

## UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PANDEGLANG

Nurul Apriyani<sup>1)</sup>, Fitri Pebriani Wahyu<sup>1)</sup>, Rahayu Kusuma Dewi<sup>1)</sup>

UIN Sunan Gunung Djati<sup>1)</sup>

Email : qapril241@gmail.com<sup>1)</sup>, fitriFISIP11@uinsgd.ac.id<sup>2)</sup>,  
rahayukusumadewi@yahoo.com<sup>3)</sup>

### Abstract

*Public Service is a service that must be provided by the government to the community. The service that must be provided is excellent service in accordance with the needs of the community. The most widely received public complaints to the Banten Provincial Representative Ombudsman institution are regarding public services, such as illegal levies, related to PPDB, Illegal Levy on ID cards, issuance of land certificates. In addition, the Ombudsman of the Republic of Indonesia assessed that public services in the regional apparatus work unit (SKPD) within the regional government (Pemda) of Pandeglang Regency from 2018 to 2019 were considered insufficient to meet quality public services. Furthermore, data from the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform shows that the public service index in Pandeglang Regency in 2018 had an index of 2.81 with category C and increased in 2019 with an index of 3.13 with category B- but still below the value of the national public service index of 3.25. Then, the service index began to increase in 2020 after there was a Public Service Mall in Pandeglang Regency. The Purpose of this study is to analyze efforts to improve the quality of public services through the Public Service Mall in Pandeglang Regency This research uses a qualitative descriptive method using interview guidelines, observation, and data analysis. The results of the analysis that has been carried out by the researchers can be seen that in terms of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, it can run well followed by positive thoughts from the community and visitors as consumers at the Pandeglang Regency Public Service Mall. However, there is something that the service must improve, which is the estimated time in the service process.*

**Keywords:** *Public Service Mall, Service, Quality of Service.*

### Abstrak

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan yang harus diberikan merupakan pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat. pengaduan masyarakat kepada lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten yang paling banyak diterima yaitu mengenai pelayanan publik, seperti pungutan liar, terkait PPDB, Pungutan Liar KTP, Penerbitan sertifikat tanah. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia menilai bahwa pelayanan publik di satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di lingkungan pemerintahan daerah (Pemda) Kabupaten Pandeglang pada tahun 2018 sampai tahun 2019 dinilai masih belum cukup memenuhi pelayanan publik yang berkualitas. Selanjutnya data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan bahwa Indeks pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang pada tahun 2018 mempunyai indeks 2.81 dengan kategori C dan mengalami kenaikan pada tahun 2019 dengan indeks 3.13 dengan kategori B- tetapi masih di bawah nilai indeks pelayanan publik nasional yaitu 3.25. lalu, indeks pelayanan mulai meningkat pada 2020

setelah ada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pedoman wawancara, observasi, dan analisis data. Hasil analisis yang telah dilakukan oleh para peneliti dapat dilihat bahwa dari segi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* dapat berjalan dengan baik diikuti dengan pemikiran positif dari masyarakat dan pengunjung sebagai konsumen di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang. Namun, ada sesuatu yang harus ditingkatkan oleh layanan, yaitu estimasi waktu dalam proses pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, Pelayanan

## A. PENDAHULUAN

Dalam pengertian sempit administrasi merupakan hal yang berkaitan dengan aktivitas atau pekerjaan kantor, Dalam arti administrasi yang luas, yaitu sebagai suatu proses, fungsi dan suatu lembaga dari segala jenis kolaborasi, administrasi tentunya juga merupakan organisasi dan manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Maka dengan itu negara membutuhkan sebuah administrasi yang kompleks, disebutnya administrasi negara yang seiring waktu berubah menjadi administrasi publik, karena untuk menekankan bahwa administrasi tersebut bertujuan untuk pelayanan publik. (Syafiie 2003)

Pelayanan publik merupakan fokus utama dalam proses penyelenggaraan administrasi publik, masalah dalam pelayanan merupakan hal yang krusial dalam kelangsungan hidup bernegara dan bermasyarakat, dalam hal ini isu pelayanan publik masih terus menjadi isu yang strategis sebab masih banyak terdapat kekurangan dan ketidaksesuaian pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menjadi tanda buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia karena kualitas pelayanan yang masih dibarengi dengan berbagai tantangan, seperti proses yang rumit, akses yang sulit, dan biaya yang tidak pasti. Selain itu, pelayanan publik yang belum baik juga berimplikasi pada kurangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, tentunya ini menjadi perhatian penting pemerintah. (Umam & Adianto 2020)

Dalam kondisi tersebut organisasi yang berkualitas dalam memberikan pelayanan yang hanya akan merebut konsumen berpotensi. Keadaan tersebut menuntut pemerintah untuk terus berinovasi dan memperbaiki berbagai aspek pelayanan. Sehingga birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence* yang mana pemerintah dalam hal pelayanan menjadi pusat keunggulan pemerintah, dalam mengupayakan hal tersebut pemerintah dalam hal ini menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat, yang menginstruksikan bahwa harus adanya langkah-langkah yang terintegrasi dan terkoordinasi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seiring dengan berjalannya pembangunan. Tetapi pada kenyataannya belum bisa merubah banyak dalam hal peningkatan pelayanan di Indonesia menjadi yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam prosesnya pelayanan merupakan upaya penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan publik berupa barang, jasa atau pelayanan administratif yang telah diatur dalam undang-undang. Sebagaimana yang terdapat dalam Pasolong (2013) pelayanan atau layanan adalah sebuah bentuk aktivitas pelayanan dalam bentuk jasa, barang dan pelayanan administrasi yang diperuntukan untuk memenuhi pelayanan publik. Dikutip dari Yanhar (2016) untuk dapat dikatakan pelayanan birokrasi yang berkualitas maka ditandai dengan ciri sebagai berikut:

(1) pembagian kekuasaan dan bertujuan pada konsumen atau klien (2) pelayanan yang bersifat anti birokratis dan (3) memiliki peran perantara layanan. Selain fitur-fitur tersebut, pemerintah harus fokus pada hal-hal sebagai berikut: a) membina lingkungan yang kompetitif dalam proses penyampaian layanan; b) berfokus pada tuntutan pasar daripada birokrasi. dan (c) pemerintah proaktif dan menjalankan pemerintahan yang terdesentralisasi. (Sellang 2016)

Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sebagaimana diuraikan di atas, khususnya di era otonomi daerah dimana kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk menjadi lebih optimal, kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan, untuk menentukan kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan, organisasi harus "Bertahan" agar kinerja dapat ditingkatkan. Menurut Zeithaml, pilihan konsumen untuk menggunakan atau tidak memanfaatkan suatu layanan atau produk dipengaruhi oleh berbagai variabel, termasuk pendapat mereka tentang kualitas layanan. Dengan kata lain, persepsi pelanggan tentang layanan yang diberikan menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh pemasok. Pernyataan ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara "kepuasan pelanggan" dan "kualitas layanan." (Sellang, 2016)

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang, peneliti menggunakan teori yang dibawakan oleh Zeithaml, Parasurman, Berry (1990) dikutip dari (Sellang 2016). Teori ini menawarkan 5 dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu kualitas layanan fasilitas kantor fisik, administrasi terkomputerisasi, ruang tunggu, dan area informasi
2. *Reliability*, ini adalah kapasitas dan keandalan untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan.
3. *Responsiveness*, selain mampu membantu dan menawarkan layanan dengan cepat dan akurat, sebuah bisnis juga harus peka terhadap kebutuhan klien.
4. *Assurance*, keceriaan, keramahan, dan kesopanan karyawan sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan klien.
5. *Emphaty*, yaitu, sikap tegas namun penuh perhatian yang diambil staf dengan pelanggan.

Teori lainnya untuk mengukur kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan dimensi kualitas pelayanan prima yang dikemukakan oleh Sinambela dkk dikutip dalam (Sellang 2016). Yaitu: (1) Transparansi, pemberian pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diakses dan disediakan secara memadai. (2) Akuntabilitas, pelayanan diberikan dan dijalankan dengan penuh rasa tanggung jawab dan sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang ditentukan. (3) Kondisional, yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi publik, dengan tetap berpegang pada efektivitas dan prinsip pelayanan. (4) Partisipatif, pelayanan yang mendorong partisipasi masyarakat dan publik demi mewujudkan sistem pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. (5) Kesamaan Hak, pelayanan diberikan dengan tidak memandang bulu, yaitu: ras, agama, golongan, suku status sosial dan lain sebagainya. (6) Keseimbangan kewajiban dan hak, dalam penyelenggaraan pelayanan aspek keadilan antara penerima dan pemberi pelayanan dinilai sebagai suatu yang perlu diperhatikan, karena dengan memperhatikan hal tersebut proses pelayanan menjadi lebih nyaman dan kondusif. (Maulidiah 2014)

Pemerintah melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian dan aturan tentang pelayanan publik, meliputi pihak penyelenggara, pihak penerima layanan, dan penetapan indikator standar pelayanan publik. Di

Provinsi Banten pelayanan publik diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun (2011) Tentang Pelayanan Publik, dibentuknya Perda tentang Pelayanan Publik ini dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan Provinsi Banten, maka penataan pelayanan dituangkan dalam undang-undang tersebut. Dari turunan Perda Provinsi Banten tersebut, maka Kabupaten Pandeglang melalui Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 2 2014 pada BAB VIII Badan Pelayanan Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang dimaksudkan untuk menyelenggarakan administrasi di bidang penanaman modal dan perizinan secara terpadu dengan prinsip integrasi, koordinasi, simplifikasi, sinkronisasi, keamanan dan kepastian.

Hingga saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik sudah banyak berinovasi, hal ini demi mendukung terjadinya efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik bahwa Inovasi pelayanan Publik adalah sebuah pembaharuan pelayanan dalam gagasan dan ide yang sudah ada ataupun hasil modifikasi yang bertujuan memberi manfaat bagi khalayak masyarakat baik secara langsung dan tidak langsung. Seiring berkembangnya zaman dan tingginya mobilitas menyebabkan terjadinya inovasi-inovasi yang semakin dinamis dalam pelayanan publik, dalam kajian Administrasi Publik mengenai paradigma perkembangan pelayanan publik, sistem pelayanan Indonesia sudah melalui berbagai tahap perkembangan, yakni: *New Public Administration*, *New Publik Management*, hingga akhirnya berkembang menjadi *New publik service*. Berkaitan dengan pelayanan publik, paradigma baru *New Public Service* yang mana dinilai memungkinkan menciptakan inovasi-inovasi dengan mengupayakan adanya sebuah sistem yang efektif dan efisien dengan berbasis (*Internet of Things*) IoT, sebagaimana yang dikatakan dalam (Engkus, 2020) Perkembangan informasi dan teknologi komunikasi saat ini menawarkan begitu banyak solusi dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan public yang lebih didasarkan pada good governance. Kesiapan dari sumber daya manusia, dana anggaran, peraturan dan sarana prasarana merupakan hal yang harus ada dalam e-government. Pada saat ini praktik administrasi publik di Indonesia telah mengarah pada prinsip-prinsip *New Public Service*. Sebagaimana dikutip dari (Syahrudin, et.al, 2020) dasar teoritis pelayanan publik dalam *New Public Service* adalah pelayanan publik seharusnya peduli pada kepentingan dan nilai. Tugas dari pemerintahan adalah mengkolaborasikan dan menegosiasikan bermacam kepentingan antara warga negara ataupun kelompok komunitas. Artinya dalam memberikan pelayanan harus ada karakter dan nilai yang berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Dalam mengindikasikan adanya suatu inovasi yang bernilai dan bermanfaat dalam pelayanan publik di sebuah lembaga maka diperlukan adanya indikator untuk menganalisisnya, sebagaimana menurut Rogers 1983 dalam (Nurdin 2019) sebagai berikut: (1) Kesesuaian (*Compatibility*), (2) Keuntungan relatif (*Relative Advantage*), (3) Kerumitan (*Complexity*) dan Kemungkinan dicoba (*Observability*).

Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu wujud inovasi pemerintah dalam pelayanan publik, pasalnya sebuah terobosan baru ini dinilai sebagai inovasi yang memudahkan aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana peraturan dari Kemenpan-RB RI Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, tertulis bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat dilaksanakannya kegiatan pelayanan publik, baik barang, jasa dan pelayanan administrasi yang mana hal ini merupakan pelebaran dari fungsi pelayanan yang terintegrasi dari daerah maupun pusat dengan memberikan pelayanan yang terjangkau, cepat, nyaman, mudah dan aman. Mal Pelayanan Publik dalam prosesnya mempunyai prinsip: keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, kenyamanan dan aksesibilitas. Hingga kini MPP mempunyai inovasi yang memudahkan dalam mengakses pelayanan dan kecepatan

dalam prosesnya, yang sebelumnya pelayanan masih dilakukan secara manual dan terkesan tidak transparan dan memakan waktu lama. MPP juga menjadi sistem pelayanan yang bersinergi dan utuh, mencerminkan wajah baru pelayanan publik yang berpedoman pada *new public service* hal ini tentunya merupakan suatu kemajuan dalam proses pemenuhan kebutuhan publik. Program ini merupakan terobosan inovasi pemerintah dalam pelayanan publik, layanan terpadu sebelumnya bernama Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), lalu menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), selanjutnya MPP sebagai generasi ketiga yang merupakan upaya peningkatan kualitas dari kedua layanan terdahulu. Hingga saat ini pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun (2021) Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam rangka memberikan perhatian khusus untuk menajamkan fokus pelaksanaan pelayanan agar lebih efektif dan efisien dalam proses pelayanan publik, yang mana memberikan regulasi berupa penyederhanaan perizinan; dukungan teknologi informasi, kewenangan koordinator Mal Pelayanan Publik dan penyediaan sumber daya manusia, kejelasan pola dan standar pembangunan Mal Pelayanan Publik.

Salah satu tempat di Indonesia dimana Mal Pelayanan Publik telah dibangun selama ini adalah Pandeglang. Sesuai dengan Surat Keputusan Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kabupaten Pandeglang dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Tjahyo Kumolo mengesahkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang pada 31 Agustus 2020. Bupati Irna Narulita mengatakan bahwa dalam pembangunan Mal Pelayanan Publik ini diharapkan dapat menumbuhkan inovasi di Daerah Pandeglang, membangun daya saing dan tentu saja meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang. Letak Mal Pelayanan Publik sendiri terletak di pusat administrasi Kabupaten Pandeglang dengan fasilitas gedung yang memadai dan layanan sistem yang terintegrasi Memiliki 223 jenis pelayanan dengan 23 konter pelayanan, layanan tersebut hadir dari 23 jenis instansi yang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Instansi vertikal, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Penyelenggaraan pelayanan yang berlangsung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang ini dilaksanakan secara langsung, dimana pelayanan diberikan secara interaktif di satu tempat oleh penyedia layanan kepada penerima layanan secara tatap muka.

Mal Pelayanan Publik Pandeglang sebagai salah satu sektor publik yang memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang, seharusnya dapat menyesuaikan kebutuhan dan mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat. Pasalnya pelayanan publik terdahulu yang tersebar pada kantor-kantor khusus tiap pelayanan belum memberikan efisiensi dalam hal pelayanan dengan indikator pelayanan yang masih belum memuaskan pada masing-masing instansi, waktu pengerjaan urusan yang lambat serta masih terdapat pungutan liar dalam prosesnya, menjadikan masyarakat mempunyai kesan buruk dalam pelayanan publik.

Terkait fenomena pelayanan publik yang diselenggarakan di tiap-tiap daerah, pengaduan masyarakat kepada lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten yang paling banyak diterima yaitu mengenai pelayanan publik, seperti pungutan liar, terkait PPDB, Pungutan Liar KTP, Penerbitan sertifikat tanah. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia menilai bahwa pelayanan publik di satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di lingkungan pemerintahan daerah (Pemda) Kabupaten Pandeglang pada tahun 2018 sampai tahun 2019 dinilai masih belum cukup memenuhi pelayanan publik yang berkualitas.

**Tabel 1. Rekapitulasi Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang Tahun 2018-2020**

Kabupaten/Kota	2018		2019		2020	
	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori	Indeks	Kategori
Kab. Pandeglang	2.81	C	3,13	B-	4,11	A-

**Sumber** : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Tabel tersebut menunjukkan bahwa Indeks pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang pada tahun 2018 mempunyai indeks 2.81 dengan kategori C dan mengalami kenaikan pada tahun 2019 dengan indeks 3.13 dengan kategori B- tetapi masih di bawah nilai indeks pelayanan publik nasional yaitu 3.25. lalu, indeks pelayanan mulai meningkat pada 2020 setelah ada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. Dari sini penulis tertarik untuk meneliti upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang, Mal Pelayanan Publik dalam manajemen pelayanannya diharapkan dapat memberikan sebuah terobosan pelayanan yang berkualitas dan prima untuk masyarakat Kabupaten Pandeglang, didirikannya Mal Pelayanan Publik sebagai pelayanan terpadu generasi ketiga, dinilai sebagai langkah perbaikan dan pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia. Mencermati hal tersebut maka penulisan artikel ini bertujuan untuk mengetahui Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang.

Penelitian terdahulu terkait dengan penelitian inovasi dan kualitas pelayanan oleh (Maulana & Widodo, 2019) yang berjudul “Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Pada tahun 2020”, dengan metode deskriptif kualitatif mempunyai kesimpulan bahwa dengan adanya inovasi Mal Pelayanan Publik proses pelayanan menjadi lebih mudah, sebagai pelayanan terpadu satu pintu, konsumen sebagai penerima pelayanan disuguhkan dengan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan hanya mengunjungi satu tempat pelayanan, pelayanan pun turut efektif dan efisien dengan menggunakan OSS (Online Single Submission) yang merupakan inovasi untuk mempermudah perizinan.

Penelitian selanjutnya oleh (Febriana Puryatama & Haryani 2020), dengan judul “Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia tahun 2020”, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, Pelayanan prima melalui Mal Pelayanan Publik di Indonesia diwujudkan dengan perbaikan struktur birokrasi dan proses administrasi, sesuai dengan hasil penelitian ini. Selain itu, pelayanan yang baik dalam konteks reformasi administrasi didefinisikan oleh perubahan perilaku dan sikap birokrasi yang condong ke paradigma *New Public Service* (NPS), yang diarahkan untuk memberikan pengabdian kepada masyarakat yang unggul.

Penelitian lainnya oleh (Puspita Lestari et al. 2020) Yang berjudul “Inovasi Mal Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo Pada tahun 2020”, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, hasil temuan penelitian ini adalah bahwa diselenggarakannya Mal Pelayanan Publik tersebut atas banyaknya pengaduan kepada Ombudsman tentang proses pelayanan publik yang tidak baik, dengan menggunakan beberapa indikator penilaian terhadap proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik antara lain indikator: *Relative advantage, compatibility, complexity, trialability* dan *observability* Mal Pelayanan Publik dinilai lebih unggul dalam menyelenggarakan proses pelayanan dibanding sebelum

adanya Mal Pelayanan Publik, hal ini dilihat dari kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik.

Penelitian ini mempunyai kebaruan dari penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini membawa fokus dan lokus penelitian yang belum diteliti, penelitian mengenai kualitas pelayanan publik ini bisa menjadi referensi bagi masyarakat dan lembaga mengenai gambaran pelayanan di Kabupaten Pandeglang, dengan teori lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dibawakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang dengan mendeskripsikan perubahan yang terjadi dalam inovasi pelayanan di Kabupaten Pandeglang yang merupakan hasil dari *grand design* reformasi birokrasi 2010-2025.

## B. KAJIAN PUSTAKA

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang, peneliti menggunakan teori yang dibawakan oleh Zeithaml, Parasurman, Berry (1990) dikutip dari (Sellang 2016). Teori ini menawarkan 5 dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, yaitu:

6. *Tangibles*, yaitu kualitas layanan fasilitas kantor fisik, administrasi terkomputerisasi, ruang tunggu, dan area informasi
7. *Reliability*, ini adalah kapasitas dan keandalan untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan.
8. *Responsiveness*, selain mampu membantu dan menawarkan layanan dengan cepat dan akurat, sebuah bisnis juga harus peka terhadap kebutuhan klien.
9. *Assurance*, keceriaan, keramahan, dan kesopanan karyawan sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan klien.
10. *Emphaty*, yaitu, sikap tegas namun penuh perhatian yang diambil staf dengan pelanggan.

Teori lainnya untuk mengukur kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan dimensi kualitas pelayanan prima yang dikemukakan oleh Sinambela dkk dikutip dalam (Sellang 2016). Yaitu: (1) Transparansi, pemberian pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diakses dan disediakan secara memadai. (2) Akuntabilitas, pelayanan diberikan dan dijalankan dengan penuh rasa tanggung jawab dan sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang ditentukan. (3) Kondisional, yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi publik, dengan tetap berpegang pada efektivitas dan prinsip pelayanan. (4) Partisipatif, pelayanan yang mendorong partisipasi masyarakat dan publik demi mewujudkan sistem pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. (5) Kesamaan Hak, pelayanan diberikan dengan tidak memandang bulu, yaitu: ras, agama, golongan, suku status sosial dan lain sebagainya. (6) Keseimbangan kewajiban dan hak, dalam penyelenggaraan pelayanan aspek keadilan antara penerima dan pemberi pelayanan dinilai sebagai suatu yang perlu diperhatikan, karena dengan memperhatikan hal tersebut proses pelayanan menjadi lebih nyaman dan kondusif. (Maulidiah 2014)

Pemerintah melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian dan aturan tentang pelayanan publik, meliputi pihak penyelenggara, pihak penerima layanan, dan penetapan indikator standar pelayanan publik. Di Provinsi Banten pelayanan publik diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun (2011) Tentang Pelayanan Publik, dibentuknya Perda tentang Pelayanan Publik ini dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan

masyarakat terhadap pemerintahan Provinsi Banten, maka penataan pelayanan dituangkan dalam undang-undang tersebut. Dari turunan Perda Provinsi Banten tersebut, maka Kabupaten Pandeglang melalui Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 2 2014 pada BAB VIII Badan Pelayanan Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang dimaksudkan untuk menyelenggarakan administrasi di bidang penanaman modal dan perizinan secara terpadu dengan prinsip integrasi, koordinasi, simplifikasi, sinkronisasi, keamanan dan kepastian.

Hingga saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik sudah banyak berinovasi, hal ini demi mendukung terjadinya efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik bahwa Inovasi pelayanan Publik adalah sebuah pembaharuan pelayanan dalam gagasan dan ide yang sudah ada ataupun hasil modifikasi yang bertujuan memberi manfaat bagi khalayak masyarakat baik secara langsung dan tidak langsung. Seiring berkembangnya zaman dan tingginya mobilitas menyebabkan terjadinya inovasi-inovasi yang semakin dinamis dalam pelayanan publik, dalam kajian Administrasi Publik mengenai paradigma perkembangan pelayanan publik, sistem pelayanan Indonesia sudah melalui berbagai tahap perkembangan, yakni: *New Public Administration*, *New Publik Management*, hingga akhirnya berkembang menjadi *New publik service*. Berkaitan dengan pelayanan publik, paradigma baru *New Public Service* yang mana dinilai memungkinkan menciptakan inovasi-inovasi dengan mengupayakan adanya sebuah sistem yang efektif dan efisien dengan berbasis (*Internet of Things*) IoT, sebagaimana yang dikatakan dalam (Engkus, 2020) Perkembangan informasi dan teknologi komunikasi saat ini menawarkan begitu banyak solusi dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan public yang lebih didasarkan pada good governance. Kesiapan dari sumber daya manusia, dana anggaran, peraturan dan sarana prasarana merupakan hal yang harus ada dalam e-government. Pada saat ini praktik administrasi publik di Indonesia telah mengarah pada prinsip-prinsip *New Public Service*. Sebagaimana dikutip dari (Syahrudin, et.al, 2020) dasar teoritis pelayanan publik dalam *New Public Service* adalah pelayanan publik seharusnya peduli pada kepentingan dan nilai. Tugas dari pemerintahan adalah mengkolaborasikan dan menegosiasikan bermacam kepentingan antara warga negara ataupun kelompok komunitas. Artinya dalam memberikan pelayanan harus ada karakter dan nilai yang berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Dalam mengindikasi adanya suatu inovasi yang bernilai dan bermanfaat dalam pelayanan publik di sebuah lembaga maka diperlukan adanya indikator untuk menganalisisnya, sebagaimana menurut Rogers 1983 dalam (Nurdin 2019) sebagai berikut: (1) Kesesuaian (*Compatibility*), (2) Keuntungan relatif (*Relative Advantage*), (3) Kerumitan (*Complexity*) dan Kemungkinan dicoba (*Observability*).

Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu wujud inovasi pemerintah dalam pelayanan publik, pasalnya sebuah terobosan baru ini dinilai sebagai inovasi yang memudahkan aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana peraturan dari Kemenpan-RB RI Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, tertulis bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat dilaksanakannya kegiatan pelayanan publik, baik barang, jasa dan pelayanan administrasi yang mana hal ini merupakan pelebaran dari fungsi pelayanan yang terintegrasi dari daerah maupun pusat dengan memberikan pelayanan yang terjangkau, cepat, nyaman, mudah dan aman. Mal Pelayanan Publik dalam prosesnya mempunyai prinsip: keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, kenyamanan dan aksesibilitas. Hingga kini MPP mempunyai inovasi yang memudahkan dalam mengakses pelayanan dan kecepatan dalam prosesnya, yang sebelumnya pelayanan masih dilakukan secara manual dan terkesan tidak transparan dan memakan waktu lama. MPP juga menjadi sistem pelayanan yang bersinergi dan utuh, mencerminkan wajah baru pelayanan publik yang berpedoman pada *new*

*public service* hal ini tentunya merupakan suatu kemajuan dalam proses pemenuhan kebutuhan publik. Program ini merupakan terobosan inovasi pemerintah dalam pelayanan publik, layanan terpadu sebelumnya bernama Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), lalu menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), selanjutnya MPP sebagai generasi ketiga yang merupakan upaya peningkatan kualitas dari kedua layanan terdahulu. Hingga saat ini pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun (2021) Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam rangka memberikan perhatian khusus untuk menajamkan fokus pelaksanaan pelayanan agar lebih efektif dan efisien dalam proses pelayanan publik, yang mana memberikan regulasi berupa penyederhanaan perizinan; dukungan teknologi informasi, kewenangan koordinator Mal Pelayanan Publik dan penyediaan sumber daya manusia, kejelasan pola dan standar pembangunan Mal Pelayanan Publik.

Salah satu tempat di Indonesia dimana Mal Pelayanan Publik telah dibangun selama ini adalah Pandeglang. Sesuai dengan Surat Keputusan Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kabupaten Pandeglang dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Tjahyo Kumolo mengesahkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang pada 31 Agustus 2020. Bupati Irna Narulita mengatakan bahwa dalam pembangunan Mal Pelayanan Publik ini diharapkan dapat menumbuhkan inovasi di Daerah Pandeglang, membangun daya saing dan tentu saja meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang. Letak Mal Pelayanan Publik sendiri terletak di pusat administrasi Kabupaten Pandeglang dengan fasilitas gedung yang memadai dan layanan sistem yang terintegrasi Memiliki 223 jenis pelayanan dengan 23 konter pelayanan, layanan tersebut hadir dari 23 jenis instansi yang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Instansi vertikal, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Penyelenggaraan pelayanan yang berlangsung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang ini dilaksanakan secara langsung, dimana pelayanan diberikan secara interaktif di satu tempat oleh penyedia layanan kepada penerima layanan secara tatap muka.

Mal Pelayanan Publik Pandeglang sebagai salah satu sektor publik yang memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang, seharusnya dapat menyesuaikan kebutuhan dan mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat. Pasalnya pelayanan publik terdahulu yang tersebar pada kantor-kantor khusus tiap pelayanan belum memberikan efisiensi dalam hal pelayanan dengan indikator pelayanan yang masih belum memuaskan pada masing-masing instansi, waktu pengerjaan urusan yang lambat serta masih terdapat pungutan liar dalam prosesnya, menjadikan masyarakat mempunyai kesan buruk dalam pelayanan publik.

Terkait fenomena pelayanan publik yang diselenggarakan di tiap-tiap daerah, pengaduan masyarakat kepada lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten yang paling banyak diterima yaitu mengenai pelayanan publik, seperti pungutan liar, terkait PPDB, Pungutan Liar KTP, Penerbitan sertifikat tanah. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia menilai bahwa pelayanan publik di satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di lingkungan pemerintahan daerah (Pemda) Kabupaten Pandeglang pada tahun 2018 sampai tahun 2019 dinilai masih belum cukup memenuhi pelayanan publik yang berkualitas.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai realita yang ada di lapangan

ARTIKEL

maka membutuhkan metode penelitian yang menekankan pada *post positivisme* yang mengandalkan peninjauan langsung terhadap objek yang sedang diteliti. (Sugiyono 2017) Metode penelitian ini dipilih karena sesuai dengan tujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang.

Ada sumber data primer dan sekunder untuk setiap bagian informasi dalam himpunan data. Kajian pustaka dan informasi pendukung lainnya di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang merupakan sumber data sekunder. Wawancara dengan beragam sumber dan informan yang dianggap relevan dengan subjek yang sedang diselidiki berfungsi sebagai sumber data primer.

Informan pada penelitian ini dipilih secara purposive sampling yaitu dalam mengambil sampel objek, peneliti memilih sendiri dengan menetapkan kriteria tertentu terhadap objek yang hendak dijadikan sampel sehingga relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian yaitu ADW selaku Kepala Aparatur Birokrasi Pelayanan dan selaku informan kunci dalam penelitian. Sedangkan informan lainnya adalah konsumen atau masyarakat yang telah menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik dan pelayanan sebelum adanya Mal Pelayanan Publik yang dipilih dengan teknik *snowball sampling*. Adapun informan dari penelitian ini terdiri dari:

**Tabel 2. Informan Penelitian**

No	Informan	Jenis	Jumlah
1	ADW (Kepala Aparatur Birokrasi Pelayanan)	Informan Kunci	1
2	Masyarakat	Informan Utama	3

**Sumber** : Diolah oleh peneliti

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat dalam rangka pemenuhan barang maupun jasa yang dibutuhkan masyarakat, sejalan dengan itu pelayanan haruslah berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat. Zeithml, Berry dan Parasuraman, dalam (Sellang 2016) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu:

##### 1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti fisik (*Tangibles*) adalah fasilitas fisik yang harus ada dalam proses layanan dan ditunjukkan oleh penyedia layanan dalam berbagai bentuk tampilan fisik. Hal-hal nyata ini memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml, Pasuraman, dan Berry di Tjiptono, kualitas layanan yang diberikan harus dibuktikan dengan bukti nyata yang cukup untuk memenuhi kebutuhan klien. Dimensi tangible (berwujud) dalam (Nurdin 2019) dengan indikator sebagai berikut:

Pertama, Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan. Pada temuan langsung di lapangan, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang telah memakai aturan khusus perihal penampilan/ seragam petugas, hal ini diatur dalam ketentuan Tata Tertib Petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang, sebagaimana yang dikatakan oleh Pak ADW selaku Kepala Bagian Analisis Kebijakan “Untuk ketentuan pakaian/ *dress code* sehari-hari itu sudah ditentukan oleh MOD (*Manager On Duty*).” (ADW, Wawancara tanggal 7 Februari, bertempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang)

ARTIKEL

Manager on duty merupakan seseorang yang mengatur atau bertanggung jawab sebagai perwakilan MPP pada saat jam dinas hari itu. Untuk seragam yang dikenakan oleh petugas yaitu sesuai dengan jadwal hariannya, yaitu: pada hari Senin-Rabu petugas memakai pakaian sesuai dengan seragam instansi masing-masing yang berlaku pada hari tersebut, Pada Hari Kamis petugas memakai Batik MPP, dan pada hari Jum'at petugas memakai Batik lengan panjang.

Kedua, kenyamanan dalam melakukan pelayanan. Dalam melayani pelanggan, petugas sudah dibekali oleh peraturan yang tercantum dalam peraturan petugas MPP Kabupaten Pandeglang, yang ditempel di masing-masing meja pelanggan saat menerima layanan, hal tersebut agar pelanggan tahu sikap yang seharusnya diterima saat menerima layanan oleh petugas, dalam wawancara dengan 5 konsumen/ pelanggan menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas cukup nyaman karena disambut dengan senyum, sapa dan salam MPP (salam pembuka dan salam penutup layanan MPP). Sebagaimana pernyataan informan SN:

“Dalam prosedur pelayanan, kita sudah menyiapkan alur yang sedemikian rupa, dari mulai pengambilan nomor antrian dilayani oleh security, penginputan data konsumen oleh penyambut tamu, disambut dengan 5S MPP, dan sampai ditunjukkan langsung ke meja pelayanan oleh petugas, terakhir konsumen diarahkan untuk mengisi survey kepuasan pelayanan” (Wawancara tanggal 8 Februari, bertempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang)

Dalam peraturan petugas pada indikator sikap, tertera bahwa: 1) Petugas bersikap ramah dan mempraktekan budaya senyum, sapa dan salam MPP, 2) Petugas Mal Pelayanan Publik dilarang makan di meja counter layanan, 3) Petugas Mal pelayanan publik dilarang merokok di dalam ruangan, 4) Petugas Mal Pelayanan Publik tidak menggunakan handphone kecuali yang berkaitan dengan layanan, 5) Petugas Mal Pelayanan Publik agar selalu membersihkan area kerja masing-masing, 5) Petugas menjaga sarana dan prasarana yang dipinjamkan pengelola MPP kepada masing-masing counter.

Ketiga, Kemudahan dalam proses pelayanan. Proses pelayanannya sendiri sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP MPP Kab Pandeglang, dalam wawancara bersama beberapa konsumen/pelanggan, mereka menuturkan bahwa alur prosedur yang dilalui cukup mudah karena diarahkan oleh petugas yang berjaga, walaupun SOP sudah terpampang jelas di ruangan, tetapi petugas dengan ramah menunjukkan proses pelayanan. Sebagaimana pernyataan salah satu informan berinisial N “sudah mudah, apalagi SOP itu tercantum di website, jadi kita bisa membaca dulu sebelum datang ke MPP ini, jika dibandingkan dengan pelayanan terdahulu, MPP ini lebih rapi dan jelas alurnya” (Wawancara tanggal 8 Februari, bertempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang)

Layanan pun diberikan secara online maupun offline, pengguna layanan yang datang langsung akan memperoleh nomor antrian dari mesin, dan menunggu sampai saat dipanggil ke counter masing-masing, lalu pelayanan diproses dengan mengikuti alur sampai urusan pelayanan selesai, pengguna layanan juga bisa mendapatkan pelayanan melalui online dengan mengunjungi [mpp.pandeglang.go.id](http://mpp.pandeglang.go.id), [dpmptsp.pandeglang.go.id](http://dpmptsp.pandeglang.go.id), Aplikasi MPP Pandeglang.

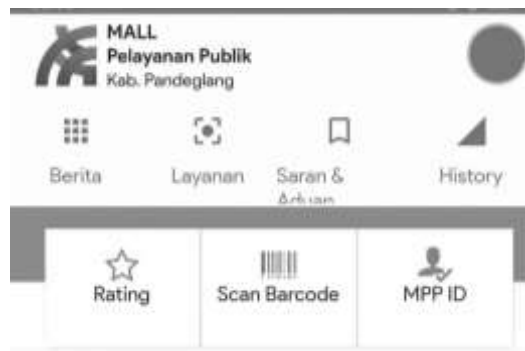
*Keempat*, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Pelayanan MPP Kabupaten Pandeglang bisa dilakukan secara online maupun langsung, sebelum melakukan pelayanan ke MPP atau datang langsung, pengguna layanan bisa terlebih dahulu mengecek persyaratan yang sesuai dengan keperluan pelayanan pengguna melalui website [dpmptsp.pandeglang.go.id](http://dpmptsp.pandeglang.go.id) atau Aplikasi MPP Pandeglang (Sicantik).

**Gambar 1. SEQ Gambar \\* ARABIC 1**



**Sumber:** [dpmptsp.pandeglangkab.go.id](http://dpmptsp.pandeglangkab.go.id)

**Gambar 2. SEQ Gambar**



**Sumber:** Aplikasi Sicantik MPP  
Pandeglang

Lokasi MPP yang berada di pusat kelola pemerintahan Kabupaten Pandeglang merupakan tempat yang strategis dan mudah akses kendaraan dari berbagai daerah. Sehingga memudahkan pengguna layanan untuk menjangkau tempat pelayanan. Fasilitas. Sebagaimana yang dikatakan salah satu narasumber berinisial B “sudah mudah dan gampang dimengerti, paling mudah kita datang langsung ke tempat, tapi terkadang jika lewat aplikasi seringkali terjadi gangguan, juga mpp ini terletak di tempat yang strategis, bisa naik kendaraan umum.” (Wawancara tanggal 8 Februari, bertempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang)

Kelima, Pemanfaatan alat dalam pelayanan. Penggunaan alat layanan dalam proses layanan sangat penting untuk operasinya yang efisien. Alat-alat ini memfasilitasi pengoperasian layanan, termasuk peralatan, komputer dan perangkat, ATK, dll. Alat bantu ini sudah sepenuhnya digunakan dan dinyatakan memadai untuk digunakan.

## **2. Keandalan (*Reliability*)**

Memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai jadwal, dengan cara yang sama setiap kali, dan tanpa membuat kesalahan adalah komponen penting dalam membangun reputasi perusahaan untuk keandalan. Laporan Tjiptono dan Chandra (2012) dikutip dari (Saputra, Suwono, and Sholikhah 2021) Kesiapan dan kemampuan untuk membantu pelanggan merespons permintaan mereka dengan cepat dapat meningkatkan kualitas layanan.

Dalam dimensi Reliability, upaya untuk mengukurnya dengan melalui indikator berikut: Pertama, memiliki standar pelayanan yang jelas, sebagaimana hasil wawancara dengan kepala analisis kebijakan, Pak ADW, mengatakan bahwa:

“Standar pelayanan yang ada di MPP Kabupaten Pandeglang ini mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan oleh KemenpanRB”. (Wawancara tanggal 7 Februari, bertempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang)

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun (2017) Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah BAB III Bagian Kedua Pasal 12 Sampai Pasal 13 Tentang Standar, menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan a) standar pelayanan dan b) standar operasional prosedur harus disusun, ditetapkan, dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur; periode penyelesaian; biaya / tarif; produk layanan; fasilitas

dan fasilitas/fasilitas; melaksanakan kompetensi; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan jumlah pelaksana adalah komponen dari standar layanan.

Kedua, kecakapan aparatur/petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik, hal ini karena pegawai/petugas sebelumnya sudah melakukan *briefing* sebelum mulai menjadi petugas. Pemanfaatan alat layanan dalam proses layanan sangat penting untuk operasinya yang efisien. Alat-alat ini mendukung pengoperasian layanan, termasuk mesin, komputer, dan perangkat, ATK, dan sistem *website* sebagaimana yang digunakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang adalah aplikasi dashboard MPP. Alat bantu ini sudah sepenuhnya digunakan dan dinyatakan memadai untuk digunakan.

### 3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap *responsiveness* yaitu ada kejelasan yang cerdas secara rinci dan mengarahkan untuk bereaksi terhadap proses dan mekanisme kerja organisasi sehingga jenis layanan menerima respons positif. menurut Parasuraman (2001) dalam (Alaan 2016). Untuk menentukan dimensi *responsiveness*, diperlukan indikator sebagai berikut:

Pertama, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, agar proses pelayanan dapat memuaskan dan berjalan sesuai estimasi waktu yang ditentukan, maka petugas pelayanan seharusnya dapat melayani secara cepat dan tepat. Tepat artinya pelayanan yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan cepat adalah dimana pelayanan yang dilakukan sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan. Pada layanan di MPP ini, masing-masing layanan perizinan maupun Non Perizinan sudah ditetapkan estimasi waktu pengerjaan dan transparansi sarat yang diperlukan bagi masing-masing pelayanan yang dibutuhkan. Dalam wawancara dengan beberapa konsumen, dinyatakan bahwa pelayanan di MPP ini mempunyai kejelasan waktu sehingga proses pelayanan menjadi lebih pasti dan terukur. Sebagaimana pernyataan informan SN: “untuk pengerjaannya sendiri, sudah ada estimasi waktu yang dibutuhkan, jadi saya sebagai konsumen bisa mendapat kejelasan apakah keperluan saya sudah selesai apa belum”. (Wawancara tanggal 8 Februari, bertempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang)

Sementara itu, terkadang dalam estimasi waktu pelayanan, belum bisa terukur secara pasti apabila terjadi kesalahan teknis atau terjadi kesalahan dari pusat, sehingga menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dipastikan secara akurat, hal itu menyebabkan konsumen harus menunggu kepastian proses pelayanan selesai.

Kedua, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, responsivitas melibatkan reaksi terhadap semua tuntutan masyarakat serta reaksi birokrasi terhadap pemenuhan persyaratan dan harapan. Faktanya, akan selalu ada kekurangan dalam layanan pelanggan karena tuntutan setiap orang selalu berkembang. Jika Birokrasi menanggapi atau menangani masalah ini dengan tepat, konsumen yang tidak puas dapat menjadi pelanggan setia.

Reaksi petugas Mal Pelayanan Publik cukup mahir melayani keluhan pelanggan, yang dicapai dengan selalu bersikap ramah dan tidak mendiskriminasi pelanggan, seperti menyapa dan mengucapkan salam ketika melayani pelanggan, menanyakan tentang masalah yang dihadapi oleh pelanggan, mendengar dan mencatat keluhan pelanggan dengan cermat, dan berusaha memahami maksud dan tujuan keluhan pelanggan. Petugas jaga harus disiplin dengan ramah dan memberikan pelayanan pengaduan dengan itikad baik agar penerima pelayanan puas dengan pelayanan yang diberikan. Persamaan hak harus dijunjung seperti tidak membedakan berdasarkan suku, ras, agama, jenis kelamin, atau status sosial ekonomi.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan keahlian, keterampilan, kesopanan, dan keandalan staf; tanpa bahaya, risiko, atau ketidakpastian. Untuk mengevaluasi aspek assurance ini, diperlukan sejumlah indikator, yaitu:

Pertama, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Jaminan ketepatan waktu yang diberikan oleh MPP belum maksimal, 2 dari 5 partisipan yang diwawancarai mengatakan bahwa dalam pembuatan berkas administrasi tidak langsung jadi sesuai hari yang ditetapkan hal itu karena kerap kali terjadi gangguan dari pusat yang menyebabkan proses pelayanan tidak selesai pada waktu yang ditentukan. Sebagaimana pernyataan narasumber B

“Kalau untuk waktu penyelesaian saya merasa belum akurat, jika terkendala dari pusat maka petugas mal pelayanan public hanya memberikan estimasi waktu sementara untuk pengunjung bisa balik lagi, itu pun belum tentu pelayanan selesai prosesnya” (Wawancara tanggal 8 Februari, bertempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang)

Kedua, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Jaminan biaya dalam proses pelayanan sudah tertera dalam laman web yang bisa diakses oleh pengguna sebelum pengguna melakukan pelayanan di MPP, biaya tercantum berikut juga dengan persyaratan yang harus dibawa sebelum mengajukan pelayanan

#### 5. Empati (*Emphaty*)

Penekanan ini mencakup kemudahan hubungan, komunikasi yang efektif, layanan yang dipersonalisasi, dan pemahaman pelanggan. Beberapa indikator dalam menilai *emphaty* dalam (Saputra et al. 2021) yaitu :

Pertama, Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah. Sikap ramah dan perilaku yang sangat baik dari petugas di Mal Pelayanan Publik diperluas tidak hanya untuk pelanggan, tetapi untuk semua orang yang mengunjungi Mal Pelayanan Publik. Sikap yang menyenangkan dan sopan santun yang ditunjukkan kepada pelanggan meninggalkan kesan yang baik. konsumen merasa diperhatikan dan dihargai oleh petugas. Sebagaimana paparan ADW:

“Dalam melayani konsumen/tamu, petugas sudah di *breafing* dan sudah terdapat ketentuannya, bahwa bisa dirasakan dari awal penyambutan oleh officer dan customer service itu sudah sesuai SOP Mal pelayanan publik” (Wawancara tanggal 8 Februari, bertempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang)

Kedua, Keadilan dalam memberikan layanan di Mal Pelayanan Publik menerima umpan balik yang baik dari konsumen, yang merupakan salah satu tanda bahwa kualitas layanan dalam hal keadilan pelayanan dapat dilihat sangat baik. MPP Dalam standar fasilitasnya juga sudah memenuhi persyaratan pengguna pelayanan disabilitas hal itu dilihat dari beberapa fasilitas yang menunjang bagi orang disabilitas.

### E. SIMPULAN

Mengikuti kajian yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan di mal pelayanan publik kabupaten Pandeglang dapat diukur dari segi *tangible* dinilai sudah baik, Hal ini ditunjukkan dengan fasilitas fisik yang ada dalam proses pelayanan, seperti yang ditunjukkan oleh penyediaan fitur tampilan fisik yang berbeda oleh penyedia layanan. dinilai telah mengikuti standar prosedur pusat dan membuat kepuasan dari pengguna jasa. kedua dari dimensi *reliability*, Mal layanan publik distrik Pandeglang mampu memberikan (secara akurat) layanan yang dijanjikan dan dapat diandalkan, terutama dalam hal memberikan layanan tepat waktu, dengan cara yang sama, dan tanpa membuat kesalahan berulang. jika tidak ada kendala dari pusat. Dari dimensi *responsiveness*, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang memiliki kejelasan yang disengaja dan diarahkan untuk dapat bereaksi terhadap proses dan mekanisme kerja yang berlaku di dalam organisasi,

ARTIKEL

sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Dari segi dimensi *Assurance*, petugas Mal Pelayanan Publik memiliki pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya saat memberikan pelayanan. Dari segi dimensi Penekanan, mal pelayanan publik kabupaten Pandeglang memiliki petugas yang dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan mereka.

#### F. SARAN

1. Pihak Mal Pelayanan Publik di tiap unitnya harus dapat lebih berkoordinasi dengan pelayanan pusat masing-masing instansi, agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan.
2. Memaksimalkan semua peralatan pendukung dalam proses pelayanan
3. Lebih mempromosikan atau memperkenalkan Mal Pelayanan Publik kepada khalayak masyarakat
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan konsumen / masyarakat dalam pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang

#### REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 94-99.
- Apriansyah, W. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang.
- Engkus. (2020). Digital-Era Government (DEG): Policy Analysis in Government West Bandung Regency, Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research* , 1-4.
- Hakim, A. L. (2019). Strategi Pengembangan Kawasan Perdesaan (Studi di Kabupaten Pandeglang). *Administrasi Negara* , 12-28.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrarso, P., & Handoko, P. (2021). Kajian Pengentasan Desa Tertinggal Melalui Pendekatan Indeks Desa Membangun. *Ilmu Administrasi*, 57-69.
- Kurniawan, D., & Khairusy, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Dalam Pembuatan Perizinan Usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pandeglang. *Manajemen dan Bisnis* , 2057-2063.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Ilmu Administrasi*, 81-90.
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2019). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Pelayanan Publik*, 548-568.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*.
- Nurrohman, B. (2017). Optimalisasi Pelayanan E- KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Pemerintahan Daerah*, 98-107.

ARTIKEL

---

- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya* . Yogyakarta: Ombak.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, U., & Adiarto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Humaniora*, 160-165.