



## DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4107>

### KINERJA PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK (STUDI KOMPARASI PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN REMBANG DAN KABUPATEN PATI)

Mochamad Rizki Fitrianto<sup>1</sup>, Juang Abdi Muhammad<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>, Universitas Diponegoro

[mochamadrizkifitri@lecturer.undip.ac.id](mailto:mochamadrizkifitri@lecturer.undip.ac.id)

#### ARTICLE INFORMATION

##### Article history:

Received date: 30 Oktober 2023

Revised date: 15 November 2023

Accepted date: 14 November 2023

#### ABSTRACT

*Public service is a issues in public administration that is interesting to study. Public service is a commercial activity carried out by a group/bureaucracy to assist the community in achieving certain goals. Public Service Performance based on Community Satisfaction Survey at Public Service Malls where the two regions have the same regional characteristics and socio-economic conditions. Social and economic conditions can be assessed based on the HDI or Human Development Index. Rembang Regency and Pati Regency have an HDI at 65.70-68.51 which also means that the HDI is still not good enough, so it is considered quite interesting to study how the performance of public services in public service malls is already running in these two regions. Based on the conditions above, this research was conducted to analyze the performance of public service malls, specifically related to: (a) Assessment of mall public service user satisfaction in Rembang and Pati Regencies. (b) Comparison of the performance of public service malls in Rembang and Pati districts. This research was conducted with reference to the Decree of the Minister of Administrative Reform No.25/N.PAN/2/2004 concerning the general procedure for compiling a community satisfaction index. Mixed methods research design.*

**Keyword:** Public Service, Public Service Mall, SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

#### ABSTRAKSI

Pelayanan publik merupakan salah satu permasalahan dalam administrasi publik yang menarik untuk dikaji karena berkaitan dengan bagaimana pemerintah sebagai aktor dalam pemerintahan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai penerima manfaat. Pelayanan publik merupakan kegiatan komersial yang dilakukan oleh suatu kelompok/birokrasi untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Kinerja Pelayanan Publik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik dimana kedua wilayah tersebut mempunyai kesamaan karakteristik wilayah dan kondisi sosial ekonomi. Kondisi sosial dan ekonomi dapat dinilai berdasarkan HDI atau Indeks Pembangunan Manusia. Kabupaten Rembang dan Kabupaten Pati memiliki IPM sebesar 65,70-68,51 yang berarti juga IPM tersebut masih belum cukup baik, sehingga dinilai cukup menarik untuk mengkaji bagaimana kinerja pelayanan publik di mal pelayanan publik yang sudah berjalan di kedua wilayah tersebut. Berdasarkan kondisi di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja mal layanan publik, khususnya terkait dengan: (a) Penilaian kepuasan pengguna layanan publik mal di Kabupaten Rembang dan Pati. (b) Perbandingan kinerja mal pelayanan publik di Kabupaten Rembang dan Pati. Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/N.PAN/2/2004 tentang Tata Cara Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Desain penelitian metode campuran.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Mall Pelayanan Publik, SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)

2023 UPNVJT. All Right reserved

## PENDAHULUAN

Dalam Pasal 1 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 Pengertian pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan pemenuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau jasa atau secara sederhana diartikan sebagai pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masih terdapat berbagai tantangan dan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik yang menjadi salah satu prioritas di dalam reformasi birokrasi belum mampu memberikan dampak yang cukup nyata (Rukayat, 2017). Berbagai permasalahan pelayanan publik masih ditemukan diantaranya pelayanan perizinan yang masih berbelit-belit dan proses kerja yang masih belum optimal (Marini, 2019), kinerja birokrasi yang masih belum efektif (Faedlulloh, 2020), masih adanya praktik korupsi dan kurangnya adaptasi terhadap teknologi informasi (Yasa et al., 2021) dan dalam orientasi di dalam menjalankan birokrasi yang lebih menekankan kepada pada peraturan perundang-undangan daripada pada konten (Romli, 2008). Perlu dilakukan perbaikan struktural dalam tata kelola (Adlin, 2018). Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan meluncurkan kebijakan Mall Pelayanan Publik melalui Perpres No. 89 Tahun 2021. Mall Pelayanan Publik merupakan strategi pengintegrasian pelayanan publik pada 1 tempat dengan menghadirkan pelayanan yang cepat, mudah, efektif, dan efisien.

Konsep dari Mall Pelayanan Publik ini sendiri yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung. Di dalam Mall Pelayanan Publik, terdapat aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik baik itu barang, jasa atau

pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, dan berbagai pelayanan tersebut berada dalam satu lokasi atau gedung tertentu. Hingga tahun 2019 sudah ada 14 MPP di berbagai daerah di Indonesia. Ke-14 MPP itu telah diresmikan di Provinsi DKI Jakarta, Kota Surabaya, dan Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2017. Kemudian Kota Denpasar, Kota Tomohon, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Badung, Kota Batam, Kabupaten Probolinggo, Kota Padang, dan Kabupaten Kulon Progo, yang meresmikan MPP pada tahun 2018. Lalu, di tahun 2019, MPP diresmikan di Kabupaten Banyumas, Kabupaten Sidoarjo, dan Kota Pekanbaru. Jumlah itu akan terus berkembang mengingat saat ini sudah ada banyak kabupaten/kota yang sedang membangun pusat pelayanan modern ini. Kabupaten Rembang merupakan salah satu Kabupaten yang telah menerapkan Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik Kabupaten Rembang diluncurkan pada 22 November 2022 sehingga masih sangat baru bagi masyarakat kabupaten Rembang. Selain Kabupaten Rembang, salah satu kota yang telah memiliki Mall Pelayanan Publik adalah Kabupaten Pati, Peresmian MPP tersebut dilakukan pada 16 Desember tahun 2020.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Desain riset *mix method* yakni penelitian kuantitatif menggunakan metode angket dan penelitian deskriptif kualitatif serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi yang berlokasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dan Kabupaten Pati. Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang terdiri dari (1) persiapan dan organisasi data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, (4) verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang diperoleh temuan bahwa dari hasil survey terhadap 152 responden tentang SKM pada Urusan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rembang dalam 9 Unsur Pelayanan (Persyaratan, Prosedur, Waktu

Pelayanan, Biaya, Produk, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksanaan, Penanganan pengaduan, Sarana dan Prasarana) di dapat nilai rata-rata per unsur sebagai berikut :

Tabel 1: Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP Kab. Rembang

| No. | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata-rata |
|-----|-----------------------------------------|-----------------|
| U1  | Persyaratan Pelayanan                   | 3.74            |
| U2  | Sistem, Mekanisme, dan prosedur         | 3.68            |
| U3  | Waktu Penyelesaian                      | 3.61            |
| U4  | Biaya/tarif                             | 3.96            |
| U5  | Produk layanan                          | 3.68            |
| U6  | Kompetensi Pelaksana                    | 3.73            |
| U7  | Perilaku Pelaksana                      | 3.73            |
| U8  | Sarana dan Prasarana                    | 3.78            |
| U9  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.92            |

hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari hasil pengolahan data pada nilai unsur pelayanan dapat diketahui prioritas yang harus diperhatikan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbagai unsur pelayanan

| No | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata2 | Kate |
|----|-----------------------------------------|-------------|------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan                   | 3.74        |      |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 3.68        |      |
| U3 | Waktu Penyelesaian                      | 3.61        |      |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 3.96        |      |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.68        |      |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                    | 3.73        |      |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 3.73        |      |
| U8 | Sarana dan Prasarana                    | 3.78        |      |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.92        |      |

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa prioritas pertama yang harus dibenahi adalah U3 (Waktu Pelayanan) dilanjutkan U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur), U5 (Produk layanan), U6 (Kompetensi pelaksana), U1 (Persyaratan), U8 (Sarana dan Prasarana), U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), U4 (Biaya/tarif). Dalam pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Pati diperoleh temuan bahwa dari hasil survey terhadap 679 responden tentang SKM pada Urusan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati dalam 9 Unsur Pelayanan (Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk,

Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksanaan, Penanganan pengaduan, Sarana dan Prasarana) di dapat nilai rata-rata sebagai berikut :

Tabel 3: Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP Kab. Pati

| No. | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata-rata |
|-----|-----------------------------------------|-----------------|
| U1  | Persyaratan Pelayanan                   | 3.42            |
| U2  | Sistem, Mekanisme, dan prosedur         | 3.69            |
| U3  | Waktu Penyelesaian                      | 3.41            |
| U4  | Biaya/tarif                             | 4.00            |
| U5  | Produk layanan                          | 3.63            |
| U6  | Kompetensi Pelaksana                    | 3.42            |
| U7  | Perilaku Pelaksana                      | 3.62            |
| U8  | Sarana dan Prasarana                    | 3.69            |
| U9  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.42            |

Analisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari hasil pengolahan data pada nilai unsur pelayanan di atas dapat diketahui prioritas yang harus diperhatikan yang harus dibenahi adalah U3 (Waktu Penyelesaian), U9 (Penanganan Pengaduan), U1 (Persyaratan Pelayanan), U3 (Waktu Penyelesaian), U7 (Perilaku Pelaksana), U5 (Produk Layanan), U2 (Sisitem, Mekanisme, dan Prosedur), U8 (Sarana dan Prasarana), U4 (Biaya/tarif).

## KESIMPULAN

Dari pemaparan di atas di dapat temuan bahwa SKM dari kedua MPP antara Kabupaten Rembang dan Pati sama-sama menghasilkan hasil yang baik namun masih perlu dilakukan optimalisasi dan pemantauan pada beberapa unsur pelayanan. Sebagai contohnya adalah dari masing-masing unsur pelayanan masih ada yang rendah, pada SKM MPP Kabupaten Rembang masih terdapat nilai yang rendah dalam U3 yaitu terkait dengan waktu penyelesaian, pada SKM MPP Kabupaten Pati juga masih terdapat nilai yang rendah dalam U3 yaitu terkait waktu penyelesaian sehingga diperlukan perhatian lebih oleh stakeholder terkait bagaimana strategi dajn rencana kedepan dalam

mengoptimalkan pelayanan dalam unsur waktu penyelesaian.

## REFERENCES

- Adlin, T. H. (2018). Penguatan Perilaku Anti Korupsi di Lingkunga Birokrasi Pemerintah Provinsi Riau. Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan, 17(29).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn.v17i29.7058>
- Azis, Sanapiah. (2000). Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Benge, Eugene J 1985. Pokok-pokok Manajemen Modern, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Dwiyanto, Agus et al., 2006; Pelaksanaan Good Governance dalam Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Faedlulloh, D. Y. V. K. (2020). A Structural and Mindset Bureaucratic Reform Agenda for Jokowi ' s Second Term. Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, 27(2).  
<https://doi.org/10.20476/jbb.v27i2.11466>
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. Citizen Charter (kontrak pelayanan): Pola Kemitraan Strategis Untuk Mewujud-kan Good Governance Dalam Pelayanan Publik. <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2007/06/citizen-charter-kemitraan-strategis-good-governancedlm-pelayanan-publik.pdf>
- Marini, T. H. (2019). Kajian Hambatan Jalur Regulasi Perizinan dan Birokrasi di Indonesia. October.  
[https://www.researchgate.net/publication/336700455\\_Kajian\\_Hambatan\\_Jalur\\_Regulasi\\_Perizinan\\_Dan\\_Birokrasi\\_Di\\_Indonesia\\_Marini\\_Tri\\_Handayani\\_02011181722090](https://www.researchgate.net/publication/336700455_Kajian_Hambatan_Jalur_Regulasi_Perizinan_Dan_Birokrasi_Di_Indonesia_Marini_Tri_Handayani_02011181722090)
- Priyono, Agung 2006. Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima di era Otonomi Daerah. Jurnal Spirit Publik Vol.2, No.2, Hal. 67-74. Oktober 2006. FISIP UNS. Surakarta
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi kependudukan di kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, 11(2), 56–65.
- <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Romli, L. (2008). Masalah Reformasi Birokrasi. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS, 2(2), 1–8.  
<https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/149>
- Rose A dan Lawton A (1999). Public Service Management, Prentice Hall.
- Suharto, Edi. 2008. Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus. Pengalaman Departemen Sosial. Disampaikan pada focused group discussion (FGD) “kajian penerapan pelayanan khusus (service for customers with special needs) pada sektor pelayanan publik. Sahira Butik Hotel, 9 – 10 Oktober 2008 Bogor Diterbitkan oleh Lembaga Administrasi Negara RI.