



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN NGANJUK PADA MASA PANDEMI COVID-19

Siti Mudhawamah

Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

*Email Corresponding: Siti_mudhawamah.adpub@upnjatim.ac.id

ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

Article history:

Received date: 5 Juli 2024

Revised date: 15 Juli 2024

Accepted date: 30 Juli 2024

The demands of an increasingly complex community who want efficient, effective, and responsive services have made the Nganjuk Regency government innovate in public services by implementing services at Public Service Malls. The purpose of this Public Service Mall is to provide services that are easy, fast, affordable, safe, and comfortable to the public. The implementation of services at Nganjuk Public Service Mall is a replication of the first policy in Kediri Residency. The author is interested in conducting a study with the title “Quality of Public Services: Study of the Nganjuk Regency Public Service Mall During the Covid-19 Pandemic”. This study uses a descriptive qualitative method. The purpose of this research is to find out and analyze how the service quality at Nganjuk Public Service Mall, and to find out and analyze the supporting and obstructing factors in the service quality of Nganjuk Public Service Mall. The results of this study provide the fact that the quality of service at the Nganjuk Public Service Mall is still lacking, this is evidenced by several aspects that are not met.

Keywords: Service Quality, Public Service Mall. This

ABSTRAKSI

Adanya tuntutan dari masyarakat yang semakin kompleks yang menginginkan pelayanan yang efisien, efektif, dan responsif menjadikan pemerintah Kabupaten Nganjuk melakukan inovasi pada pelayanan publik dengan melaksanakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Tujuan adanya Mal Pelayanan Publik ini adalah untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk merupakan replikasi kebijakan pertama se-Karesidenan Kediri. Penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik: Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik Nganjuk. Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk masih dirasa kurang, hal ini dibuktikan dengan beberapa aspek tidak terpenuhi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pembahasan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memang tidak pernah usai dari waktu ke waktu, karena pelayanan publik merupakan suatu interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik yaitu “suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Penyelenggaraan pelayanan publik pada awalnya bersifat sentralistik dan satu arah. Dimana pemerintah sebagai penyedia layanan publik memberikan layanan berdasarkan kebijakan yang telah dibuat, sedangkan masyarakat hanya sebagai pengguna layanan tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2015, hal. 167) dikemukakan bahwa kebanyakan yang dipahami oleh masyarakat adalah pemerintah merupakan sebuah institusi yang angkuh dan tidak tersentuh oleh kritik dari luar. Pada kenyataannya kegiatan pelayanan publik yang sentralistik dapat menimbulkan penyimpangan - penyimpangan dalam penyelenggaraannya. Dimulai dari pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Selanjutnya untuk memperbaiki keadaan tersebut, pemerintah melakukan peningkatan kepuasan masyarakat dengan memberikan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang kemudian disebut dengan Otonomi Daerah. Pemberian otonomi kepada daerah berdasarkan Undang- undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana tersurat dalam Penjelasan Umum adalah ditujukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, terjangkau, cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Permasalahan pelayanan publik masih banyak ditemukan di tingkat nasional, dengan data laporan tahunan Ombudsman RI Tahun 2019 yang

menyatakan bahwa masih banyak penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh penyedia layanan. Permasalahan pelayanan yang dilaporkan oleh Ombudsman RI Tahun 2019 yaitu penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan. Pada kasus penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh penyedia layanan yang paling banyak ditemukan yaitu pada pengadaan barang, jasa, dan lelang. Hal ini dibuktikan dengan jumlah penyimpangan sebesar 55,36%. Kemudian permasalahan penundaan berlarut yang dilakukan oleh bidang agraria/pertanahan dengan jumlah 49,77%. Selanjutnya permasalahan mengenai tidak memberikan layanan pada bidang air dengan jumlah 33,96% (Ombudsman.go.id, 2019:61).

Namun pada kenyataannya permasalahan pelayanan publik tetap menjadi isu sampai pada pelayanan tingkat daerah. Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Nganjuk Tahun 2018–2023 dinyatakan bahwa masih terdapat permasalahan dalam pembangunan daerah ini. Permasalahan ini mengenai “kurangnya akselerasi penciptaan tata kelola pemerintahan yang baik, reformasi birokrasi, dan elektronik *government* menuju pemerintahan yang baik dan bersih” (RPJMD, 2018: IV-14). Menyadari bahwa birokrasi merupakan unsur utama penyelenggaraan pemerintahan daerah, Bupati Nganjuk dan Wakil Bupati Nganjuk periode 2018- 2023 berkomitmen untuk meningkatkan profesionalisme birokrasi yang inovatif, bersih, tanpa korupsi, sehingga mampu melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik yang prima.

Pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu melalui penyelenggaraan pelayanan publik pada “Mal Pelayanan Publik Nyawiji” yang diresmikan pada tanggal 30 April 2019 oleh Bupati Nganjuk. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk berada di Jl. Brantas Kelurahan Werungotok Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk. Dasar hukum penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk serta penandatanganan komitmen antara Bupati Nganjuk dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Kesanggupan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk, dan Peraturan Bupati nomor 17 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini sebagai upaya dalam mengembalikan bentuk kepercayaan masyarakat kepada pemerintah melalui transparansi pelayanannya. Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Agus Irianto selaku Kepala Bagian Humas Kabupaten Nganjuk, yang dimuat dalam [Harianbhirawa.co.id](https://www.harianbhirawa.co.id) (23/03/2019) bahwa “Mekanisme kerja Mal Pelayanan Publik ditujukan untuk memangkas birokrasi yang rentan pungutan liar, karena nantinya akan terpampang jelas *Stop Pungli*” (<https://www.harianbhirawa.co.id>, 2019). Sementara itu Wakil Bupati Kabupaten Nganjuk yaitu Marhaen Djumadi juga menjelaskan bahwa “Pendirian Mal Pelayanan Publik bertujuan meringankan beban masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih maju dan terbebas dari praktik pungutan liar, serta mempermudah masyarakat dalam mengurus sesuatu hal” (<https://surabaya.tribunnews.com/>, 2019). Dengan demikian, adanya Mal Pelayanan Publik diharapkan mampu menghapuskan stigma masyarakat mengenai pelayanan publik yang rentan dengan pungutan liar dan mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan.

Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk terdapat 20 intansi penyedia layanan dengan jumlah jenis pelayanan yang diberikan sebanyak 107. Bergabungnya pihak penyedia layanan pada Mal Pelayanan Publik tersebut berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman. Kemudian Nota Kesepahaman tersebut ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja bersama para pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumberdaya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana / fasilitas.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk telah dilaksanakan selama hampir dua tahun. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan mengharapakan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapatkan. Apabila ditinjau dari tujuan dilaksanakannya pelayanan pada Mal Pelayanan Publik yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan hal ini belum dicapai dengan baik oleh penyedia layanan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan mengenai keseriusan dalam pelayanannya. Seperti yang terdapat pada ulasan Google Maps, masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan

dengan memberikan komentar yang kurang baik.

Ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat perlu menjadi perhatian bagi pengelola atau pegawai pada Mal Pelayanan Publik. Penulis sangat tertarik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, apakah kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan semestinya dan dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Dengan demikian, dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan Publik: Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid-19

RESEARCH METHODS

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Patton dalam Moleong (2017, hal. 280) mengemukakan bahwa analisis data merupakan “proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”. Proses analisis data kualitatif menurut Miles Huberman, dan Saldana dalam Herdiansyah (2010:164) terbagi kedalam empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Langkah selanjutnya yang dilakukan dalam menganalisis data yaitu menyusun satuan-satuan yang kemudian dikategorikan sekaligus dilakukan proses *coding*. Tahap analisis data yang terakhir ditutup dengan proses pemeriksaan keabsahan data yang ditunjukkan guna menjaga validitas data.

Lokasi penelitian berada di Kabupaten Nganjuk dengan situs penelitian di Mal Pelayanan Publik Nganjuk. Fokus penelitian ini mengenai Penekanan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Narasumber pada penelitian ini meliputi pengendali Mal Pelayanan Publik, instansi penyedia layanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk, dan masyarakat. Penentuan narasumber dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan dengan menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk menitikberatkan pada orang-orang yang *capable* mengetahui implementasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Sedangkan dokumentasi pada penelitian ini meliputi bukti fisik yang didapatkan dilapangan.

RESULTS AND DISCUSSION

Penerapan kebijakan penyelenggaraan Mal

Pelayanan Publik dilatar belakangi dengan dilakukannya kunjungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Georgia dan Alzerbaijan terkait konsep *Public Service Hall* yang telah diakui secara internasional. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya aktivitas pelayanan publik yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Seperti yang dijelaskan pada Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2019 Pasal 1 bahwa Mal Pelayanan Publik merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas kegiatan 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.

Penyedia pelayanan pada Mal Pelayanan Publik tidak hanya dari instansi pemerintah, akan tetapi ada juga dari swasta. Berikut merupakan pihak-pihak penyedia layanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, yaitu Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Nganjuk, Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur, Kementerian atau Lembaga, BUMN, BUMD, Unit Layanan Pendukung Lainnya, dan Swasta (Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 17 Tahun 2019 Pasal 4). Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk terdapat 20 instansi penyedia layanan dengan jumlah jenis pelayanan yang diberikan sebanyak 107.

Pada saat ini hanya terdapat tujuh (7) dinas atau instansi yang beroperasi di Mal Pelayanan Publik, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pemerintah dan Penataan Ruang, Badan Pendapatan Daerah, SAMSAT, PDAM, PT Taspen, dan Bank Jatim. Kondisi yang demikian dikarenakan adanya pandemic Covid-19 yang mengharuskan pembatasan jumlah pegawai maupun pengunjung di Mal Pelayanan Publik Nganjuk. Pegawai di Mal Pelayanan Publik dibatasi sehingga terdapat instansi yang mengharuskan kembali ke kantor utama dan menutup pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Pembatasan pengunjung dilaksanakan dengan pelayanan dibuka dengan sistem lima puluh persen (50%) dari kapasitas maksimal. Oleh karena itu, pada

saat ini pelayanan di Mal Pelayanan Publik belum kembali normal dan masih dalam keadaan sepi.

Setiap pengunjung di Mal Pelayanan Publik juga diwajibkan mematuhi protokol kesehatan dengan 3M yaitu Mencuci tangan, Memakai masker, dan Menjaga jarak. Di depan gedung pelayanan telah disediakan tempat untuk mencuci tangan, dan disediakan *handsanitizer*. Kemudian pada setiap tempat duduk diberikan tanda pembatas guna menjaga jarak antar masyarakat.

Pada dasarnya tujuan diselenggarakannya pelayanan pada Mal Pelayanan Publik yaitu untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini sejalan dengan anjuran pemerintah agar menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan public yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan kinerja atas penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan pada peraturan perundang-undangan serta penerapan asas, prinsip, maupun standar pelayanan sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Terdapat lima dimensi sebagai tolak ukur kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1990, hal. 26) yaitu *tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Berikut merupakan penjelasan mengenai ke lima tolak ukur kualitas layanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk sebagai penyelenggara layanan :

I. Kualitas Layanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk Pada Masa Covid-19

1.1 Bukti Fisik (*Tangible*)

Salah satu indikator tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu bukti fisik dari pelayanan tersebut yang meliputi lokasi Gedung layanan dan fasilitas yang ada di dalamnya. Pemilihan lokasi yang strategis perlu dilakukan dalam rangka kemudahan aksesibilitas masyarakat untuk datang. Semakin dekat keberadaan lokasi dengan masyarakat, maka semakin mudah masyarakat untuk mengaksesnya. Seleksi pemilihan lokasi untuk perusahaan jasa perlu lebih dekat dengan pelanggan (Render, 2001:33).

Data menunjukkan bahwa penyebaran penduduk di Kabupaten Nganjuk ada 20 kecamatan dengan rincian wilayah yang dekat dengan lokasi Mal Pelayanan Publik berjumlah 6 kecamatan yaitu Kecamatan Sukomoro, Loceret, Brebek, Bagor, Tanjunganom, dan Gondang. Sementara kecamatan yang paling jauh dengan Mal Pelayanan Publik

Nganjuk yaitu kecamatan Prambon, Kertosono, Ngluyu, Sawahan, dan Wilangan. Terdapat banyak kecamatan yang jauh dari lokasi pelayanan dibandingkan dengan kecamatan yang dekat dengan lokasi pelayanan.

Pembangunan Mal Pelayanan Publik di tengah kota menjadikan masyarakat pinggiran harus mengeluarkan biaya yang lebih untuk transportasinya. Pemilihan lokasi Mal Pelayanan Publik yang berada di tengah kota ternyata dianggap kurang strategis oleh sebagian masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari tengah kota. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Yuyun Purwati selaku penerima pelayanan rekomendasi teknis pendirian bangunan di Dinas Pemerintah Umum dan Penataan Ruang pada Mal Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

“Rumah saya di Mojoagung, Kecamatan Prambon perjalanan dari rumah ke Mal Pelayanan Publik membutuhkan waktu kurang lebih 45 menit. Perjalanan membutuhkan waktu yang lama dan tentu dengan biaya transportasi yang tidak sedikit. Menurut saya sebagai warga yang tinggal di perbatasan wilayah, agak kurang strategis bila saya harus datang ke Mal Pelayanan ini” (Wawancara pada hari Senin 12 Maret 2021 pukul 10.25 WIB).

Kemudian untuk tolak ukur bukti fisik juga ditandai dengan adanya beberapa alat dan barang sebagai penunjang kegiatan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa di dalam standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen salah satunya yaitu sarana dan prasarana, dan atau fasilitas yang merupakan peralatan untuk penyelenggara layanan termasuk bagi kelompok renta. Pada Mal Pelayanan Publik Nganjuk sudah dilengkapi dengan beberapa fasilitas yang nyaman seperti ruang pelayanan berAC, tempat ibadah, toilet, kantin, tempat parkir yang luas, ruang menyusui, gazebo, sertas jalur disabilitas. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan bersama Bapak Muh Khairani sebagai penerima pelayanan *payment poin* PDAM Mal Pelayanan Publik sebagai berikut :

“Fasilitas sangat bagus. Ruangan pelayanan nyaman karena menggunakan AC, jadi tidak gerah meski harus mengantri. Saya lihat disini juga disediakan kursi roda untuk penyandang disabilitas, itu akan sangat membantu sekali” (Wawancara pada hari Senin tanggal 22 Maret 2021 pukul 09.00 WIB).

Sarana dan prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik sudah sangat baik sebagai

penunjang layanan. Namun ada fasilitas seperti kantin sempat tidak tersedia penjual makanan dan minuman semasa pandemi dan setelah pandemi. Sampai pada penelitian ini dilakukan, fasilitas kantin tersebut belum berjalan normal. Sehingga masyarakat yang berkunjung harus keluar area Mal Pelayanan Publik apabila ingin membeli makan/minum.

1.2 Keandalan (*Reliable*)

Keandalan menjadi salah satu tolak ukur kualitas pelayanan karena sumber daya manusia merupakan salah satu aktor yang memainkan peran penting dalam pemerintahan, dan kompetensinya menjadi syarat mutlak Aparatur Sipil Negara (ASN) agar dapat menjalankan fungsi dengan baik. Sebagian dinas atau instansi yang bergabung pada Mal Pelayanan Publik tidak dapat membuka pelayanan karena adanya intruksi oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk untuk menjaga protokol kesehatan. Maka pada saat ini, beberapa dinas atau instansi tersebut menjalankan pelayanan di kantor utama. Indikator keandalan juga dapat berupa kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan, dan kecermatan dalam menyelesaikan pelayanan. Para aparatur dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Penyelesaian pekerjaan pada masing-masing dinas atau instansi di Mal Pelayanan Publik mempunyai ketentuan sendiri. Para aparatur bekerja telah sesuai dengan ketentuan yang ada pada Standar Operasional Prosedurnya. Apabila terdapat pekerjaan yang belum bisa diselesaikan tepat waktu, itu merupakan hambatan teknis seperti masalah pada jaringan internet.

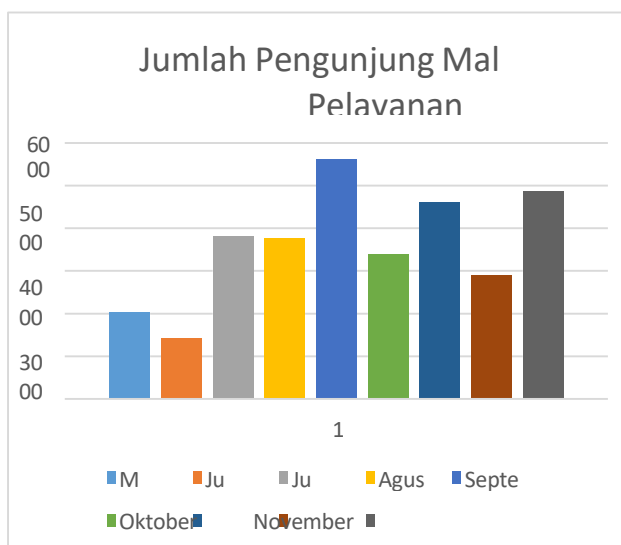
Dalam pernyataan tersebut, salah seorang masyarakat mengakui bahwa dengan adanya Mal Pelayanan Publik dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai macam keperluan di satu gedung pelayanan. Proses pelayanan pun menjadi cepat dan tidak berbelit-belit. Oleh karena itu, pelayanan di Mal Pelayanan Publik harus dipertahankan dan ditingkatkan guna menjaga kualitas pelayanannya. Keandalan ini berkaitan dengan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Bapak Dedi (Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Non Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) selaku pengendali atas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk mengatakan bahwa :

“Semua pelayanan di Mal Pelayanan Publik

mengikuti pedoman pada SOP dinas masing-masing. Kalau di dinas kita (DPM-PTSP) itu kita menyediakan waktu maksimal 30 menit kepada setiap orang untuk konsultasi mengenai izin berusaha. Kalau untuk penyelesaian tugas seperti pembuatan izin usaha melalui Online Single Submission (OSS) masyarakat hanya menunggu kurang lebih 15 menit saja, dokumen siap diberikan kepada masyarakat. Ketepatan penyelesaian pekerjaan ini juga tergantung dengan jaringan internet, karena semua pelayanan sudah berbasis elektronik. Jadi biasanya kalau belum bisa menyelesaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan itu karena kendala teknis. Tapi itu jarang sekali dijumpai” (Wawancara pada hari Senin tanggal 15 Maret 2021 pukul 09.00 WIB).

1.3 Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan masyarakat. Kesigapan yang ditunjukkan pegawai menandakan



bahwa mereka mampu melayani masyarakat dengan penuh kesiapan dan kesediaan. Daya tanggap bukan hanya persoalan teknis pegawai dalam memberikan pelayanannya, akan tetapi juga menyangkut penanganan berbagai keluhan yang disampaikan masyarakatnya.

Dalam observasi yang telah dilakukan peneliti, pada Mal Pelayanan Publik Nganjuk terdapat komputer serta kotak saran sebagai sarana penyaluran kritik dan saran atas pelaksanaan pelayanan. Berikut merupakan hasil wawancara dengan Bapak Dedi (Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Non Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) selaku pengendali atas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk yang menyatakan bahwa :

“Mengenai metode pengumpulan keluhan akan ditampung di Dinas Penanaman Modal terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan kepada masing-

masing instansi. Misalkan kalau ditemui masalah pada pegawai MPP, kami akan langsung menindaklanjuti seperti memberi peringatan 1-2 kali. Jika sudah sampai pada peringatan ke 3 kali, maka pihak kami akan meneruskan kepada Inspektorat untuk menindaklanjutinya” (Wawancara pada hari Senin tanggal 15 Maret 2021 pukul 09.00 WIB).

Semua kritik dan saran masyarakat akan terkumpul di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku *leading sector* dari Mal Pelayanan Publik Nganjuk. Kemudian jika terdapat keluhan masyarakat, maka pihak Dinas Penanaman Modal menyampaikan kepada dinas atau instansi yang bersangkutan untuk menangani permasalahan tersebut. Hal tersebut membuktikan bahwa di Mal Pelayanan Publik Nganjuk sudah memperhatikan daya tanggap pemnyedia layanan kepada penerima layanannya.

1.4 Jaminan (Assurance)

Mal Pelayanan Publik merupakan tempat atau gedung pelayanan yang di dalamnya terdapat berbagai jenis pelayanan maka tidak dapat dipungkiri jika pengunjungnya memiliki intensitas tinggi. Masyarakat mempunyai kepentingan yang berbeda-beda akan tetapi tetap pada satu gedung pelayanan, oleh karena itu aspek jaminan atas kenyamanan, keselamatan, dan ketepatan sangat penting untuk diperhatikan oleh penyedia layanan. Berikut merupakan data pengunjung Mal Pelayanan Publik Nganjuk :

Gambar 1. Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk Bulan Mei 2019 – Januari 2020

Sumber: Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk, 2020.

Banyaknya masyarakat yang datang ke Mal Pelayanan Publik Nganjuk sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama proses pelayanan. Salah satunya dengan cara memberikan rasa aman baik di dalam ruangan maupun di luar ruangan pelayanan. Setelah melakukan observasi, ternyata memang di Mal Pelayanan Publik Nganjuk tidak disediakan tukang parkir dan juga *security* yang berada di depan pintu masuk Mal Pelayanan Publik. Hal ini membuat warga resah apabila harus berlama-lama berada di dalam gedung pelayanan, karena tidak semua pelayanan dapat dengan segera terselesaikan.

Jaminan keamanan selama proses pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap penilaian masyarakat, mereka akan merasa nyaman apabila jaminan keamanan terpenuhi dengan baik. Pada

Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Nganjuk telah dijelaskan bahwasannya pengurangan atau penambahan tenaga pada unit pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik dapat dilakukan sepanjang disepakati oleh masing-masing pihak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain jaminan keamanan di lingkungan Mal Pelayanan Publik, yang tidak kalah penting juga yaitu mengenai jaminan yang pasti mengenai pelayanan yang diselenggarakan di Mal Pelayanan Publik. Jaminan kepastian pelayanan seperti waktu pelayanan dan keramahan serta sopan santun pegawai. Seperti yang tertera pada Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa waktu pelayanan yaitu :

Tabel 1. Jam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk

Hari	Jam Pelayanan
Senin – Kamis	08.00 – 15.00 WIB
Jum'at	08.00 – 11.00 WIB 13.00 – 14.30 WIB
Sabtu - Minggu	Libur

Sumber: Peraturan Bupati No 17 Tahun 2019 Pasal 9, 2021.

Pemerintah Kabupaten Nganjuk telah berupaya memaksimalkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik dengan tidak memberlakukan jam istirahat pelayanan, namun dapat dilakukan pengurangan petugas untuk bergantian istirahat. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, akan tetapi juga pihak yang dilayani. Oleh karena itu, sebagai penyedia pelayanan publik sudah seharusnya terus memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat, tanpa memandang bulu baik ras, suku, agama, dan golongan.

1.5 Empati (Empathy)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat untuk membantu dalam proses pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Bentuk kepedulian pegawai tersebut dengan selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat mendukung

terciptanya kualitas pelayanan publik.

Pada saat ini di Mal Pelayanan Publik Nganjuk tidak terdapat pegawai di bagian resepsionis atau informasi. Hal ini yang kemudian menjadikan masyarakat yang datang merasa kurang terbantu akan informasi pelayanan, terutama mengenai prosedur pelayanannya. Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, memang pada Mal Pelayanan Publik Nganjuk pada saat ini tidak disediakan petugas untuk menjaga di bagian resepsionis, hal ini dikarenakan petugas yang lama telah ditarik kembali ke kantor utama.

Selanjutnya terkait kesediaan pegawai masing-masing dinas dalam membantu masyarakat mengenai kebutuhan akan pelayanan yang diinginkan. Sejalan dengan pendapat Ibu Endang selaku masyarakat yang ingin mengurus pembayaran pajak reklame di Bapenda Mal Pelayanan Publik :

“Terus terang saya tadi bingung. Ini gedung pelayanan besar sekali, tapi dibagian depan (resepsionis) tidak ada yang jaga. Saya kebingungan mencari orang untuk bertanya ruang pelayanannya disebelah mana, prosedur pelayanannya bagaimana. Jujur saya bingung tadi” (Wawancara pada hari Selasa 16 Maret 2021 pukul 09.30 WIB).

Ini merupakan hal terpenting yang tidak dapat terpisahkan dalam menganalisa kualitas pelayanan publik. Setiap individu atau pegawai mempunyai kewajiban untuk selalu bersedia menangani kebutuhan masyarakat sebagai bentuk rasa empati dalam melakukan layanan. Terdapat tujuh instansi yang masih aktif memberikan layanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk, dengan sekurangnya ada satu atau dua pegawai yang bergantian memberikan layanan. Dengan pengamatan peneliti bahwa semua petugas sudah sangat responsif dalam melakukan layanan.

II. Faktor Pendukung dan Penghambat Penekanan Kualitas Layanan Publik di Mal Pelayanan Publik Nganjuk

2.1 Faktor Pendukung

Dalam menjalankan pelayanan publik terdapat faktor yang dapat mendukung jalannya pelayanan tersebut. Faktor pendukung merupakan semua faktor yang sifatnya turut mendorong, melancarkan, menunjang, membantu, mempercepat dan sebagainya untuk mencapai tujuan. Pada pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk, faktor pendukung dalam kualitas pelayanan yang diberikan menurut Bapak Dedi (Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Non Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) selaku pengendali atas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk yakni

:

Kesadaran Sumber Daya Aparatura.

Kesadaran aparatur menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai abdi negara, sehingga hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat memenuhi standar pelayanan maupun standar operasional pelayanan publik tersebut. Kesadaran aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk sudah baik. Hal ini dilihat dari aparatur yang telah melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Sarana dan Prasarana, yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Di Mal Pelayanan Publik Nganjuk, sarana dan prasarana yang disediakan sudah lengkap, mulai dari yang dibutuhkan pegawai maupun yang dibutuhkan masyarakatnya.

Pengakuan dan Koordinasi Dengan Pemerintah Pusat. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk sudah disahkan dan diakui keberadaannya, bahkan sudah terintegrasi dengan pelayanan publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dengan adanya sinergitas antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah ini diharapkan dapat mampu mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Pengesahan tersebut sangat diperlukan guna mendukung jalannya kegiatan, dan juga berkaitan dengan legalitas kegiatan tersebut.

2.2 Faktor Penghambat

Pelaksanaan suatu program yang dilakukan oleh pemerintah pastinya memiliki berbagai tantangan dalam proses perkembangannya. Tantangan akan selalu muncul seiring berjalannya waktu, tantangan inilah yang seharusnya digunakan sebagai alasan dalam meningkatkan usaha untuk mencapai tujuannya. Dengan adanya tantangan, maka akan menjadikan proses pelaksanaan sebuah tujuan semakin bernilai tinggi. Adanya tantangan ini menyebabkan proses pelaksanaan pelayanan publik dapat terhambat.

Faktor penghambat merupakan semua jenis faktor yang sifatnya menghambat atau menghalangi bahkan membuat lamban dan menahan terjadinya sesuatu. Faktor penghambat pada Mal Pelayanan

Publik meliputi :

Jaringan Internet. Faktor penghambat layanan yang pertama yakni mengenai jaringan internet. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Dedi (Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Non Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) selaku pengendali atas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Di Mal Pelayanan Publik belum ada jaringan internet khusus, dinas-dinas yang ada disini masih bergabung dengan jaringan internet dinas penanaman modal, kominfo, dinasnaker, dan dispendukcapil. Hal tersebut menjadi kendala apabila terdapat salah satu yang trouble maka akan pengaruh ke pelayanan di dinas lain.

Kurangnya Informasi Pelayanan. Faktor penghambat kualitas Mal Pelayanan Publik Nganjuk yang selanjutnya yaitu mengenai kurangnya penyediaan sumber daya aparatur. Dalam hal ini, seperti yang dikeluhkan masyarakat mengenai jaminan keamanan di Mal Pelayanan Publik yang masih kurang. Kemudian jaminan kesediaan penyedia layanan untuk memberikan informasi terkait pelayanan di Mal Pelayanan Publik juga masih kurang.

Adanya Pandemi Covid-19. Seperti yang sudah diketahui, sejak akhir Desember 2019 dunia sedang dihebohkan dengan adanya pandemic Corona Virus Dessease (Covid-19) yang membawa dampak bagi kehidupan dunia. Sejak diumumkan kasus positive virus Covid-19 di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020, kemudian pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemic global tersebut. Sejak awal maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk berkerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara, bahkan sampai mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Dengan demikian, berdampak pula pada banyaknya instansi penyelenggara pelayanan publik yang membatasi layanan, mengadakan pelayanan secara *online*, bahkan sampai meniadakan sementara pelayanan tersebut.

Pelaksanaan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Nganjuk sempat ditiadakan. Hal ini bertujuan untuk mendukung kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Akan tetapi, adanya kebijakan tersebut justru dikeluhkan oleh sebagian masyarakat, karena keterbatasan pelayanan yang diberikan. Pandemi Covid-19 telah berjalan hampir satu tahun, akan tetapi pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk belum kembali seperti semula.

Pemerintah daerah Kabupaten Nganjuk mengintruksikan untuk tetap membatasi kegiatan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk dengan cara mengembalikan pelayanan ke kantor utama. Dampak dari kebijakan tersebut yaitu pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk menjadi sepi, dan bahkan banyak masyarakat yang belum mengetahui jika sebagian pelayanan telah kembali ke kantor utama, sehingga mereka harus bolak-balik dari Mal Pelayanan Publik ke kantor utama masing-masing instansi atau dinas.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal, hal ini dapat dijelaskan dengan masing-masing aspek masih terdapat adanya kekurangan. Aspek bukti fisik dimana fasilitas yang meliputi sarana dan prasarana yang ada di dalam Mal Pelayanan Publik Nganjuk telah disediakan secara maksimal, akan tetapi lokasi layanan kurang strategis. Pada aspek kehandalan, bahwa di Mal Pelayanan Publik Nganjuk, sumber daya manusianya masih kurang yaitu yang seharusnya pada setiap instansi berisi 3 – 4 pegawai, akan tetapi pada saat ini hanya ada 1 pegawai.

Selanjutnya aspek daya tanggap, di Mal Pelayanan Publik Nganjuk telah disediakan pojok kritik dan saran sebagai sarana penyaluran aspirasi masyarakat. Aspek kualitas pelayanan yang selanjutnya yaitu aspek jaminan. Di Mal Pelayanan Publik Nganjuk pada saat ini tidak menyediakan petugas penjagaan (*security*) dan tukang parkir. Terakhir yaitu aspek empati, di gedung Mal Pelayanan Publik Nganjuk tidak disediakan pegawai pada bagian resepsionis dan juga belum disediakan papan informasi atau media digital yang memuat informasi mengenai pelayanan.

Oleh karena itu, peneliti memberikan rekomendasi yang bisa dijadikan pertimbangan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk sebagai berikut :

- Perlu adanya peningkatan pelayanan melalui penempatan pegawai pada bagian resepsionis atau informasi, dan juga petugas keamanan di lingkungan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Hal ini ditujukan untuk memudahkan masyarakat yang menginginkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik mengenai mekanisme pelayanan dan juga menjamin keamanan di lingkungan Mal Pelayanan Publik Nganjuk.
- Perlu adanya pemasangan jaringan internet khusus di Mal Pelayanan Publik, sehingga semua pihak dapat mengakses fasilitas tersebut.

Kemudian juga diperuntukkan bagi kelancaran proses pelayanan yang berbasis elektronik.

Perlu adanya dukungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Nganjuk untuk segera mengembalikan semua jenis pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk agar pelayanan dapat berjalan normal kembali sesuai dengan awal dibukanya Mal Pelayanan Publik ini. Dengan tetap mematuhi protokol kesehatan dan penyediaan fasilitas tambahan pada Mal Pelayanan Publik Nganjuk, seperti pemberian pembatas antara penyedia layanan dengan penerima layanan (masyarakat).

Apabila pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk tidak dapat menjalankan kegiatan secara normal, dalam artian petugas maupun masyarakatnya harus dibatasi, maka pelayanan dapat ditunjang dengan penyediaan pendaftaran pelayanan secara elektronik atau digital. Sehingga masyarakat yang datang sudah mempunyai jadwal yang telah ditetapkan.

REFERENCE

- Herdiansyah, haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kurniawan, achmad dwiky. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol 3 No 3.
- Mal Pelayanan Publik Nganjuk. 2020. <http://google.com/MalPelayananPublikNganjuk> diakses pada 16 Februari 2021.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2018 – 2023.
- Render, Haizer Jay. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press. Diakses melalui <https://www.researchgate.net/publication>