan layanan.....	49
c. Transparansi dan akuntabilitas.....	51
d. Kepuasan masyarakat.....	56
e. Efisiensi biaya dan waktu	58
4.4 Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat	59
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian dalam Perspektif Fiqh Siyasah	60
a. Kesesuaian dengan prinsip masalah	62
b. Keadilan dalam pelayanan	63
c. Amanah dan akuntabilitas pemerintah	64
d. Implementasi kewajiban negara dalam melayani rakyat	65
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju telah membawa pengaruh dalam semua aspek kehidupan termasuk dalam hal pemerintahan. Terdapat banyak tantangan yang harus dihadapi oleh negara-negara di dunia termasuk Indonesia yang mana saat ini negara di dunia dituntut untuk mengikuti kemajuan teknologi yang pesat. Pada saat ini kebutuhan akan akses informasi dapat kita peroleh secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan teknologi digital seperti sosial media dan sebagainya.¹

Pemerintah memerlukan inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk, baik untuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pergeseran dari pelayanan publik konvensional ke pelayanan publik yang terdigitalisasi tentu memerlukan proses dan dukungan dari berbagai pihak.²

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai inovasi pelayanan publik. *E-government* memiliki arti sebagai kegiatan pemerintahan yang merelokasi penyelenggaraan pemerintahan melalui

¹ Yudi Latif, *Indonesia Di Era Modren*, cet. ke- 4 (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019), h. 14.

² Marihat Siahaan, *Regulasi Pemerintahan Era-Modern* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2022), h. 87.

sistem digital elektronik untuk mampu memberikan pelayanan secara adil dan merata bagi masyarakat, dunia usaha dan pemerintah. Digitalisasi mempunyai peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi dianggap sebagai langkah strategis yang tidak hanya merespons perkembangan teknologi, tetapi juga sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan publik yang lebih efisien, mudah diakses, dan berkualitas di era digital.³

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat. Selain itu, digitalisasi juga dianggap sebagai faktor penting dalam meningkatkan daya saing suatu negara. Salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk digitalisasi birokrasi adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Diberlakukannya peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, atau yang disingkat SPBE merupakan suatu perubahan era *E-Government* menuju sistem *I-Government*. Integrasi pemerintah memiliki tujuan untuk pemerintahan yang utuh secara keseluruhan dan berkelanjutan dalam menghasilkan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi.⁴

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan publik merujuk pada bagaimana kebijakan dan regulasi mendukung proses transformasi ini. Digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penerapan digitalisasi pemerintahan bertujuan untuk menciptakan efisiensi, transparansi, dan

³ Supartono, *Digitalisasi Pelayanan Publik* (Depok: Ruang Karya Bersama, 2023), h. 43.

⁴ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: STIM YKPN, 2021), h. 125.

akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. Implementasi hukum dalam digitalisasi pelayanan publik mencakup aspek regulasi, perlindungan data pribadi, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.⁵

Pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat seperti yang terdapat dalam prinsip-prinsip pelayanan publik. Pelayanan Publik di Indonesia masih memiliki beberapa masalah yaitu Kualitas pelayanan masih terbilang rendah, Kualitas penyedia atau penyelenggara pelayanan masih rendah, tidak tersedia akses bagi penyandang disabilitas dan komunitas adat terkecil, tidak ada mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa, tidak ada ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan.⁶

Demikian salah satunya yang terjadi di Kantor MALL Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa. MALL Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa ini merupakan tindaklanjut dari Peraturan Presiden Republic Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Mall Pelayanan Publik. Instansi ini bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD dan juga swasta kepada masyarakat Kota Langsa.⁷

Dikutip dari *Aceh.Tribunnews.com* pada 25 Desember 2024 lalu menyebutkan bahwa masyarakat Kota Langsa mengeluhkan beberapa hal terkait Pelayanan Di Mall Pelayanan Public (MPP) Kota Langsa. Seperti kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan layanan di Mall Pelayanan Public (MPP)

⁵ Gunawan Sutiardja, *Prinsip Good Governance*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2020), h. 65.

⁶ Ikeu Kania, *Pelayanan Publik* (Jakarta: Cv Amerta Media, 2024), h. 87.

⁷ Soni Aryawan, *Mal Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: MNC Publishing, 2022), h. 45.

Kota Langsa, kurangnya kelengkapan fasilitas yang memadai dan keluhan terkait kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, meskipun ada juga yang merasa puas dengan kemampuan petugas.⁸

Sehingga setelah mencermati latar belakang permasalahan di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih dalam apakah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pelayanan Publik Di Kota Langsa khususnya pada Mall Pelayanan Public (MPP) Kota Langsa sudah berjalan secara efektif ataukah belum. Hal tersebut yang penulis tuangkan dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul **“Efektivitas Mall Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Langsa Perspektif *Fiqh Siyasah*.”**

1.2 Rumusan Masalah

Maka adapun rumusan masalah yang dapat diambil dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, untuk mempermudah penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas Mall Pelayanan Publik berbasis elektronik dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Langsa perspektif *Fiqh Siyasah*.?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas Mall Pelayanan Publik berbasis elektronik dalam mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut *Fiqh Siyasah*.?

⁸ Ansyari Hasyim, "Hadirnya Mall Pelayanan Public Di Kota Langsa Sebagai Solusi Cepat Dan Efisiensi," <http://aceh.tribunnews.com/2024/12/15/> (25 Juli 2025), h. 2.

1.3 Tujuan Penelitian

Maka adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas Mall Pelayanan Publik berbasis elektronik dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Langsa perspektif *Fiqh Siyasah*
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas Mall Pelayanan Publik berbasis elektronik dalam mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut *Fiqh Siyasah*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari beberapa tujuan yang telah diuraikan diatas, maka adapun penelitian dalam skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat atau berguna baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Secara Teoritis.

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi baru dalam perkembangan ilmu pengetahuan hukum, khususnya yang berkaitan dengan sistem pemerintahan yang baik berbasis elektronik dalam pelayanan publik. Serta diharapkan juga hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai salah satu referensi bagi penulisan karya ilmiah dan bahan referensi bagi penelitian yang sejenisnya di masa yang akan datang.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Masyarakat dan Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi bahan pertimbangan pemerintah untuk membangun sistem

pemerintahan yang berbasis elektronik dalam pelayanan publik lebih baik lagi khususnya di Kota Langsa.

b. Bagi Akademik

Bagi kalangan akademisi, dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi ilmiah, dalam melakukan pengkajian lebih lanjut dan mendalam, dapat dijadikan sebagai sebuah rujukan dalam menghadapi persoalan-persoalan yang mungkin timbul dikemudian hari terkait permasalahan mengenai pemerintahan yang berbasis elektronik dalam pelayanan publik.

c. Bagi Peneliti.

Sebagai salah satu referensi yang bertujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, dalam bidang hukum maupun pembentukan pola pikir dalam bidang pemerintahan, pelayanan publik dan menghadapi era digitalisasi serta sebagai sumber informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan memperluas wawasan mengenai sistem pemerintahan dan pelayanan public khususnya di Kota Langsa.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, perlu dilakukan agar pembahasan yang akan dibahas, tidak meluas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Selain itu juga untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian ini. Maka pembahasan penelitian dalam skripsi ini hanya dibatasi pada efektivitas Mall Pelayanan Publik Berbasis elektronik dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Langsa perspektif *Fiqh Siyasah* serta faktor-faktor yang

menjadi penghambat dan pendukung dalam mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut *Fiqh Siyasah* pada Mall Pelayanan Publik di Kota Langsa.

1.6 Sitematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat disajikan secara sistematis, maka penulis membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab sebagai berikut :

Bab I: PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Membahas tentang kajian pustaka berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori (konsep efektivitas, konsep pelayanan publik, Mall Pelayanan public (MPP), pelayanan public berbasis elektronik (*E-Government*), prinsip-prinsip *Fiqh Siyasah* dalam pelayanan publik dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data dan definisi operasional.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Membahas tentang hasil penelitian berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data penelitian, analisis data penelitian, analisis efektivitas MPP berbasis elektronik di Kota Langsa, analisis faktor pendukung dan penghambat, pembahasan hasil penelitian dalam perfektif *Fiqh Siyasah*.

BAB V: PENUTUP

Merupakan penutup yang berisikan kesimpulan penelitian dan kritik dan saran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.

4.1.1 Profil Kota Langsa.

a. Profil Kota Langsa

Kota Langsa merupakan salah satu daerah yang dibentuk sebagai upaya peningkatan status, dari Kota Administratif menjadi Kota Langsa. Landasan yuridis pembentukan Kota Langsa adalah Undang-undang No 3 Tahun 2001 atas nama Presiden Republik Indonesia. Adapun luas wilayah Kota Langsa, 262,41 km² (Dua Ratus Enam Puluh Dua Koma Empat Puluh Satu Kilometer Persegi). Atau 26, 241 Ha (Dua Puluh Enam Ribu Koma Dua ratus Empat Puluh Satu Hektar) yang dahulunya terdiri dari tiga kecamatan, kemudian dilakukan pemekaran menjadi lima kecamatan yaitu: Kecamatan Langsa Kota, Kecamatan Langsa Barat, Kecamatan Langsa Timur, Kecamatan Langsa Baro dan Kecamatan Langsa Lama, yang membawahi 66 Gampong.

b. Visi dan Misi Kota Langsa.

Visi merupakan suatu pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan dari sebuah perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut di masa yang akan datang. Sedangkan misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan dalam mewujudkan visi. Adapun visi dan misi dari Kota Langsa adalah Langsa Kota Jasa dan Industri yang maju Islami. Sedangkan Misi Kota Langsa adalah sebagai berikut:

1. Melanjutkan penataan birokrasi pemerintahan agar lebih responsif, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel yang berbasiskan *smart city* (*egovernment*).
2. Melanjutkan penataan kota untuk menciptakan lingkungan yang hijau, sehat, indah, nyaman, tertib, dan aman.
3. Meningkatkan kualitas pendidikan di semua tingkatan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dan penanganan perempuan dan anak korban kekerasan. Meningkatkan jangkauan dan kualitas pelayanan air bersih untuk masyarakat.
5. Melaksanakan syariat Islam secara kaffah dengan lebih mendorong inisiatif dan partisipasi warga
6. Melanjutkan pembangunan infrastruktur guna mendukung percepatan pembangunan dan pengembangan wilayah.
7. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.
8. Mengembangkan olah raga, kesenian, kepemudaan, dan pramuka.
9. Melakukan pelimpahan kewenangan pemerintah kota langsa kepada pemerintah gampong dalam penyelenggaraan pemerintahan.
10. Melakukan sinkronisasi dan harmonisasi kebijakan pembangunan dengan pemerintahan gampong, Pemerintah Aceh dan Pemerintah Pusat.
11. Memperkuat kerjasama dengan wilayah *hinterland* (Aceh Tamiang, Aceh Timur, dan Gayo Lues).

c. Logo

Berikut ini adalah logo Kota Langsa, dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Logo Kota Langsa

Logo Kota Langsa terdiri dari 9 (sembilan) unsur gambar yaitu:

1. Bentuk Dasar adalah biru muda.
2. Kubah Mesjid berwarna hitam.
3. Tulisan Kota Langsa berwarna putih.
4. Rencong berwarna hitam dan putih.
5. Tugu Bambu Runcing berwarna kuning.
6. Bangunan pabrik berwarna putih.
7. Empat buah gelombang ombak laut.
8. Padi dan Kapas berwarna kuning, hijau dan putih.
9. Tulisan angka tahun 2001 berwarna putih.

Adapun arti Logo Kota Langsa, Nanggroe Aceh Darussalam yaitu sebagai berikut:

- a) Kubah Mesjid mempunyai arti bahwa Kota Langsa merupakan bagian dari Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam yang secara yuridis formal berdasarkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2000 dan Undang-undang

Nomor 18 Tahun 2001 telah ditetapkan sebagai Provinsi yang menyelenggarakan Syariat Islam dan Otonomi Khusus. Atas dasar landasan tersebutlah, maka seluruh aspek hidup dan kehidupan masyarakat Kota Langsa tidak terlepas dari koridor nuansa Islami.

- b) Gambar Rencong berdiri tegak lurus mempunyai makna sebagai hasil karya masyarakat Aceh yang melambangkan sebagai senjata pertahanan diri yang diwarisi oleh leluhur dan juga sebagai simbol adat serta budaya masyarakat Aceh.
- c) Tugu Bambu Runcing berwarna kuning berdiri tegak diatas tiga anak tangga mengandung makna sebagai Monumen sejarah bukti kepahlawanan masyarakat Kota Langsa dalam melawan segala bentuk penjajahan.
- d) Bangunan Pabrik mempunyai makna bahwa Kota Langsa mengandung sumber kekayaan alam yang secara ekonomis sangat potensial dan efektif, terutama disektor industri.
- e) Ombak Laut mempunyai makna bahwa potensi sumber daya alam Kota Langsa seperti hal kekayaan lautan maupun rekayasa konstruksi seperti kekayaan produksi kelautan dan prasarana pelabuhan yang apabila nantinya dilakukan revitalisasi akan menjadi modal yang sangat prospektif bagi peningkatan fungsi Pemerintah dan kesejahteraan/kemakmuran masyarakat.
- f) Padi dan Kapas berwarna kuning, hijau dan putih mempunyai makna bahwa sebagai suatu cermin yang termuat dalam Lambang burung

Garuda sebagai dasar ideologi negara yang bermakna masyarakat kota Langsa menuju kepada masyarakat sejahtera, adil dan makmur dalam satu kesatuan yang utuh serta tidak terpisahkan, secara kuantitas arti/makna 17 (tujuh belas) butir padi merupakan tanggal kelahiran Kota Langsa yang jatuh pada tanggal 17 (tujuh belas), kemudian 10 (sepuluh) kuntum kapas menandakan bulan oktober yang merupakan bulan pembentukan Kota Langsa.

- g) Tulisan angka tahun 2001 mempunyai arti historis sebagai landasan hukum pembentukan Kota Langsa yang ditetapkan pada Tahun 2001.

4.1. 2 Profil Mall Pelayanan Publik Kota Langsa.

Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Langsa ini merupakan tindak lanjut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Secara umum Mall Pelayanan Publik atau yang disingkat dengan MPP merupakan nama lain dari “Pelayanan Terpadu Satu Atap Terintegrasi Dengan Sistem Perizinan Pemerintah” yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan Perijinan dan Non Perijinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan juga Pemerintah Daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD dan juga swasta kepada masyarakat Kota Langsa.

Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Langsa ini berlokasi di Jalan WR Supratman Gampong Jawa Kecamatan Kota Langsa. Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Langsa diresmikan oleh secara resmi oleh Menteri PAN-RB, Rini Widyantini, pada Kamis, 12 Desember 2024. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa juga merupakan wujud peningkatan pelayanan public untuk

menciptakan tata kelola pemerintah yang responsive, efektif, efisien transparan dan akuntabel berbasis *smart city*. Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Langsa bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan terintegrasi di satu tempat.

Secara umum misi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Langsa selaras dengan visi Kota Langsa yaitu meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan publik melalui integrasi layanan, mewujudkan tata kelola birokrasi yang bersih dan efisien, mengembangkan teknologi informasi dalam pelayanan dan mendorong partisipasi dan pelayanan dengan nilai-nilai Islami. Maka sebagai bentuk dari komitmen Pemerintah Kota Langsa, Mall Pelayanan Publik (MPP) ini didirikan untuk memfasilitasi kebutuhan administrasi masyarakat secara terpadu.

Mall Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Layanan yang satu ini merupakan perluasan dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah. Artinya, di dalam Mall Pelayanan Publik seluruh kegiatan pelayanan seperti perizinan maupun non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah setempat bisa dilakukan di sini. Tidak cuma perizinan untuk masyarakat secara individu, tetapi badan usaha milik negara dan swasta juga bisa mengurus segala perizinan lewat Mall Pelayanan Publik.

Sebelum ada Mall Pelayanan Publik, masyarakat lebih awam dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, fasilitas pelayanannya lebih sempit bila dibandingkan dengan Mall Pelayanan

Publik. Selain itu, Mall Pelayanan Publik juga memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan iklim berusaha di Indonesia, dengan harapan investor dalam negeri maupun luar negeri ramai-ramai menanamkan modalnya di Tanah Air.

Pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan. Sedangkan pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4.2 Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data merupakan suatu gambaran data yang digunakan dalam suatu penelitian. Dalam pengujian deskripsi data ini peneliti mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi narasumber yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu satu orang pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Langsa dan empat orang masyarakat. Dari pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan jumlah sampel empat orang.

4.3 Analisis Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Berbasis Elektronik Di Kota Langsa.

a. Kemudahan Akses.

Mall Pelayanan Publik Kota Langsa hadir dengan tujuan utama untuk menyediakan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik. Kehadiran Mall Pelayanan Publik juga diharapkan mampu menyederhanakan proses layanan yang sebelumnya tersebar di berbagai instansi, sehingga masyarakat Kota Langsa khususnya bisa mendapatkan pelayanan secara lebih efektif dan efisien di satu lokasi yang terintegrasi. Akses terhadap pelayanan publik harus mudah, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh layanan. Biaya untuk mendapatkan pelayanan publik harus terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Sebagaimana disebutkan oleh bapak Edi Zulfani, SE, umur: 50 tahun, alamat: Gampong Tualang Tenggeh Kecamatan Kota Langsa, Pekerjaan: Ketua/ Kadis di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa. Kepada peneliti bapak Edi mengatakan bahwa:

“Ya jika ditinjau dari latar belakangnya memang salah satu tujuan didirikannya Mall Pelayanan Publik di Kota Langsa ini adalah untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas pelayanan berbasis elektronik bagi seluruh masyarakat Kota Langsa dalam pengurusan berkas atau dokumen-dokumen penting yang dibutuhkan. Ada lebih kurang empat belas instansi yang membuka layanan di Mall Pelayanan Publik di Kota Langsa ini. Jadi masyarakat yang ingin mengurus seperti e-KTP, BPJS, pajak dan lain sebagainya, tidak perlu lagi harus pergi ke kantor disana disini. Datang ke kantor MPP saja di sini masing-masing instansi yang mereka butuhkan sudah membuka layanan di MPP ini. Dan kami selaku para karyawan yang melayani para masyarakat yang datang, tidak pernah kami persulit mereka, pasti kami usahakan agar urusan mereka di Mall ini mudah

dan cepat. Karena kami dalam memberikan pelayanan ini harus sesuai dengan asas pelayanan publik itu sendiri yaitu kemudahan, ketepatan waktu dan transparansi.”¹

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Edi selaku Ketua di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat dipahami beberapa point *pertama*, tujuan dibentuknya Mall Pelayanan Publik khususnya di Kota Langsa adalah untuk memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan kemandirian dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. *Kedua*, dalam memberikan pelayanan Mall Pelayanan Publik khususnya Kota Langsa tentunya berpedoman kepada asas-asas pelayanan publik salah satunya adalah asas kemudahan akses. *Ketiga*, ada empat belas instansi yang membuka layanan di kantor Mall Pelayanan Publik khususnya Kota Langsa dengan masing-masing perwakilan yang bertugas.

b. Kecepatan Layanan.

Pelayanan harus dijalankan dengan cara cepat, gampang, serta terjangkau bagi masyarakat. Kecepatan berarti proses pelayanan harus dilakukan dengan efisien dan tanpa penundaan yang tidak perlu. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Edi Zulfani, SE selaku Ketua Mall Pelayanan Publik Kota Langsa Bahwa :

“Ya kecepatan dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat adalah prioritas utama kami di MPP. Kami berkomitmen untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan sesuai standar waktu dimana sudah ditetapkan walaupun dengan banyak keterbatasan. Dalam waktu yang dibutuhkan untuk setiap jenis pelayanan. Dan walaupun MPP masih baru berdiri namun kami juga melakukan pelatihan kepada pegawai agar mereka

¹ Hasil Wawancara Dengan Saudara EZ (Ketua/ Kadis Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 10.00 Wib.

*dapat melayani dengan cepat dan efisien, mengingat masyarakat menginginkan proses yang tidak berbelah-belah. Hal ini penting sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan akibat keterlambatan”.*²

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Edi Zulfani selaku Ketua di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat dipahami bahwa MPP Kota Langsa dalam proses pelayanannya sangat menekankan bahwa kecepatan waktu pelayanan publik adalah prioritas utama mereka. Mereka berkomitmen untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan sesuai standar waktu dimana sudah ditetapkan. Dalam praktiknya, MPP berusaha memberikan informasi yang jelas mengenai alur dan waktu yang dibutuhkan untuk setiap jenis pelayanan. Untuk mendukung hal ini, pelatihan kepada pegawai dilakukan agar mereka dapat melayani dengan cepat dan efisien, mengingat masyarakat menginginkan proses yang tidak berbelah-belah. Dengan demikian, MPP berupaya memastikan bahwa masyarakat tidak merasa dirugikan akibat keterlambatan dalam pelayanan, sejalan dengan asas ketepatan waktu yang diatur didalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hal serupa juga diutarakan oleh informan Nur Akmal Putri, umur: 31 tahun, alamat: Desa Meurandeh, Kecamatan Langsa Lama, Kota Langsa, Pekerjaan: Karyawan atau staf pad Mall Pelayanan Publik Kota Langsa. Kepada peneliti ibu Nur Akmal Putri, mengatakan bahwa:

“ Terkadang kami mengalami masalah kecil, seperti menunggu proses persetujuan dari pimpinan dan penumpukan permohonan yang terkadang terjadi. Kami terus mencari solusi untuk mengatasi masalah ini agar

² Hasil Wawancara Dengan Saudara EZ (Ketua/ Kadis Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 10.00 Wib.

*pelayanan bisa lebih lancar dan tepat waktu. Tetapi, kami percaya bahwa dengan meningkatkan sistem dan komunikasi dengan costmer, kami dapat mencapai tujuan ketepatan waktu yang diharapkan masyarakat. Ini adalah bagian dari akuntabilitas kami sebagai penyelenggara pelayanan publik."*³

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nur Akmal Putri selaku staf bagian pelayanan pajak di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat dipahami bahwa MPP Kota Langsa terkadang juga sering menghadapi masalah kecil dalam pelayanan publik, seperti menunggu proses persetujuan dari pimpinan dan penumpukan permohonan. Meskipun demikian, mereka terus mencari solusi untuk mengatasi masalah ini agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan tepat waktu. Informan percaya bahwa dengan meningkatkan sistem dan komunikasi, MPP dapat mencapai tujuan ketepatan waktu yang diharapkan oleh masyarakat.

c. Transparansi Dan Akuntabilitas.

Keterbukaan dalam pelayanan publik berarti setiap masyarakat yang menerima layanan memiliki kemudahan untuk mengakses serta memperoleh informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan. Prinsip ini, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjadi salah satu asas utama yang menjamin hak penerima layanan untuk mendapatkan informasi tersebut secara mudah dan transparan. Sebagaimana yang disampaikan kembali oleh Bapak Edi Zulfani, SE selaku Ketua Mall Pelayanan Publik Kota Langsa kepada peneliti bahwa :

³ Hasil Wawancara Dengan Saudari NA (Karyawan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 12.00 Wib.

“Kami saat ini menggunakan berbagai saluran untuk memastikan keterbukaan informasi, seperti website resmi MPP, media sosial, serta papan informasi di Kantor MPP sendiri. Kemudian, kami juga ada menyediakan layanan pengaduan memungkinkan masyarakat menanyakan informasi lebih lanjut jika mereka tidak menemukan apa yang mereka butuhkan atau mengenai tujuan atau apa saja layanan yang terdapat di MPP. Dan hal ini saya rasa sudah sejalan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.”⁴

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Edi Zulfani ini selaku Ketua di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat di pahami bahwa MPP Kota Langsa telah berusaha mengimplementasikan berbagai saluran untuk memastikan keterbukaan informasi, termasuk website resmi, media sosial, serta papan informasi di lokasi. Selain itu, layanan pengaduan disediakan untuk membantu masyarakat yang memerlukan informasi lebih lanjut jika tidak menemukan apa yang dibutuhkan. Hal ini sejalan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menekankan pentingnya transparansi dalam pelayanan.

Keterbukaan dalam pelayanan sangatlah penting untuk memastikan setiap penerima layanan memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan informasi mengenai berbagai layanan yang ditawarkan. Mall Pelayanan Publik Kota Langsa berkomitmen untuk menyediakan informasi yang cepat, tepat, dan transparan agar masyarakat dapat memahami proses dan syarat pelayanan.

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh saudara Muhammad Ahyar, umur: 28 tahun, alamat: Jl. Jenderal Ahmad Yani No.6-7 Paya Bujok

⁴ Hasil Wawancara Dengan Saudara EZ (Ketua/ Kadis Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 10.00 Wib.

Seleumak, Kecamatan Langsa Baro, Kota Langsa, Pekerjaan: Wiraswasta.

Kepada peneliti saudara Ahyar mengatakan bahwa:

“Ya dek keterbukaan informasi itu sangat penting tentunya, karena dengan adanya akses yang jelas terhadap informasi yang kita perlukan maka kita juga bisa merencanakan langkah-langkah apa saja yang perlu dilakukan untuk mengurus berbagai keperluan administrasi yang kita butuhkan. Jadi hal tersebut mengurangi kebingungan masyarakat mengingat MPP di Kota Langsa ini adalah termasuk Intansi baru berdiri yang memang masyarakat belum banyak mengetahui.”⁵

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan saudara Muhammad Ahyar selaku pengguna layanan Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat dipahami bahwa pentingnya keterbukaan informasi bagi masyarakat membuat akses yang jelas terhadap informasi memungkinkan dirinya untuk merencanakan langkah-langkah yang diperlukan dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Dengan adanya informasi yang transparan ini dapat lebih mengurangi kebingungan saat menggunakan layanan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa. Kemudian Muhammad Ahyar juga menambahkan bahwa:

“ Ya sejauh ini, saya tidak mengalami kendala. Namun, ada kalanya saya merasa bahwa informasi di media sosial atau website tidak selalu diperbarui secara berkala. Seperi jika kita membuka beberapa website milik MPP beberapa informasi masih punya lama belum adanya perbaharuan info di web atau akun tersebut. Ya saya berharap pihak MPP dapat lebih aktif dalam memperbarui informasi agar semua pengguna selalu mendapatkan data terbaru yang bisa diakses dimanapun.”⁶

⁵ Hasil Wawancara Dengan Saudara MA (Pengguna (Masyarakat) Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.6-7 Paya Bujok Seleumak, Kecamatan Langsa Baro, Kota Langsa, 21 Januari 2026, Pukul, 10.00 Wib.

⁶ Hasil Wawancara Dengan Saudara MA (Pengguna (Masyarakat) Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.6-7 Paya Bujok Seleumak, Kecamatan Langsa Baro, Kota Langsa, 21 Januari 2026, Pukul, 11.00 Wib.

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pentingnya keteraturan dalam pembaruan informasi untuk memastikan masyarakat memiliki akses yang akurat dan terkini, sehingga mereka dapat merencanakan langkah-langkah yang diperlukan dalam urusan administrasi dengan lebih baik.

Sedangkan terkait akuntabilitas, akuntabilitas itu sendiri dimaknai sebagai prinsip bahwa seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik wajib dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas tindakan serta keputusan diambil, kemudian memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan diungkapkan oleh Bapak Edi Zulfani, SE selaku Ketua Mall Pelayanan Publik Kota Langsa kepada peneliti bahwa :

“ Ya jadi kalau bicara tentang akuntabilitas berarti kita bicara tentang petanggung jawaban proses, jadi memang salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di MPP Kota Langsa ini. Kami berkomitmen memastikan jika setiap tindakan serta keputusan yang diambil bisa dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan berlaku. Dalam praktiknya, staf kami selalu berusaha memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat mengenai proses dan hasil pelayanan yang diberikan.”⁷

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Edi Zulfani selaku Ketua di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat dipahami bahwa akuntabilitas merupakan pilar utama penyelenggaraan pelayanan publik di MPP Kota Langsa. MPP berkomitmen untuk memastikan jika setiap tindakan serta keputusan diambil bisa dipertanggungjawabkan sesuai

⁷ Hasil Wawancara Dengan Saudara EZ (Ketua/ Kadis Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 10.00 Wib.

perundang-undangan berlaku. Dalam praktiknya, MPP selalu memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat mengenai proses dan hasil pelayanan, sehingga masyarakat dapat memahami dan mengevaluasi kinerja layanan yang diberikan.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh ibu Nur Akmal Putri, umur: 31 tahun, alamat: Desa Meurandeh, Kecamatan Langsa Lama, Kota Langsa, Pekerjaan: Karyawan atau staf pada Mall Pelayanan Publik Kota Langsa. Kepada peneliti ibu Nur Akmal Putri, mengatakan bahwa:

“ Ya sistem pelayanan elektronik yang sudah diterapkan itu sangat membantu dan mendukung akuntabilitas ini. Ya walaupun masih banyak terdapat kekurangan dari segi sarana yang ada, akan tetapi dengan adanya digitalisasi melalui platfon digital masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait layanandi MPP ini, termasuk mengenai standar pelayanan dan yang lainnya. Nah hal ini menurut saya tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik atau pengaduan secara langsung begitu.”⁸

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan Karyawan atau staf Mall Pelayanan Publik Kota Langsa tersebut dapat di pahami bahwa dengan adanya sistem pelayanan publik yang berbasis elektronik di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa ini sangat mendukung prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik. Jadi dari platform digital, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi terkait layanan, termasuk standar pelayanan serta maklumat pelayanan. Maka keberadaan sistem ini tidak hanya mengembangkan transparansi, tetapi memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik atau pengaduan secara langsung, dimana hal tersebut berarti

⁸ Hasil Wawancara Dengan Saudari NA (Karyawan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 12.00 Wib.

masyarakat telah ikut berpartisipasi dalam proses pengembangan layanan publik Mall Pelayanan Publik Kota Langsa.

d. Kepuasan Masyarakat.

Kuasan masyarakat adalah hasil evaluasi atas layanan dan pengalaman penggunaan produk atau jasa. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat kurang dari harapan maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, tapi sebaliknya jika kualitas pelayanan memenuhi harapan maka masyarakat akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka masyarakat akan sangat puas.

Kepuasan bukanlah hal yang dapat dirasakan tanpa alasan. Ada faktor faktor yang mempengaruhinya sehingga rasa puas muncul dan dirasakan oleh individu. Ada lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan yang harus diperhatikan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya. Hal ini sejalan dengan diungkapkan oleh Bapak Edi Zulfani, SE selaku Ketua Mall Pelayanan Publik Kota Langsa kepada peneliti bahwa :

“ Ya kami selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin, jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan di MPP ini ya alhamdulillah, dalam artian itu menjadi suatu motivasi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankannya. Namun jika masih terdapat keluhan tentang pelayanan administrasi atau sebagainya, maka itu berarti masyarakatnya belum puas, maka yanh harus kami lakukan adalah terus meng upgrant pelayanan baik itu dari segi kualitas pelayana, kinerja, harga, biaya dan sebagainya yang diperlukan. ”⁹

⁹ Hasil Wawancara Dengan Saudara EZ (Ketua/ Kadis Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 10.00 Wib.

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Edi Zulfa ini selaku Ketua di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat dipahami bahwa pihaknya akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan di MPP Kota Langsa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dapat diketahui dengan membagikan kuisioner, atau membuat kotak saran. Atau dengan cara demikian pengguna layanan akan merasa mudah menyampaikan kepuasannya secara lisan tanpa harus merasa segan. Selain itu dapat juga dilakukan dengan mengamati langsung saat aktivitas pelayanan dilakukan.

Namun praktik yang terjadi dilapangan, walaupun pihak Mall Pelayanan Publik Kota Langsa telah berupaya sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pengguna pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa tersebut, namun masih didapati keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan di MPP tersebut. Seperti yang sebutkan oleh saudara, Indrawan, umur: 26 tahun, alamat: Desa Sungai Lueng kec Langsa Lama, Kota Langsa, Pekerjaan: Karyawan Swasta. Kepada peneliti saudara Indrawan mengatakan bahwa:

“ Menurut saya pribadi, ketika saya mengurus beberapa dokumen di Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Langsa, kendalanya yang saya perhatikan karena semuanya diakses secara elektronik yang sering terjadi adalah masalah jaringan yang lelet dan keterbatasan sumber daya yang memang ahli dalam bidangnya dan sarana dan prasarananya. Ya kita berharap semua kedepannya pelayanannya bisa lebih baik lagi sehingga masyarakat pun

merasa puas dengan setiap pelayanan yang diberikan di Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Langsa.”¹⁰

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan saudara Indrawan, selaku masyarakat pengguna layanan di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat dipahami bahwa sejauh ini menurutnya pelayanan di MPP Kota Langsa masih belum berjalan secara efektif dikarenakan keterbatasan dalam bidang sumber daya dan sarana prasarana yang miliki saat ini.

e. Efisiensi Biaya Dan Waktu.

Pelayanan harus dijalankan dengan cara cepat, gampang, serta terjangkau bagi masyarakat. Kecepatan berarti proses pelayanan harus dilakukan dengan efisien dan tanpa penundaan yang tidak perlu. Akses terhadap pelayanan publik harus mudah, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh layanan. Biaya untuk mendapatkan pelayanan publik harus terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Terkait hal tersebut, hasil wawancara peneliti dengan saudara Arifyana Makmur, umur: 25 tahun, alamat: Merandeh kec Langsa Lama, Kota Langsa, Pekerjaan: Karyawan Urban Kupu. Kepada peneliti saudara Arifyana mengatakan bahwa:

“ Kalau untuk biaya, sebaiknya dalam penetapan biaya yang harus terjangkau, semua lapisan masyarakat mampu untuk membayarnya. Dan untuk beberapa jenis layanan saya rasa sangat lambat dikarenakan adanya gangguan jaringan atau akses jaringan yang lelet dan ditambah lagi petugas yang memberikan layanan bukan yang ahli dalam bidangnya. Kalau etikan pelayanan ya mereka sopan dan ramah. Ya harapannya MPP di tahun 2026 ini bisa lebih baik lagi dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan nya.”¹¹

¹⁰ Hasil Wawancara Dengan Saudara ID (Penguna (Masyarakat) Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Desa Merandeh kec Langsa Lama, Kota Langsa, 23 Januari 2026, Pukul, 19.00 Wib.

¹¹ Hasil Wawancara Dengan Saudara AM (Penguna (Masyarakat) Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Desa Merandeh kec Langsa Lama, Kota Langsa, 24 Januari 2026, Pukul, 21.00 Wib.

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan saudara Arifyana, selaku masyarakat pengguna layanan di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat dipahami bahwa masih terdapat beberapa kendala yang sering terjadi hal pelayanan yang diberikan salah satunya adalah terkait akses jaringan yang sering lelet dan ketidak cakapan petugas dari masing-masing bidang dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna. Sehingga menyebabkan waktunya tidak efisien.

4.4 Analisis Faktor -Faktor Pendukung Dan penghambat.

Sebagai istasi yang baru beridir, dalam prosesnya penerapan pelayanan berbasis elektronik di Mall Pelayanan publik Kota Langsa menjumpai banyak kendala. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan maka ada beberapa faktor penghambat serta pendukung dalam penerapan pelayanan publik berbasis elektronik di Mall Pelayanan publik Kota Langsa.

Adapun masalah yang di jumpai yaitu dalam bidang SDM dalam hal ini ASN nya sendiri dimana masih terbatas dalam bidang IT sehingga memiliki pengaruh terhadap pengembangan pelayanan yang berbasis elektronik atau *E-government* serta ada juga yang menjadi faktor penghambat lainnya seperti kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Edi Zulfa ini selaku Ketua di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa yang bahwa:

“Kalau untuk faktor pendukung, yang sangat kami butuhkan sekarang adalah ketersediaan sarana prasarana yang memadai seperti komputer dan akses internet yang baik yang dapat digunakan untuk update informasi dan melakukan pelayanan dengan baik. Kalau untuk faktor penghambat yang kebalikannya, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan kami kekurangan SDM yang

memang punya latar belakang IT atau para pengawai yang mahir dalam bidangnya dan kurangnya soso .”¹²

Berdasarkan keterangan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Edi Zulfa ini selaku Ketua di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dapat dipahamibahwa implementasi pelayanan publik di Mall pelayanan publik Kota Langsa masih menemui beberapa hambatan dalam proses pelaksanaannya, adapun hambatan tersebut antara lain minimnya sosialisasi kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Langsa tentang keberadaan Mall Pelayanan Publik di Kota Langsa, serta fungsi dan pelayanannya, minimnya sarana dan prasarana yang tersedia serta kurangnya SDA yang ahli dalam bidang IT.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian Dalam Perfektif *Fiqh Siyasah*.

Fiqh Siyasah adalah cabang ilmu *Fiqh* yang membahas pengaturan kehidupan manusia dalam konteks bernegara dan bermasyarakat demi mencapai kemaslahatan. *Siyasah idariyyah* merupakan cabang ilmu yang membahas tentang administrasi negara. *Siyasah Idariyyah* sendiri merupakan bagian dari *Siyasah Syar’iyyah* yang membahas persoalan ketatanegaraan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, diperlukan sistem administrasi negara yang baik agar tercapai tata Kelola pemerintahan yang ideal (*Good Governance*). Salah satu prinsip penting administrasi.¹³

¹² Hasil Wawancara Dengan Saudara EZ (Ketua/ Kadis Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 10.00 Wib.

¹³ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualitas Doktrin Politik Islam*, Cet. 4 (Jakarta: Gaya Media Pratama 2019), h. 24.

Penerapan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa dalam perspektif *Siyasah* khususnya *Siyasah Idariyyah* memiliki relevansi yang kuat dengan upaya mewujudkan sistem pemerintahan yang baik.

Terdapat lima indikator yang dapat dijadikan pedoman untuk menentukan apakah suatu pelayanan yang diberikan sudahkah berjalan dengan baik ataukah belum yaitu *pertama*, Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. *Kedua*, Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. *Ketiga*, Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Keempat, Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. *Kelima*, Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menhindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

Berikut adalah analisis mengenai penerapan prinsip-prinsip *Siyasah* dalam konteks keterkaitannya dengan penerapan pelayanan publik berbasis elektronik di Mall Pelayanan Publik Kota Langsa.

a. Kesesuaian Dengan Prinsip Masalah.

Kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dan diimplementasikan dengan baik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa. Salah satu cara penerapan prinsip ini adalah melalui pemilihan lokasi strategis, di mana MPP diposisikan di tempat mudah dijangkau masyarakat, hingga memudahkan akses layanan bagi semua lapisan masyarakat. Selain itu, penetapan jam pelayanan juga dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, memungkinkan layanan tersedia.

Kemudian suatu program atau pelayanan yang diberikan haruslah hal tersebut mendatangkan kemaslahatan bagi masyarakat secara umum tidak boleh mendahulukan kepentingan pribadi seseorang saja. Sebagaimana disebutkan dalam *Qaidah Fiqih* yang berbunyi:

الْمَصْلَحَةُ الْعَامَّةُ مُدِّمَةٌ عَلَى الْمَصْلَحَةِ الْإِصْنَةِ

Artinya: “Kemaslahatan public didahulukan daripada kemaslahatan individu.”¹⁴

Berdasarkan *Qaidah Fiqih* di atas dapat dipahami bahwa kemaslahatan dari sebuah kebijakan tidak hanya dirasakan oleh individu saja melainkan harus berdasarkan kepentingan publik atau masyarakat secara umum pemerintah sebagai pihak yang bertugas.¹⁵

Qaidah Fiqih di atas juga senada dengan *Qaidah Fiqih* yang menyebutkan bahwa:

¹⁴ Ahmad Musadad, *Qawaid Fiqhiyyah Muamalah* (Malang: Literasi Nusantara, 2021), h. 186.

¹⁵ Abu Bassam Abdullah bin Abdurrahman, *Syarah Hadits-Hadits Pilihan* (Jakarta: PT Darul Falah, 2016), h. 211.

تَصَرُّفُ الْكُؤْمَةِ عَلَى الرَّعِيَةِ مِنْ وَطِّ الْمَصْلَحَةِ

Artinya: “Kebijakan pemerintah terhadap rakyatnya harus berdasarkan kemaslahatan.”¹⁶

Berdasarkan kaidah di atas dapat dipahami bahwa makna kata “*tasarruf*” yang dalam kaidah ini mengarah kepada suatu tindakan hukum yang berupa kebijakan dan politik. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa seorang pemimpin kaum muslimin yang memimpin suatu wilayah kekuasaan atas rakyatnya, wajib dalam membuat dan memutuskan suatu kebijakan hukum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat umum, maka tindakannya harus berdasarkan kepada kemaslahatan dan menghindari kemudharatan bagi masyarakat umum.

17

b. Keadilan Dalam Pelayanan.

Adanya prinsip keadilan dalam *Siyasah Idariyyah* tercermin dalam upaya Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa dalam memberi pelayanan tidak diskriminatif pada seluruh masyarakat. Setiap individu mempunyai hak sama untuk menerima layanan, diimplementasikan melalui standar pelayanan konsisten dan sistem antrian teratur. Hal ini memastikan bahwa semua warga negara, tanpa memandang latar belakang, dapat mengakses layanan publik secara adil. Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 59 yang berbunyi yaitu sebagai berikut:

¹⁶Abdul Wahhab Khalaf, *Sumber-Sumber Hukum Dalam Islam*, terj. Bahrin Abu Bakar, (Bandung: Risalah, 2020), h. 65.

¹⁷ *Ibid.*, h. 66.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ كَذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artiya: *“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasulnya, dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (Qs. An-Nisa’: 59).*

Berdasarkan ayat diatas dapat dipahami bahwa ketaatan kepada pemimpin adalah bagian dari kepatuhan terhadap sistem yang ditetapkan untuk menjaga ketertiban dan keamanan. Ayat ini juga menjadi landasan fundamental dalam penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang amanah dan berkeadilan. Hal ini menekankan pentingnya menjalankan amanah dalam pelayanan publik dengan menyampaikan hak kepada yang berhak menerimanya serta berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ayat ini juga mengingatkan bahwa Allah Swt senantiasa mengawasi setiap tindakan dalam pemberian pelayanan, sehingga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan kejujuran.¹⁸

c. Amanah Dan Akuntabilitas.

Dengan adanya penerapan prinsip kepercayaan atau amanah diwujudkan melalui akuntabilitas dalam pelayanan. Maka para pegawai yang bekerja di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa diharapkan untuk menjalankan tugas mereka dengan profesionalisme dan integritas, sehingga masyarakat

¹⁸ Asy-Syaukani, *Tafsir Fathul Qadir*, terj. Amir Hamzah Fakhruddin, Jld. II, (Jakarta: Puataka Azzam, 2019), h.776.

dapat mempercayai bahwa layanan yang diberikan adalah berkualitas dan bertanggung jawab. Selain itu, penggunaan anggaran yang transparan dan akuntabel juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk menjaga kepercayaan publik.

d. Kewajiban Negara Dalam melayani Rakyat.

Islam mengajarkan kita untuk menaati pemerintah (pemimpin), yang berarti menaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, selama itu tidak bertentangan dengan hukum syariat dan peraturan yang ditetapkan juga mengandung maslahat untuk rakyat yang dipimpinnya. Rakyat melaksanakan ketaatan adalah sebagai bentuk kewajibannya kepada pemimpin, dan pemimpin menjalankan kewajibannya kepada rakyat dengan memenuhi amanat dan keadilan dalam setiap urusannya.¹⁹

Adapun kewajiban rakyat kepada pemerintah (negara) antara lain yaitu menaati peraturan, bertanggung jawab, berperanserta dalam pelaksanaan kebijakan, menjaga kewibawaan negara, dan membela negara. Sedangkan hak-hak rakyat, antara lain, adalah perlindungan, kesejahteraan (pendidikan, kesehatan, perumahan, pekerjaan), kebebasan menjalankan agama dan keyakinan, dan kebebasan berorganisasi, berserikat dan berkumpul.²⁰

Sikap patuh dan taat adalah hal yang sangat prinsip bagi rakyat dalam relasinya dengan negara (Pemerintah). Karena menaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang kendali pemerintahanya dipegang oleh seorang pemimpin yang adil sama halnya mematuhi Allah Swt dan Rasul

¹⁹ Sri Fajrianti Dan Afsya Septa, *Kepemimpinan Dalam Islam* (Bogor: Defamedia Putaka, 2022), h. 43.

²⁰ Ibid.

Saw.²¹ Sebagaimana ditegaskan oleh al-Qur'an surat an-Nisa' ayat 59 yaitu sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artiya: *"Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasulnya, dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.*(Qs. An-Nisa': 59).

Firman Allah Swt di atas jika pahami dalam kaitannya dengan *Fiqh Siyasah* yang bahwa peraturan yang dibuat oleh pemerintah (negara) dengan tujuan agar lalu lintas kehidupan bisa berjalan secara teratur demi tercapainya kesejahteraan masyarakat, adil dan makmur. Namun, sebaliknya jika sebuah peraturan itu, tidak memberi manfaat apapun maka tidak akan ada kesungguhan dari rakyat untuk menaatinya. Selain itu ayat di atas juga secara tegas menyatakan bahwa iman dan ketaatan adalah menyatu. Dengan demikian, ketidaktaatan dan ketidakpatuhan terhadap pemerintah atau negara bukan saja dianggap salah dalam perspektif hukum tatanegara, tetapi sekaligus mencederai keimanannya.²²

Sedangkan adapun kewajiban pemerintah atau negara terhadap rakyatnya sebagaimana disebutkan oleh Imam Al-Mawardi yang bahwa kewajiban

²¹ Zahrun Amansyah, *Konsep Dan Kewajiban Warga Negara* (Jakarta: Prenada Media, 2020), h. 65.

²² Imam Asy-Syaukani, *Tafsir Fathul Qadir*, terj. Amir Hamzah Fakhruddin, Jld. II (Jakarta: Puataka Azzam, 2017), h. 274.

pemerintah atau seorang pemimpin, seseorang yang dipilih dan kemudian diangkat sebagai pemimpin, secara otomatis ia memiliki kewajiban yang mesti diemban di hadapan rakyatnya. Menurut Al-Mawardi, kewajiban pemimpin itu meliputi 10 point, yaitu: ²³

1. Menjaga penerapan agama yang benar.
2. Menerapkan hukum dalam setiap permasalahan yang terjadi dengan cara yang adil.
3. Melindungi keamanan negara sehingga rakyat dapat beraktifitas dengan bebas dan tidak dihantui ketakutan.
4. Menegakkan hukum pidana sehingga hak-hak warga terlindungi.
5. Menjaga perbatasan negara dengan sistem keamanan yang baik sehingga dapat menangkal serangan musuh.
6. Jihad untuk memerangi musuh.
7. Mengambil pajak dan zakat dari warga sesuai dengan ketentuan syariat.
8. Mendistribusikan dana *bait al-mal* dengan baik dan tepat waktu.
9. Mempekerjakan orang-orang yang amanah dan kapabel dalam bidangnya.
10. Memantau langsung perkembangan yang terjadi pada warganya.

²³ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualitas Doktrin Politik Islam...*, h. 24.

BAB IV

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan informasi dan penjelasan dari bab 1-5 yang telah dipaparkan, maka adapun kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Adapun penerapan pelayanan publik berbasis elektronik dalam peningkatan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa tergolong masih kurang efektif. Hal tersebut dibuktikan adanya keluhan terkait pelayanan yang diterima dari para pengguna layanan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa yang diperoleh langsung melalui hasil wawancara dengan para pengguna.
2. Adapun faktor-faktor penghambat dan pendukung efektivitas Mall Pelayanan Publik berbasis elektronik dalam mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut *Fiqh Siyasah* pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa diantaranya dikarenakan masih minimnya sarana dan prasarana yang tersedia terutama perangkat komputer dan jaringan akses internet yang baik dan kurangnya sumber daya manusia (SDM) ahli dalam bidangnya. Sedangkan faktor pendukung diantaranya adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang mencukupi dan sumber daya manusia (SDM) ahli dalam bidangnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya diharapkan kepada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa mengadakan program pelatihan dan pengembangan yang lebih intensif untuk pegawai MPP agar mereka memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pelayanan publik yang modern.
2. Hendaknya diharapkan kepada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Langsa perlu mengembangkan dan memelihara sistem informasi yang terintegrasi, termasuk website resmi dan aplikasi mobile, untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi tentang layanan, prosedur, dan biaya. Serta mengadakan dan meningkatkan kolaborasi antara MPP dengan berbagai instansi pemerintah dan swasta untuk memperluas jaringan layanan dan meningkat kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah bin Abdurrahman, Abu Bassam. *Syarah Hadits-Hadits Pilihan*. Jakarta: PT Darul Falah, 2016.
- Agustino, Leo. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Aliani Syaputri, “Efektivitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah,” *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 3 (Februari 2022).
- Alwi. *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia).
- Amansyah, Zahrun. *Konsep Dan Kewajiban Warga Negara*. Jakarta: Prenada Media, 2020.
- Ansyari Hasyim ,”Hadirnya Mall Pelayanan Public Di Kota Langsa Sebagai Solusi Cepat Dan Efisiens,”<http://aceh.tribunnews.com/2024/12/15/> (25 Juli 2025).
- Anwar, *Peran E-Government*. Yogyakarta: Andi Press, 2021.
- Aryawan, Dewa Gade. *Mal Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: MNC Publishing, 2022.
- Aryawan, Soni. *Mal Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik* Jakarta: MNC Publishing, 2022.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT Rineka Cipta, 2019.
- Asy-Syaukani. *Tafsir Fathul Qadir*, terj. Amir Hamzah Fakhruddin. Jakarta: Puataka Azzam, 2017.
- Azwar, Saifuddin. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019.
- Bungin, Burhan. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada, 2022.
- Firdaus, *Ushul Fiqh*. Semarang: PT Literasi Nusantara Abadi Gruop, 2020.
- Hasil Wawancara Dengan Saudara AM (Penguna (Masyarakat) Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Desa Merandeh kec Langsa Lama, Kota Langsa, 24 Januari 2026, Pukul, 21.00 Wib.
- Hasil Wawancara Dengan Saudara EZ (Ketua/ Kadis Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota

Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 10.00 Wib.

Hasil Wawancara Dengan Saudara ID (Penguna (Masyarakat) Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Desa Merandeh kec Langsa Lama, Kota Langsa, 23 Januari 2026, Pukul, 19.00 Wib.

Hasil Wawancara Dengan Saudara MA (Penguna (Masyarakat) Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.6-7 Paya Bujok Seleumak, Kecamatan Langsa Baro, Kota Langsa, 21 Januari 2026, Pukul, 10.00 Wib.

Hasil Wawancara Dengan Saudara NA (Karyawan Di Mal Pelayanan Publik Kota Langsa), Wawancara Pribadi Di Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Langsa, Jl. WR.Supratman, Gampong Jawa Kec Langsa Kota, Kota Langsa, 20 Januari 2026, Pukul, 12.00 Wib.

Hermanto, Agus. *Maslahah Ar-Mursalah*. Malang: Literasi Nusantara, 2021.

Iqbal, Muhammad. *Fiqh Siyasah Kontekstualitas Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Gaya Media Pratama 2019.

Kania, Ikeu. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Cv Amerta Media, 2024.

Khalaf, Abdul Wahhab. *Sumber-Sumber Hukum Dalam Islam*, terj. Bahrhun Abu Bakar. Bandung: Risalah, 2020.

Kurnia, Ahmad. *Penerapan E-Government Pelayanan Publik*. Surabaya: Cv Putra Media Nusantara, 2020.

Laksono, Muji Dwi. *Mal Pelayanan Publik (Among Warga Kota Batu)*. Jakarta: PT. Literasi Nusantara Abadi Gruop, 2020.

Latif, Yudi. *Indonesia Di Era Modren*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019.

Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: STIM YKPN, 2021.

Muhammad Andri Dinata, "Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Batam." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 6, No. 3 (01 Mai 2024).

Mulyana. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya, 2020.

Musadad, Ahmad. *Qawaid Fiqhiyyah Muamalah*. Malang: Literasi Nusantara, 2021.

- Nur Ma'wa Yunita, "*Penerapan Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang*," (Skripsi, Univesitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Banjarmasin, 2020).
- Rianto, Budi. *Government Dalam Pelayanan Publik* (Surabaya: Cv Putra Media Nusantara, 2020).
- Rifka Agustina dan Pandriadi. *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Makasar: Toha Media, 2022.
- Riski Sugiarto, " Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Diskominfo Kota Semarang Berdasarkan Perda Kota Semarang Nomor 27 Tahun 2021." (Skripsi, Universitas Semarang , Semarang, 2021).
- Rizaldi, Prasetyo. *Metode Penelitian Hukum Normative Dan Empiris*. Jakarta: Kencana, 2022.
- Royan, Tabrani. *Membangu Efektivitas Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- S. Nasution. *Metode Research*. cet. ke-9 (Jakarta: Bumi Aksara, 2022).
- Saebani, Beni Ahmad. *Metodelogi Penelitian Hukum*. Bandung: CV PustakaSetia, 2020.
- Salbiyah, "*Penerapan SPBE Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar*,"(Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung, 2024).
- Salbiyah, "*Penerapan SPBE Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar*,"(Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung, 2024).
- Salim, Erlies Septiana. *Penerapan Teori E-Government Dalam Pemerintahan* Jakarta: Rajawali Pers, 2020.
- Siahaan, Marihat. *Regulasi Pemerintahan Era-Modern*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2022.
- Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. VI, No. 1, (September 2020).
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo, 2021.

Suci Plambonita, “Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol. 3, No. 3 (Maret 2022).

Supartono. *Digitalisasi Pelayanan Publik*. Depok: Ruang Karya Bersama, 2023.

Sutiardja, Gunawan. *Prinsip Good Governance*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2020.

Sutiardja. Gunawan. *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2020.

Suwanda, Dadang. *Mal Pelayanan Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1.

Wahyuningsih, Tiesnawati. *Administrasi Negara*. Banten: Universitas Terbuka, 2020.