



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 5293-5305

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

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

Komunikasi Pelayanan Terpadu Berbasis Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan

Sonny Fidrian^{1✉}, Idi Dimiyati², Ail Muldi³, Eka Elviani Srilestari⁴

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: sonnyfidrian@gmail.com^{1✉}

Abstract

Public Service Mall is a place where the activities of public service providers both goods and services are carried out in a place in order to provide fast, easy, and accountable services. On the mandate of the KemenpanRB, South Tangerang City organized a Public Service Mall. This research was located at the Public Service Mall in the One-Stop Integrated Service Investment Office (DPMPTSP) of South Tangerang City, Banten Province. The research method used is qualitative. With a politeness strategy theory approach and a model of excellent service. Data collection uses in-depth interview, observation and documentation techniques. The data were analyzed using descriptive analysis of quality. This research obtained results, d alam received complaints / complaints The South Tangerang City Public Service Mall has been good by approaching the three main points of prima and hambatan services in the communication process of the South Tangerang City Public Service Mall including technical and behavioral barriers.

Keywords: *Public Service Mall, South Tangerang, Public Policy Communication, Excellent Service*

Abstrak

Mal Pelayanan Publik merupakan tempat terlaksananya kegiatan penyelenggara layanan publik baik barang ataupun jasa pada suatu tempat dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel. Atas amanat KemenpanRB Kota Tangerang Selatan menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik. Penelitian ini berlokasi di Mal Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Dengan pendekatan teori strategi kesopanan dan model pelayanan prima. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini memperoleh hasil, dalam menerima keluhan/pengaduan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah baik dengan melakukan pendekatan tiga pokok pelayanan prima dan hambatan dalam proses komunikasi Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan termasuk kedalam hambatan teknis dan perilaku.

Kata Kunci: *Mal Pelayanan Publik, Tangerang Selatan, Komunikasi Kebijakan Publik, Pelayanan Prima.*

PENDAHULUAN

Untuk mewujudkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel tersebut, maka dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai terobosan dan inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP merupakan tempat terlaksananya kegiatan penyelenggara layanan publik baik barang ataupun jasa pada suatu tempat dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel. Awalnya bentuk layanan terpadu pertama di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian berubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kehadiran MPP sebagai pelayanan versi berikutnya dapat mewisuda PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak MPP.

Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KemenPAN-RB) juga menjelaskan bahwa tidak hanya integrasi pelayanan, tujuan adanya MPP ini juga untuk meningkatkan nilai Ease of Doing Business (EoDB) di Indonesia. Sekaligus upaya untuk mengubah pola pikir ego sektoral antar institusi menjadi kerja bersama agar selalu fokus dan komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik. Berdirinya MPP juga merupakan salah satu cara untuk mewujudkan birokrasi 4.0, yaitu

percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja. Oleh karena itu, dengan hadirnya MPP juga diharapkan mampu membentuk ASN modern yang memiliki pola pikir untuk berkinerja tinggi, dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga berdampak pada tumbuhnya industri mikro dan kecil, memperkuat daya saing global, dan tumbuhnya minat investor sehingga perekonomian serta kesejahteraan masyarakat semakin meningkat. (menpan.go.id: 2019)

Banyak problem penting yang masih terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian (uncertainty) waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik di Indonesia masih rendah dalam aspek tingkat kebijakan maupun implementasinya. Terdapat kecenderungan para birokrat yang menyelenggarakan pelayanan publik menyalahgunakan kekuasaannya dan muncul hubungan patron klien di dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Saggaf, Said, dkk, 2018). Dilihat dari segi kualitas pelayanan publik, dilansir dari laman Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dengan salah satu indikasinya dalam Ease of Doing Business (EoDB) pada tahun 2018, Indonesia berada di peringkat ke-72 dari 190 negara terkait standar pelayanan meliputi waktu, biaya, dan prosedur (Humas MENPANRB, 2018). Peringkat tersebut tentunya masih jauh dari target yang ditetapkan pemerintah yakni di peringkat 40 di tahun 2019 ini.

Kualitas pelayanan publik yang belum menunjukkan peningkatan signifikan tersebut disinggung oleh Kwik Kian Gie (Alfiandri, 2012) yang mengatakan bahwa perbaikan sistem birokrasi belum memperlihatkan kemajuan yang berarti. Hal ini bisa dibuktikan dengan masih maraknya penyalahgunaan kewenangan dan maladministrasi yang dilakukan oleh sebagian oknum penyelenggara negara dalam bentuk Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN), kualitas pelayanan publik yang rendah, hingga lemahnya fungsi dari lembaga pengawasan. Banyaknya problema yang terjadi dalam pelayanan publik tersebut, maka sudah menjadi keharusan untuk dilakukannya suatu perubahan atau reformasi. Dengan kata lain reformasi administrasi di Indonesia harus segera dijadikan pilihan pemerintah baik pusat maupun daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah yang bersih, sehat dan berwibawa (Saggaf, Said, dkk, 2018). Ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu instrumen yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang sekarang mulai berkurang. Bidang layanan publik yang menjadi sasaran utama penyelenggaraan reformasi birokrasi harus bisa menghasilkan progresivitas, baik kualitas maupun kuantitas sehingga dapat menumbuhkan kepuasan, kepercayaan serta dapat meningkatkan kebahagiaan publik.

Reformasi administrasi pelayanan publik dianggap sebagai jalan terbaik untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik dipilih untuk menjadi mesin utama penggerak reformasi administrasi sebagai upaya dalam rangka mewujudkan nilai-nilai pemerintah yang baik. Kondisi tersebut mendorong pergeseran keinginan publik yang mengharapkan adanya perubahan standar pelayanan publik. Sistem pelayanan yang cepat, efektif serta tepat sasaran harus menjadi patokan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik saat ini. Salah satu inovasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk menyatukan pelayanan di publik lintas kewenangan yang sebelumnya tidak mudah untuk dilakukan.

Kini, Kota Tangerang Selatan memiliki Mal Pelayanan Publik yang terintegrasi. Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor. 3 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Tujuan pembentukan MPP Kota Tangerang Selatan adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan.

MPP Kota Tangerang Selatan dibangun di area Pusat Pelayanan Publik Cilenggang, menempati area seluas $\pm 1985 \text{ m}^2$ dan dengan kapasitas bangunan $\pm 5208 \text{ m}^2$ yang secara total terdiri atas delapan lantai. Tiga lantai digunakan untuk operasional MPP, dimana masyarakat akan dapat mengakses 212 layanan perizinan dan non perizinan dari 16 instansi vertikal, BUMN dan BUMD. Di antaranya DPMPTSP, Bapenda, Disdukcapil, Imigrasi, Badan Pertanahan Nasional, Polres Tangsel, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Negeri, Kemenag, Pengadilan Agama, BPJS ketenagakerjaan, KPP Pratama, PT.PLN, Bank BJB dan PT.PITS. Prinsip yang dianut dalam MPP yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan kenyamanan. Secara umum, aplikasi digital yang dikembangkan Pemkot Tangsel sudah mengakomodir untuk berbagai tugas dan layanan pemerintah kepada masyarakat..(itworks.id: 2022).

Mal Pelayanan Publik juga dikembangkan dan didesain menggunakan teknologi website dengan url <https://mpp.tangerangselatan.go.id> yang dapat membantu masyarakat mendapatkan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mengakses layanan publik. (Diskominfo Tangsel: 2022).

Mal Pelayanan Publik Tangerang Selatan membantu masyarakat dalam memproses perijinan tentu saja hal ini perlu dikomunikasikan agar masyarakat mengetahui dan mengerti. Dari pemaparan diatas menarik peneliti untuk meneliti Komunikasi Transformasi Pelayanan

Terpadu Berbasis Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pemerintah mengkomunikasikan MPP kepada masyarakat dapat terbantu untuk pelayanan publik di Pemkot Tangerang Selatan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimana komunikasi Mal Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat Kota Tangerang Selatan?
2. Bagaimana pengelola Mal Pelayanan Publik dalam menanggapi keluhan/pengaduan masyarakat Kota Tangerang Selatan?
3. Bagaimana hambatan komunikasi Mal Pelayanan Publik?

METODE

Penelitian ini akan dilakukan di Mal Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan yang berlokasi di Jalan Pahlawan Seribu RW.16, Cilenggang, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310. Unit analisis yang menjadi dasar kerangka penelitian pengelolaan Mal Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Objek penelitian ini tidak terlepas dari objek komunikasi pembangunan.

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif. Dalam kajian kualitatif akan ditemukan adanya upaya penggalian pemahaman pemaknaan terhadap apa yang terjadi pada berbagai individu atau kelompok, yang berasal dari persoalan sosial atau kemanusiaan (Cresswell, 2009:4), terutama pemahaman yang otentik mengenai pengalaman orang-orang sebagaimana dirasakan bersangkutan.

Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleang: 2008). Hal ini sesuai dengan tujuan dari penelitian kualitatif yaitu untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan studi kasus deskriptif. Studi kasus deskriptif yang diterapkan dengan tujuan melakukan analisis urutan peristiwa yang terjadi di masa lalu. Topik dalam jenis penelitian biasanya mencakup bidang budaya atau disebut juga sebagai bidang sejarah. Tujuan dari metode ini adalah untuk membandingkan teori atau penemuan baru dengan teori dan penemuan yang sudah ada di bidang yang sama. Sehingga dapat diketahui mana yang paling benar dengan melihat analisis urutan dari peristiwa tersebut.

(sampoernauniversity.ac.id: 2022). Penentuan informan ditentukan sesuai dengan kriteria narasumber-narasumber yang dianggap mengetahui, mengalami dan memahami setiap kejadian konflik, faktor-faktor penyebab dan pemicu konflik serta kronologi konflik sehingga dapat diperoleh informasi dan data yang valid dan reliabel. Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan teknik *purposive sampling* (sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian), dengan memilih orang yang dinilai mengetahui, terlibat dan menguasai informasi yang berkaitan dengan topik dan masalah penelitian ini (Bernard, 2016). Dengan demikian informasi dalam penelitian ini adalah mereka yang mengetahui informasi yang dibutuhkan.

Berkaitan dengan informan, Spradly (1990), menyatakan supaya lebih terbukti dalam memperoleh informasinya, maka diajukan beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu:

1. Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh suatu kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan
2. Subjek yang masih terkait secara penuh dan aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian.
3. Subjek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Subjek yang dalam memberikan informasinya tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu
5. Subjek yang sebelumnya tergolong masih "asing" dengan penelitian sehingga peneliti dapat merasa lebih tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subjek yang semacam macam "guru baru dirinya.

Menurut Creswell, untuk studi kasus seperti halnya etnografi analisisnya terdiri dari "deskripsi terinci" tentang kasus beserta settingnya. Sehubungan dengan penjelasan tersebut, maka data yang diperoleh melalui wawancara mendalam (indepth interview).

Analisis data dapat dilakukan dengan meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) diinisiasi oleh KEMENPANRB menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP) dianggap lebih progresif dalam memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah hingga swasta dalam satu tempat. Pada akhir

pertengahan 2019, melalui payung regulasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik sendiri merupakan pelayanan terpadu generasi ketiga yang dianggap sebagai langkah pembaharuan bagi sistem administrasi pelayanan publik di Indonesia. Mal Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

Hal ini senada dikata kan oleh Informan 1, Mpu.

“MPP itu dulu program yang di inisiasi oleh Menpan RB tetapi sekarang sudah ada PerPres nya. Menpan RB meminta setiap daerah membangun MPP ” (MPU, 2022)

Kota Tangerang Selatan telah memiliki Mal Pelayanan Publik yang terintegrasi. Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor. 3 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP diresmikan oleh Wakilota Tangerang Selatan pada saat itu Airin Rachmi Diany pada 15 April 2021.

MPP Kota Tangerang Selatan dibangun di area Pusat Pelayanan Publik Cilenggang, menempati area seluas $\pm 1985 \text{ m}^2$ dan dengan kapasitas bangunan $\pm 5208 \text{ m}^2$ yang secara total terdiri atas delapan lantai. Tiga lantai digunakan untuk operasional MPP, dimana masyarakat akan dapat mengakses 212 layanan perizinan dan non perizinan dari 17 instansi vertikal, BUMN dan BUMD. Di antaranya DPMPTSP, Bapenda, Disdukcapil, Imigrasi, Badan Pertanahan Nasional, Polres Tangsel, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Negeri, Kemenag, Pengadilan Agama, BPJS ketenagakerjaan, KPP Pratama, PT.PLN, Bank BJB, PT.PITS dan Pos Indonesia.

Pada lantai pertama MPP terdapat layanan perijinan: DPMPTSP, Bapenda, Disdukcapil, Bank BJB dan fasilitas seperti ATM Center, ruang laktasi, play ground, pojok baca, dan klinik kesehatan. Pada lantai kedua MPP terdapat loket layanan : Imigrasi, ATR/BPN, PT Pos Indonesia, PLN, layanan OSS, Layanan SIMBG, KPP Pratama, Pengadilan Negeri, Kejaksaan Negeri, PT PITS dan BPJS Ketenagakerjaan. Pada lantai ketiga MPP terdapat caffeteria, ruang auditorium, ruang manager MPP, balai nikah dang tangsel investment center.

“Dengan adanya MPP, masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan mudah, cepat, nyaman, aman, dan terjangkau dalam satu tempat.” (Bd, 2022)

Pelayanan Mal Pelayanan Publik dimulai pukul 08.00 WIB - 15.00 WIB. Tapi tidak semua dimulai pada pukul 08.00 WIB ada juga petugas layanan yang datang pada pukul 08.30 WIB mereka biasanya dari petugas layanan instansi vertikal seperti kejaksaan, kepolisian, pengadilan, BPJS Ketenagakerjaan, Imigrasi dan sebagainya. Hal ini dikarenakan SOP di kantor mereka untuk pelayanan dimulai pukul 08.30 WIB dan mereka juga sebelum menjaga layanan di MPP diharuskan untuk datang ke instansinya terlebih dahulu untuk melakukan absensi.

"Pelayanan dimulai dari jam 08.00 ternyata ada juga yang melakukan pelayanan yang dilakukan dari sebagian instansi dimulai dari jam 08.30 ada juga yang harus ke kantornya terlebih dahulu" (Hjp, 2022)

Pemerintah Kota Tangsel aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait keberadaan MPP sebagai sarana yang disediakan pemerintah Kota Tangsel untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat sosialisasi dilakukan melalui berbagai media seperti melalui website resmi Pemkot Tangsel, publikasi melalui media massa baik cetak, elektronik, online dan media sosial. Sosialisasi ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat mengetahui keberadaan MPP serta dapat menggunakannya semaksimal mungkin. Hingga saat ini, sosialisasi yang dilakukan sudah berhasil menjangkau sebagian masyarakat Kota Tangerang Selatan terbukti dari banyaknya masyarakat yang datang ke MPP.

Sosialisasi dilakukan melalui Media Sosial masing-masing instansi penyelenggara layanan di MPP, dan media iklan Reklame serta media cetak. (Bd, 2022)

Dalam memberikan pelayanan, petugas yang ada di MPP mampu berkomunikasi secara aktif, dengan pemohon yang datang ke MPP. Dimulai sejak pemohon datang, disambut dengan sopan oleh customer service dan dilayani dengan profesional oleh petugas layanan. Hal ini sesuai penutusan informan 4, As.

"saya dimengurus dokumen penduduk disini merasa puas sekali, dengan pelayanan disini" (As, 2022)

Ketika pemohon mengalami kesulitan misalnya ada persyaratan yang kurang, petugas dengan sigap segera membantu menyelesaikan.

Pengunjung Mal Pelayanan Publik memiliki jumlah pengunjung yang berbeda pada setiap tenant. Menurut data Mal Pelayanan Publik (2022), jumlah pengunjung Mal Pelayanan Publik dapat dilihat seperti gambar dibawah ini:



Gambar 1. Jumlah Pengunjung MPP Tahun 2022

Dari data diatas, jumlah pengunjung terbanyak berada di tenant Imigrasi dan DPMTSP. Dari hasil wawancara dengan informan 1 berkata:

“Secara umum pengunjung banyak selama sebulan kurang lebih 4000an yang paling banyak imigrasi, yang paling manfaat itu keberadaan imigrasi, imigrasi itu di tangsel belum memiliki kantor masih bergabung di Tangerang, loket di MPP sebetulnya mereka dibantu dalam layanannya, mereka menyebarkan beban, masyarakatpun lebih dekat dating ke MPP karena jarak lebih dekat” (2022).

Sistem pelayanan publik di Mal pelayanan Publik saat ini sudah sangat bagus tidak kalah dengan sistem pelayanan di swasta. Pertama ketika pemohon datang ke kantor Mal Pelayanan Publik langsung disambut dengan ramah oleh petugas security dengan Bahasa khasnya yaitu “apa yang bisa kami bantu?” setelah pemohon menyampaikan maksud dan tujuan petugas security mempersilakan pemohon untuk cek suhu tubuh dialat yang sudah disediakan terlebih dahulu, setelah itu diantar untuk mengambil nomor antrian sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan. Di tempat mengambil nomor antrian, sudah disambut oleh petugas customer service yang menerapkan prosedur 3S “senyum, salam, sapa” petugas CS menyambut pemohon dengan senyuman ramah, dilanjut dengan ucapan selamat pagi atau siang dan menyapa dengan panggilan bapak atau ibu dengan menanyakan jenis layanan apa yang diinginkan oleh pemohon. Setelah itu CS langsung mengantarkan pemohon ke tenant yang dituju dan mempersilahkan pemohon untuk menunggu ditempat duduk yang telah disediakan.

Setelah nomor antriannya dipanggil, pemohon langsung disambut oleh petugas yang dengan ramah dan profesional melayani semua kebutuhan pemohon. Petugas layanan mempersilahkan pemohon untuk duduk kemudian menyapa pemohon dengan kalimat “selamat pagi/siang” kemudian menanyakan nama dan meminta nomor antrian “dengan bapak atau ibu siapa? Bisa saya meminta nomor antrian bapak/ibu?” setelah itu petugas menanyakan jenis layanan apa yang diinginkan atau dipinta sambil menanyakan perlengkapan persyaratannya.

Setelah pemohon menyebutkan identitas serta persyaratan permohonan, petugas pun langsung melayani. Proses pelayanannya berlangsung cepat, paling lama sekitar 15 menit sudah selesai.

Jika dokumen yang dibutuhkan memerlukan waktu yang cukup lama misalnya passport, petugas memberitahu kepada pemohon bahwa dokumen yang dibutuhkan, baru bisa diterbitkan dalam jangka waktu tertentu.

Hambatan komunikasi pada pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang selatan yang ditemukan adalah jarak yang terlalu dekat anatar tenant sehingga suasana menjadi bising. Dimana hal ini menyebabkan terganggunya proses pelayanan. Sedangkan hambatan dalam komunikasi secara online yaitu seing teradinya gangguan jaringan.

Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sebagai sarana pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh komunikasi. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik ditentukan oleh beberapa komponen seperti komunikator, pesan, media, komunikan dan efek.

Komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berperan dalam proses komunikasi, baik dalam menyampaikan pesan, memberikan respon terhadap pesan, dan menjawab pertanyaan serta masukan yang disampaikan oleh penerima dengan secara langsung ataupun tidak langsung (Wiryanto, 2000). Komunikator pelayanan publik dalam Mal Pelayanan Publik terdiri dari manager, petugas layanan termasuk Customer service dan security. Hal ini tertuang dalam Peraturanan Walikota Tangerang Selatan Nomor 3 Tahun 2021.

Sistem pelayanan publik di Mal pelayanan Publik saat ini sudah sangat bagus tidak kalah dengan sistem pelayanan di swasta. Pertama ketika pemohon datanag ke kantor Mal Pelayanan Publik langsung disambut dengan ramah oleh petugas security dengan Bahasa khasnya yaitu *"apa yang bisa kami bantu?"* setelah pemohon menyampaikan maksud dan tujuan petugas security mempersilakan pemohon untuk cek suhu tubuh dialat yang sudah disediakan telebih dahulu, setelah itu diantar untuk mengambil nomor antrian sesuai dengan jenis layanan yang diinginkan. Ditempat mengambil nomor antrin, sudah disambut oleh petugas customer service yang menerapkan prosedur 3S *"senyum, salam, sapa"* petugas CS menyambut pemohon dengan senyuman ramah, dilanjut dengan ucapan selamat pagi atau siang dan menyapa dengan panggilan bapak atau ibu dengan menanyakan jenis layanan apa yang diinginkan oleh pemohon. Setelah itu CS langsung mengantarkan pemohon ke tenant yang dituju dan mempersilahkan pemohon untuk menunggu ditempat duduk yang telah disediakan.

Setelah nomor antriannya dipanggil, pemohon langsung disambut oleh petugas yang dengan ramah dan professional melayani semua kebutuhan pemohon. Petugas layanan mempersilahkan pemohon untuk duduk kemudian menyapa pemohon dengan kalimat *"selamat*

pagi/siang” kemudian menanyakan nama dan meminta nomor antrian “dengan bapak atau ibu siapa? Bisa saya meminta nomor antrian bapak/ibu?” setelah itu petugas menanyakan jenis layanan apa yang diinginkan atau dipinta sambil menanyakan perlengkapan persyaratannya. Setelah pemohon menyebutkan identitas serta persyaratan permohonan, petugas pun langsung melayani. Proses pelayanannya berlangsung cepat, paling lama sekitar 15 menit sudah selesai.

Teori strategi kesopanan brown dan levinson menyatakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari kita merancang pesan yang dapat melindungi muka sekaligus mencapai tujuan lainnya. Berdasarkan teori strategi kesopanan, aktifitas pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik sudah berusaha memberikan pelayanan secara baik dengan bermuka manis, ramah, sopan, menghargai dan berusaha memahami kebutuhan pemohon.

Sesuai dengan maksud diadakannya Mal Pelayanan Publik dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam pasal 2 disebutkan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari system pelayanan Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang selatan dapat dilihat melalui konsep pelayan prima maka berdasarkan proses dan tahapan dalam pelayanan prima (Judiari, 2010 ; 106) Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain atau pelanggan. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan dan ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani jika melihat dari proses dan tahapan tersebut, MPP termasuk sudah masuk dalam pelayanan prima. Dimana pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

SIMPULAN

Dari penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah berusaha maksimal dalam memberikan dan meningkatkan pelayanannya terhadap pemohon. Diantaranya dengan memberikan pelayanan cepat, ramah dan sopan, mencoba menghargai dan memahami kebutuhan pemohon, perhatian, Proses komunikasi yang terjadi dalam pelayanan Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang selatan termasuk pelayanan prima
2. Dalam menerima keluhan/pengaduan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah baik dengan melakukan pendekatan tiga pokok pelayanan prima
3. Hamnatan dalam proses komunikasi Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan termasuk kedalam hambatan teknis dan perilaku

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut: hambatan dalam komunikasi Mal Pelayanan Publik sebaiknya dapat dihindari guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Untuk mengembangkan penelitian ini, bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa dengan objek dan subjek seperti penelitian ini, maka hendaknya meneliti menggunakan pendekatan kuantitatif agar memperoleh hasil dari segi objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Bungin, B. (2007). Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hakim, L. N., & Suhendi, A. (2012). Analisis Location Quotion versus Sumbangan Terhadap Pendapatan Domestik Regional Bruto dalam Penentuan Kawasan Ekonomi Basis di Provinsi Lampung. *GEMA : Jurnal Gentiaras Manajemen Dan Akuntansi*, 13(2), 120–134. <https://doi.org/10.47768/gema.v13i2.239>
- Hasan, 2002, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, D. U., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9-21.
- Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). Strategi komunikasi pelayanan publik melalui program pos pemberdayaan keluarga. *Jurnal Aspikom*, 3(2), 225-238.
- Krisyantono, 2009, *Teknik Praktisi Riset Komunikasi*, Kencana, Jakarta
- Lexy, J Moleong. (2008) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Edisi Pertama, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- McQuail, D., & Windahl, S. (2015). *Communication Models for the Study of Mass Communications*. New York and Oxon: Routledge
- Morisson, 2013, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta

Moleong, 2013, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Patilima, H. (2011). Metode Penelitian Kualitatif. ALFABET. Bandung.

Rahmi, H. A., Teluma, A. R., & Hadi, A. P. (2020). Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR!. *Tuturlogi: Journal of Southeast Asian Communication*, 1(2), 123-137.

Rahmayanty Nina, 2013, Manajemen Pelayanan Prima, Graha Ilmu, Yogyakarta

Rangkuti, F, 2006, Measuring Customer Pelayanan Prima Satisfaction, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.

Vardiansyah, D. (2004). Pengantar Ilmu Komunikasi. Bogor: Ghalia Indonesia

Wiryanto. (2000). Teori Komunikasi Massa. Jakarta: PT.Grasindo.