

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PROBOLINGGO

<sup>1</sup>. Intan Alvionita

Universitas Panca Marga  
Jurusan Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

### Abstrak

Penelitian ini disusun untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, serta mengetahui bagaimana proses pelayanan publik terkait waktu, persyaratan, prosedur, dan biaya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang datang atau pernah berkunjung di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pegawai di Mall Pelayanan Publik cukup memuaskan.

**Kata kunci:** *Kualitas, Pelayanan, Mall Pelayanan Publik*

### Abstract

This research was structured to find out and analyze the quality of public administration services in the Probolinggo Public Service Mall, as well as to find out how the process of public service is related to time, requirements, procedures, and costs. This research is a type of quantitative descriptive study using data collection through the distribution of questionnaires to respondents who come or visit the Probolinggo Public Service Mall. This study illustrates that the public services received by the public from employees at the Public Service Mall are quite satisfying.

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

### PENDAHULUAN

Pemerintah terus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan publik. Salah satunya dengan adanya terobosan untuk membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia salah satunya di kabupaten Probolinggo. Konsep Mal Pelayanan Publik di tawarkan sebagai solusi dari pelayanan terpadu yang saat ini belum terintegrasi antara pelayanan pusat dan daerah sekaligus pelayanan dalam satu tempat, dimana masyarakat hanya datang ke satu tempat untuk memenuhi semua keperluan pelayanan publik. Inovasi pelayanan ini sebagai salah satu solusi dari pemerintah untuk mempermudah segala pelayanan yang dibutuhkan warga Negara. Konsep MPP ini mengadopsi dari Public Service Hall (PSH) milik Azerbaijan bernama ASAN Xidmat. Konsep dan prinsip tersebut kemudian di adopsi menjadi Mal Pelayanan Publik.

Menurut kementerian PANRB, reformasi birokrasi ini untuk mendorong perubahan tata kelola pemerintah agar dapat menghadirkan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang baik. Kemudian, memposisikan pemerintah sebagai representasi public dengan membangun institusi publik yang berintegrasi, responsif dan baik dalam pengelolaan kebijakan publik. Kebijakan public harus

adaptif, fokus program pemerintah perlu berganti secara berkelanjutan sebab saat ini perubahan terjadi dengan dinamis. Sesuai dengan perkembangan yang dinamis tersebut, pemerintah saat ini telah menjalankan sistem pemerintahan terbuka karena keinginan masyarakat untuk terlibat langsung dalam pemerintah sangat besar. Bahkan untuk terlibat langsung dalam perumusan kebijakan publik yang manfaatnya akan dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah memberikan solusi dengan adanya instansi yang mempermudah masyarakat untuk mengurus kebutuhan pelayanan di dalam Mal Pelayanan Publik.

Menurut UU Permenpan Nomor 23 Tahun 2017, yang dimaksud Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga

Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, layanan ini merupakan perluasan dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dalam kegiatan meningkatkan kemudahan pelayanan bagi masyarakatnya.

MPP diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan penanaman terpadu satu pintu. Ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah atau Swasta. Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah lainnya. Berdasarkan dalam nota kesepahaman ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama para pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas. Penggunaan dan pemanfaatan ruanga dalam gedung dan sarana prasana/ fasilitas dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pembinaan Sumber Daya Manusia Aparatur MPP dilakukan oleh masing-masing instansi yang memberikan pelayanan dan perbantuan tenaga untuk suatu pelayanan dalam MPP dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing pihak untuk menyelenggarakan adanya pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing instansi yang tergabung dalam MPP yang dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/ Daerah. Pembiayaan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan swasta diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Segala bentuk perjanjian yang terkait dengan MPP yang dilakukan oleh para pihak sebelum berlakunya UU Permenpan Nomor 23 Tahun 2107 dinyatakan tetap berlaku. Pemerintah daerah yang akan menyelenggarakan MPP wajib berkonsultasi terlebih dahulu kepada Menteri.

Tujuan Mal Pelayanan Publik, yaitu Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, transparansi dan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam mengurus berbagai jenis layanan atau perizinan, dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia, dengan harapan investor dalam negeri maupun luar negeri dapat menanamkan modalnya di Tanah Air.

Adapun pelayanan yang terdapat di beberapa Mal Pelayanan Publik seperti, PLN, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jasa Raharja, Disdukcapil, Badan Pajak dan Retribusi, Surat-Surat Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Badan Koordinasi Penanaman Modal, Dinas Ketenagakerjaan, Ditjen Administrasi Hukum Umum, Ditjen Imigrasi, Ditjen Bea Cukai, Ditjen Pajak.

**Dasar Hukum Mal Pelayanan Publik Menurut Dr.Drs.Muhammad Imanuddin, S.H., M.Si. (2018), dasar hukum Mal Pelayanan Publik yaitu:**

1. Keputusan Menteri PANRB Nomor 135 Tahun 2017 Tentang Penetapan Percontohan Mal Pelayanan Publik
  - a. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
  - b. Pemerintah Kota Batam
  - c. Pemerintah Kota Surabaya
  - d. Pemerintah Kota Denpasar
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
3. Keputusan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (11 Lokasi)

Dasar hukum menurut peraturan Bupati probolinggo provinsi jawa timur Peraturan bupati probolinggo nomor : 61 tahun 2018 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan pada data kuantitatif dimana data kuantitatif berupa data yang menggunakan angka atau bilangan dari hasil responden yang telah tersebar.

Metode Pengumpulan Data Dalam penelitian ini yang menjadi sasaran adalah masyarakat yang sedang berkunjung atau sedang mengurus suatu prosedur administrasi publik, maka penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang berkunjung dan pernah melakukan kepengurusan administrasi publik di Mall Pelayanan Publik, bertujuan untuk memberikan gambaran

---

Alamat Korespondensi Penulis :

Email : alvionitaintan7@gmail.com

Alamat : Desa Kedungdalem Kec Dringu Kab Probolinggo

mengenai latar dan interaksi menurut pandangan dari responden.

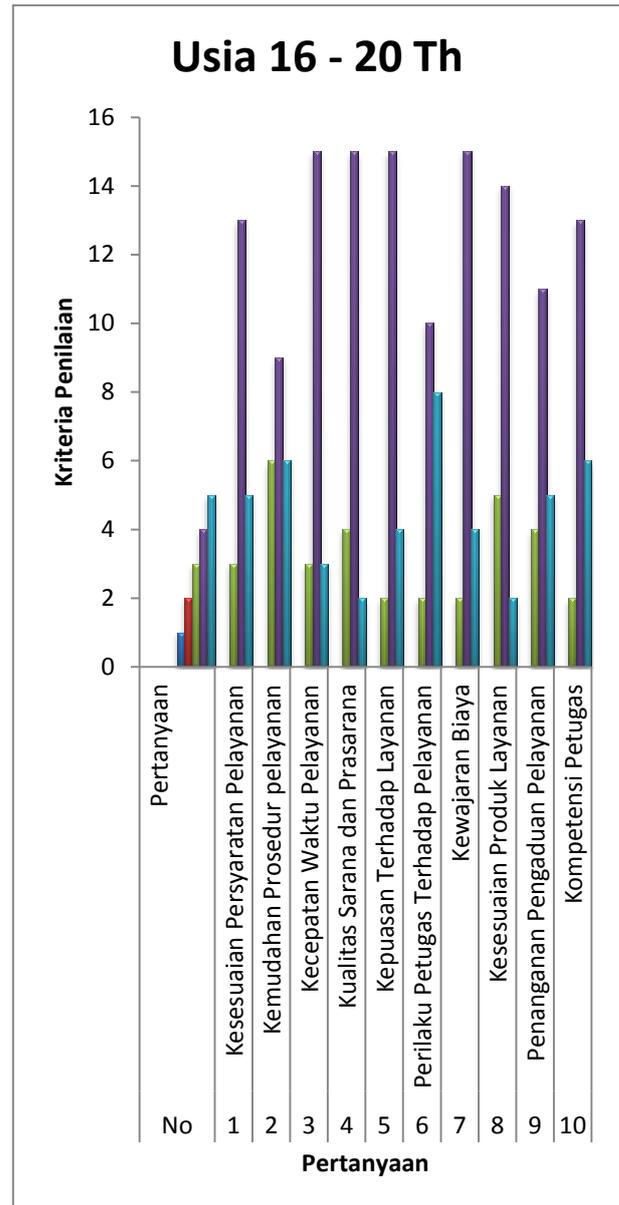
Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

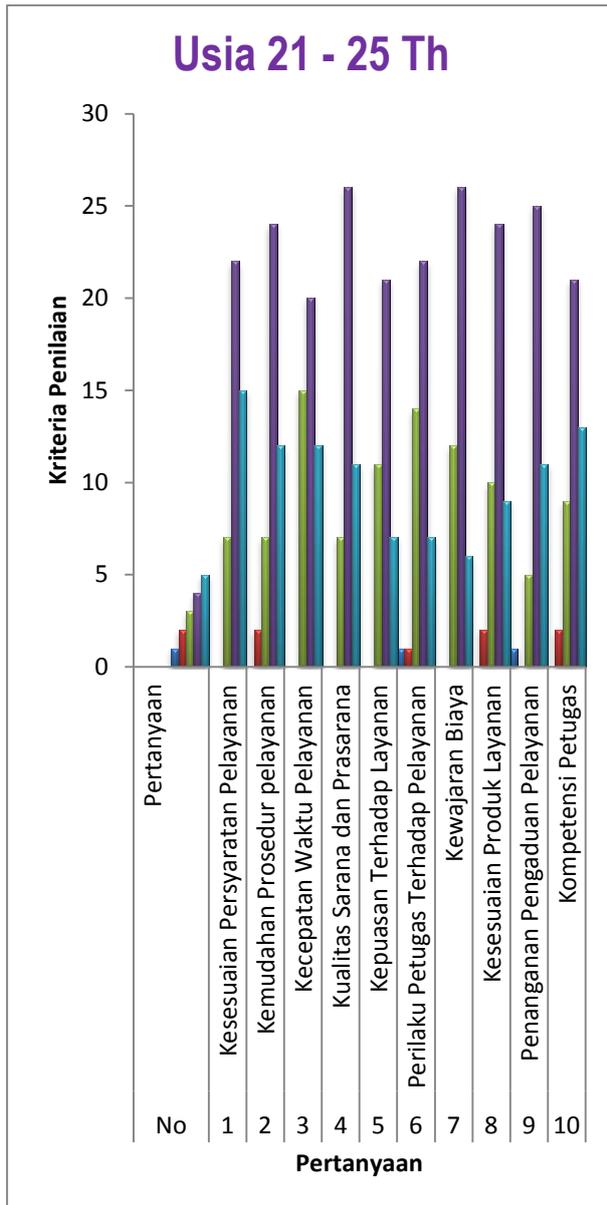
Lokasi Penelitian Terkait Pelayanan Publik dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Penelitian dilakukan pada tanggal 2 Desember 2019 Dan Dilaksanakan pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB. Sebagian responden didapat pada sekitar pukul 08.00 WIB hingga pukul 12.00 WIB.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyediaan pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Dengan kata lain jika layanan yang diberikan sesuai harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kwalitaas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan tidka sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut kurang baik.

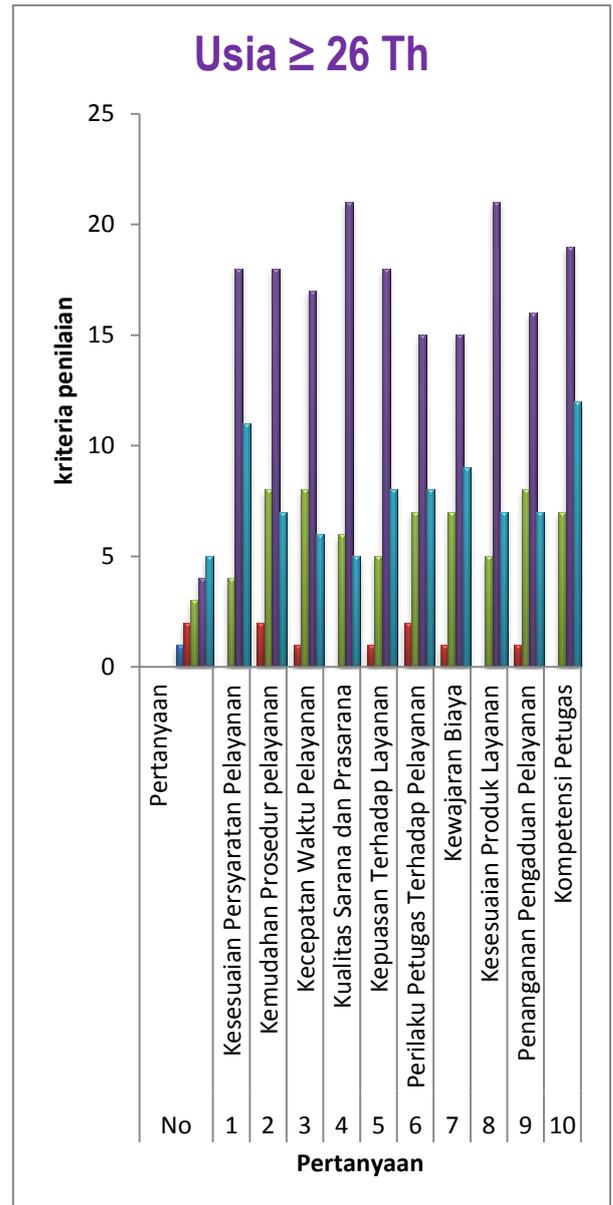
Berikut ini adalah gambaran dari hasil responden yang telah disebarakan dan di nilai oleh para responden yang berkunjung dan/atau pernah mengurus administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik.



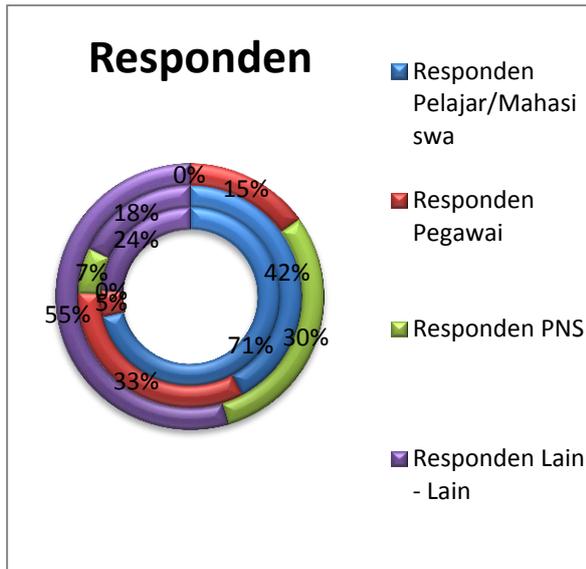
Gambar 1 : Diagram Hasil Penilaian dari Responden pada usia 16 – 20 tahun



Gambar 2 : Diagram Hasil penilaian dari Responden pada usia 21 - 25 tahun



Gambar 3 : Diagram Hasil penilaian dari responden Pada Usia Lebih dari 26 Tahun



Gambar 4 : Diagram Presentase responden yang mengisi Kuesioner

Berdasarkan tabel 1, 2, 3 bahwa dapat dilihat dari frekuensi responden dalam penelitian ini yaitu banyak responden yang mengisi kuesioner berstatus Lain-Lain yang dimana para responden ini tidak menginginkan status pekerjaannya di ketahui. Selain itu responden terbanyak ke 2 yaitu dari pelajar/mahasiswa. Total dari responden tersebut yaitu tersebarnya kuesioner sebanyak 100 kuesioner. Manakala mereka yang berumur 21-25 tahun paling banyak mengisi dikarenakan dari sisi kehidupan mereka membutuhkan beberapa prosedur Administrasi kependudukan.

Dari kriteria penilaian pertanyaan kuesioner diatas kesesuaian persyaratan pelayanan menurut responen rata-rata menilainya dengan baik, dikarekan dari beberapa responden tersebut tidak dipersulit oleh para pegawai. Dalam kemudahan prosedur pelayanan responden paling banyak menilai baik. Dan dari keseluruhan penilaian kuesioner oleh responden yang dengan rata-rata penilaian tersebut dinilai dengan baik oleh para responden. Namun ada beberapa yang sekitar 10-15 responden mengeluhkan bahwa pada saat pengambilan prosedur administrasi kependudukan tidak dapat di wakilkan semenjak dipindahkannya Kantor Catatan Sipil di Mall Pelayanan Publik.

## KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data di atas, dapat dikatakan bahwa sebagian besar masyarakat yang kami wawancarai berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo terbilang cukup memuaskan, Persyaratan yang harus dibawa oleh pengguna layanan sesuai dengan jenis layanan yang ingin

diterima, diimbangi dengan prosedur yang mudah dilakukan oleh pengguna layanan dan waktu yang memberikan saat memberikan layanan cukup cepat. Ada beberapa orang yang menjawab pegawai kurang cepat dalam memberikan pelayanan, mungkin hal ini didorong oleh beberapa factor. Contohnya , petugas yang melayani berbeda dan jenis layanan yang akan diterima oleh masyarakat pun berbeda hal ini pasti dimungkinkan akan mempengaruhi cepat lambatnya pemberian layanan. Persoalan mengenai kewajaran biaya banyak yang berpendapat murah dan bahkan gratis.

Kepuasan atas layanan yang diberikan oleh pegawai di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo dipengaruhi juga oleh kesopanan dan keramah tamahan mereka yang diberikan masyarakat atau pengguna layanan sebagai wujud hormat pelayan publik kepada publiknya sebagaimana seharusnya. Didukung pula oleh kualitas sarana dan prasara atau fasilitas yang cukup memadai meskipun masih ada yang harus dievaluasi , akan tetapi sejauh ini masyarakat menilai apa yang telah di berika oleh Mal Pelayanan Publik ini adalah sangat nyaman. Secara keseluruhan, masyarakat atau pengguna layanan memperoleh kepuasan yang baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo menghadirkan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang baik. Yang kemudian, dapat memposisikan pemerintah sebagai representasi publik dengan membangun instansi yang berintegrasi, responsif dan baik dalam pengelolaan kebijakan publik.

## SARAN

Dari hasil penelitian yang kelompok kami lakukan, peneliti menyarankan:

- 1) Pemanfaatan fasilitas kantin perlu dimaksimalkan, karena masyarakat dan pegawai membutuhkan makanan maupun minuman yang merupakan kebutuhan dasar manusia. Jadi, keberadaan kantin sangat dibutuhkan.
- 2) Perlu adanya tempat untuk khusus orang merokok (smoking area)
- 3) Fasilitas yang paling dibutuhkan yaitu fotocopyan, menjadi hal yang sangat penting dan keberadaan fotocopyan ini masih terbilang tidak strategis karena berada di dalam toko yang cukup jauh.
- 4) Fasilitas tempat parkir yang tersedia masih kurang luas. Kendaraan motor yang berada dalam Mal Pelayanan Publik masih kekurangan lahan dan tempatnya masih cukup panas
- 5) Keberadaan taman yang sudah dikelola dengan baik tetapi masih kurang rimbun sehingga suasananya terasa tetap panas

- 6) Petugas bagian pelayanan harus siap siaga berada di tempat agar masyarakat tidak kebingungan
- 7) Letak pintu masuk yang masih membingungkan pengguna layanan yang baru pertama kali ke MPP karena ada yang berada di bagian belakang dan didepan, apabila dari parkir masih agak jauh untuk ke pintu masuknya.
- 8) Dan untuk pengambilan loket antrian letaknya sudah strategis dan berada di depan pintu masuk tapi pengunjung yang lewat belakang akan kebingungan dan untuk menuju ke loket nya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. rodi wahyudi, Perilaku administrasi dalam pelayanan publik Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Jurnal analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan klari kab. Karawang ahmad kevin, endang
3. Panduan penulisan jurnal
4. Laporan Analisis Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jendral Soedirman