



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 3529-3537

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjar

Ridwan Sya'rani^{1✉}, Beni Akhmad², Haris Utomo³, Nur Khalisah⁴, Indra Setiawan⁵

Universitas Islam Kalimantan Al Banjari Banjarmasin

Email: ridwansy@uniska-bjm.ac.id^{1✉}

Abstrak

Kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan terpadu di Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pengelola pelayanan publik di Kabupaten seyogyanya diukur berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan evaluasi bagi institusi tersebut. Proses evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan terpadu selama ini hanya terbatas pada pelayanan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banjar, belum dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap layanan di MPP. Selain itu evaluasi juga dilakukan terbatas secara kuantitatif, oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi secara lebih komprehensif, salah satunya dengan penelitian secara kualitatif sebagai penyeimbang data hasil evaluasi. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis Kepuasan Masyarakat di MPP Kabupaten Banjar. Desain penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dan dengan menggunakan analisis kepuasan konsumen. Teknik penelitian adalah melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Responden penelitian adalah pihak DPMPTSP, petugas MPP dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data menggunakan model ServQual (*service quality*) dari Parasuraman dkk (1988). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator dari ServQual menunjukkan hasil positif terhadap kepuasan masyarakat. Indikator ServQual juga sejalan dengan item pertanyaan pada Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Mal Pelayanan Publik*

Abstract

Satisfaction of public receiving integrated services at the Public Service Mall (MPP) as the manager of public services in the Regency should be measured based on the Community Satisfaction Survey (SKM) as an evaluation material for the institution. The evaluation process for the implementation of integrated services has so far only been limited to licensing services at the Banjar Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP), a comprehensive evaluation of the services at the MPP has not been carried out. Eventually, the evaluation was also carried out quantitatively, therefore a more comprehensive evaluation is needed, one of which is through qualitative research as a balancer for the evaluation data. The aim of this study was to analyze Community Satisfaction at the Banjar Regency Public Service Mall. The design of this study is qualitative descriptive and uses consumer satisfaction analysis. The research technique was carried out by interviews, observations and documentation to obtain data from the internal and external environments. The respondents were the DPMPTSP, MPP officers and the community as service users. Data analysis used the ServQual model (service quality) from Parasuraman et al (1988). The results of the research showed that all ServQual indicators showed positive results on community satisfaction. The ServQual indicator is also in a row with the question items in the Public Satisfaction Survey in accordance with Permen PAN-RB Number 14 of 2017.

Keywords: *Public Service, Community Satisfaction, Public Service Mall*

PENDAHULUAN

Pelayanan terpadu di daerah dipusatkan di Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pengelola pelayanan publik di Kabupaten secara berkala dievaluasi dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan evaluasi bagi institusi tersebut. Evaluasi tersebut berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Proses evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan terpadu selama ini hanya terbatas pada pelayanan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), belum dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap layanan di MPP. Selain itu evaluasi juga dilakukan terbatas secara kuantitatif, oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi secara lebih komprehensif, hal tersebut mengingat MPP juga merupakan tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan terpadu. Kinerja pemerintah secara keseluruhan dinilai dari beberapa aspek, yaitu aspek keuangan, *learning and growth*, pengguna layanan dan proses internal.

Proses evaluasi tersebut dimaksudkan untuk peningkatan kualitas pelayanan terpadu untuk mewujudkan pelayanan prima (*service excellence*) terhadap masyarakat.

Pengukuran evaluasi tersebut bertujuan untuk: (1) melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam penilaian kinerja penyelenggara pelayanan; (2) meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik; (3) meningkatkan inovasi penyelenggara pelayanan publik, dan (4) mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan publik.

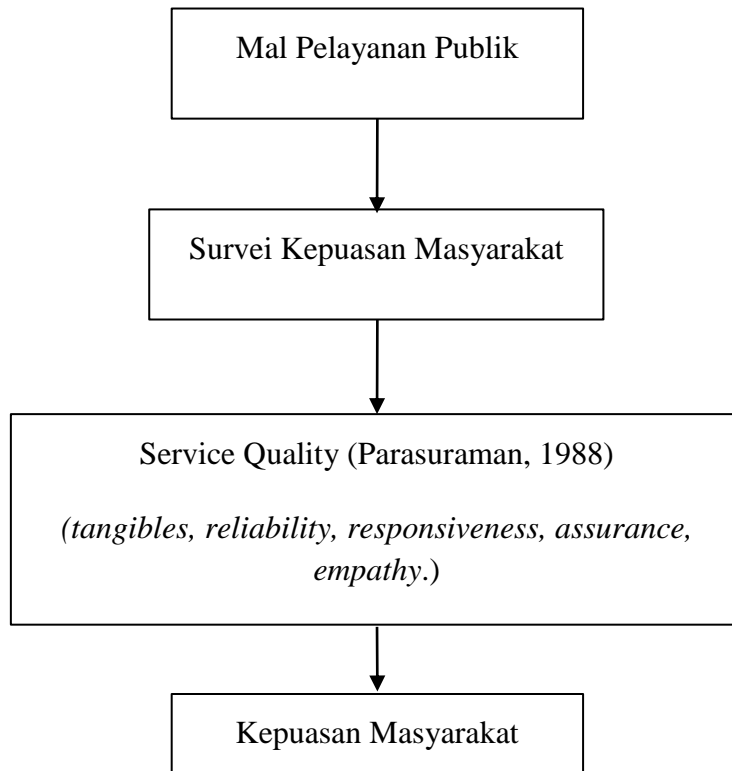
Tujuan penelitian adalah menganalisis Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjar dengan target luaran berupa artikel Jurnal Nasional Terakreditasi dan buku tentang Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penelitian tipe deskriptif. Adapun peneliti mengambil pendekatan ini karena masalah yang diangkat dalam penelitian ini akan relevan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bog dan Taylor *dalam* Moleong (2010), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian dengan hasil berupa data deskriptif berbentuk kata tertulis atau lisan dari responden dan perilaku yang teramati. Pendekatan kualitatif ini diterapkan dalam penelitian ini karena sesuai dengan judul topik dan tujuan penelitian.

Proses penelitian berlangsung pada bulan Maret sampai dengan Agustus 2024 di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjar. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Dinas dan Sekretaris Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar, Petugas layanan MPP Kabupaten Banjar dan 5 (lima) orang masyarakat yang melakukan proses pelayanan perizinan. Data diambil dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data interaktif Miles dan Huberman (1992) diterapkan yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau pengambilan kesimpulan.

Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka pikir penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Banjar memulai proses pembentukan MPP sejak tahun 2019 dan ditetapkan melalui Peraturan Bupati Banjar Nomor 58 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjar, hingga akhirnya dibuka secara resmi pada awal tahun 2020. Saat awal pengukuhan MPP Kabupaten Banjar, dilakukan Kesepakatan Bersama (MoU) dengan 11 instansi vertikal dan 11 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Banjar. Pengelolaan MPP Kabupaten Banjar secara struktur berada di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku pengelola utama MPP. Operasional MPP dilakukan bersama-sama dengan pengelola pendukung yaitu instansi atau unit layanan yang memberikan pelayanan di MPP.



Gambar 2. Gedung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjar

Tangibles (Bukti Fisik)

Kelengkapan MPP Kabupaten Banjar sedari awal dikembangkan sejak tahun 2019 sudah cukup untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat. Fasilitas yang tersedia cukup memberi kenyamanan bagi pengunjung yang melakukan proses pelayanan perizinan di MPP. Fasilitas untuk pelayanan masyarakat tersebut penting untuk kenyamanan pengunjung. Peralatan penunjang layanan juga tersedia seperti monitor informasi, pendingin ruangan serta peralatan pendukung disabilitas. Hal tersebut bersesuaian dengan pendapat (Satwiko, 2009) bahwa kenyamanan terhadap suatu hal dan perasaan nyaman adalah penilaian seseorang secara komprehensif terhadap lingkungan sekitarnya.

Reliability (Keandalan)

Pelayanan di MPP mengacu pada SOP yang telah ditetapkan dengan Perbup Banjar Nomor 58 Tahun 2019. Kemudahan prosedur pelayanan mengacu pada bagaimana suatu layanan publik dirancang untuk menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien dalam memberikan layanan kepada pengguna atau pelanggan. Tujuan utamanya adalah untuk meminimalkan hambatan yang mungkin dihadapi oleh pengguna selama proses mendapatkan layanan, serta memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses oleh semua orang dengan adil dan efektif. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Boyne et al. (2006), terkait bagaimana organisasi sektor publik merancang, mengimplementasikan, dan memperbaiki layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Reliabilitas terhadap kepuasan masyarakat juga terkait dengan peniadaan biaya layanan yang ada di MPP. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat mendapatkan hak layanan dengan cuma-cuma tanpa perlu ada biaya tambahan apapun.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness terhadap layanan publik mengacu pada sejauh mana MPP selaku penyedia layanan publik merespon kebutuhan, harapan, dan masukan dari masyarakat. Ini merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Hal ini tercermin dari ketepatan waktu dan penanganan pengaduan yang ada di MPP. Kesigapan terhadap layanan tersebut akan membentuk persepsi positif dari kalangan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Vigoda (2002), responsivitas dapat secara signifikan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Ketika layanan publik menunjukkan responsivitas yang tinggi yakni, merespon dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan keperluan serta harapan masyarakat, hal ini akan meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan yang diberikan.

Assurance (Jaminan)

Komponen *assurance* dalam pelayanan publik meliputi kompetensi, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya. Kompetensi mencakup pemahaman terhadap prosedur, peraturan, dan kemampuan teknis yang diperlukan untuk memberikan layanan secara efektif. Kemudian kredibilitas yang dimaknai sebagai tingkat kepercayaan yang dirasakan masyarakat terhadap penyedia layanan. Hal ini dipengaruhi oleh reputasi, integritas, dan konsistensi pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil pengamatan, semua petugas sudah mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menghadapi masyarakat sebagai *pelanggan* MPP. Semua petugas dari petugas keamanan, *front office*, *customer service*, dan semua petugas pelayanan berusaha melayani masyarakat dengan baik. Kesopanan santunan juga diterapkan dalam melayani masyarakat semaksimal mungkin, bagaimanapun sikap pelanggan akan diusahakan untuk ditangani dengan baik.

Empathy (Empati)

Empati menurut Rogers (1986) menekankan pentingnya empati dalam hubungan terapeutik dan komunikasi. Dia percaya bahwa empati adalah kemampuan untuk sepenuhnya memahami dan menerima perasaan dan pengalaman orang lain tanpa menghakimi. Hal ini termasuk perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pelanggan tanpa memandang perbedaan, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan situasi pelanggan yaitu masyarakat. Hal tersebut termasuk kemampuan untuk memberikan perhatian pribadi kepada setiap pelanggan. Kemampuan petugas pelayanan memenuhi kebutuhan pelanggannya memenuhi prinsip empati, sebagaimana

disampaikan oleh Cockerell (2023) yang menekankan pentingnya empati dalam memberikan pelayanan pelanggan yang luar biasa. Salah satu prinsip utama empati adalah kemampuan untuk memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan, serta memberikan respons yang tepat untuk membangun hubungan yang positif dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banjar sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan (service quality/SERVQUAL). Faktor *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* yang ada memenuhi harapan masyarakat yang melakukan pelayanan di MPP Kabupaten Banjar. Keterkaitan SERVQUAL dengan item-item evaluasi MPP sesuai Permenpan Nomor 14/2017 adalah faktor *tangibles* terwakili oleh item *kualitas sarana prasarana*. Faktor *reliability* tergambar dengan item *kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan, pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan, arif layanan dan kesesuaian produk layanan dengan standar layanan*, *responsiveness* diwakili oleh item *penanganan pengaduan dan kecepatan waktu pelayanan*, *assurance* diwakili oleh *kompetensi petugas layanan* dan terakhir, *empathy* digambarkan dengan item *perilaku petugas pelayanan*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ateb B. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Cockerell, L. (2013). *The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service*. London: Profile Books
- Creswell, J.W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Traditions*. London: Sage Publications
- Diener, E. and Seligman, M.E. (2004) Beyond Money: Toward an Economy of Well-Being. *Psychological Science in the Public Interest*, 5, 1-31.
- Dwiyanto, A. 2005. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan, Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2005
- Easterlin, R. A., 1974. "[Does Economic Growth Improve the Human Lot? Some Empirical Evidence](#)," [MPRA Paper](#) 111773, University Library of Munich, Germany.
- Fleurke, N. (2010). The mixed-use complex as an eco-city concept. Netherland: Delft University of Technology.
- Frederick, S., & Loewenstein, G. (1999). Hedonic adaptation. In D. Kahneman, E. Diener, &

- N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 302–329). Russell Sage Foundation.
- George A. Boyne G.A, Meier KJ, O'Tool LJ, dan Walker RM. 2006. *Public Service Improvement: Theories and Evidence*. Cambridge University Press.
- Hood, C. (1995), 'The "New Public Management" in the 1980s: Variations on a Theme?' *Organizations, Accounting and Society*.
- Ibrahim, A. 2007. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju
- Irawan, Y.B. 2014. Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*. Vol. 3 (2)
- Kadari. 2016. Pelayanan Prima (*Service Excellence*) pada Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Prima Ekonomika*. Vol. 7 (1)
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Kata Buku.
- Mayasari D. 2015. Peran Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap kepercayaan (trust) nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Skripsi UIN Malang
- Milles dan Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press,
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda
- Moynihan, D.P. (2008) *The Dynamics of Performance Management: Constructing Information and Reform*. Georgetown University Press, Washington DC.
- Osborne, D. and Gaebler, T., Eds. (1992) *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Penguin Books USA Inc., New York.
- Owen E. H. 1998. *Public Management and Administration*. New York : ST. Martin Press Inc
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*. 49. 41-50. 10.2307/1251430.
- Poerwandari, E.K. 2007. *Pendekatan Kualitatif dalam penelitian Psikologi*. Jakarta: LPSP3 Universitas Indonesia
- Rogers, C. R. 1986. Carl Rogers on the development of the person-centered approach. *Person-Centered Review*, 1(3), 257–259
- Satwiko, P. 2009. *Fisika Bangunan*. Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Research and Development*. Bandung

:Alfabeta

- Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 2, no. 1, pp. 143-154, Jun. 2019
- Sya'rani R. 2024. Bimbingan Teknis Pelayanan Prima pada Tenaga Kontrak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat : Community Development Journal*. Vol. 5 (4)
- Veenhoven, R. 1997. Progrès Dans La Compréhension Du Bonheur [Progress In Understanding Happiness]. (C. Proulx-Desrosiers, Trans.). *Revue Québécoise de Psychologie*, 18(2), 29–74.
- Vigoda, E. (2002). From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration. *Public Administration Review*, 62(5), 527–540.